

**SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E CONFERIMENTO
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILABILI E GESTIONE
DEGLI ECOCENTRI COMUNALI NELL'UNIONE DEI COMUNI DEL
TERRALBESE
(COMUNI DI TERRALBA, MARRUBIU, URAS, ARBOREA E SAN
NICOLO' D'ARCIDANO)**

**CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI
URBANI**

REV. 0 DEL 01/03/2020



SOMMARIO

1. <u>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....</u>	<u>pag. 3</u>
2. <u>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</u>	<u>pag. 5</u>
3. <u>MONITORAGGIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DEI SERVIZI EROGATI.....</u>	<u>pag. 7</u>
3.1. <u>Risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata.....</u>	<u>pag. 7</u>
3.2. <u>Servizi di raccolta differenziata utenze domestiche.....</u>	<u>pag. 9</u>
3.3. <u>Servizi di raccolta differenziata utenze non domestiche.....</u>	<u>pag. 11</u>
3.4. <u>Distribuzione calendari raccolta differenziata.....</u>	<u>pag. 12</u>
3.5. <u>Distribuzione sacchetti raccolta differenziata.....</u>	<u>pag. 12</u>
3.6. <u>Distribuzione contenitori alle nuove utenze.....</u>	<u>pag. 13</u>
3.7. <u>Servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti.....</u>	<u>pag. 14</u>
3.8. <u>Gestione centri di raccolta comunali.....</u>	<u>pag. 15</u>
4. <u>GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI DA PARTE DELLE UTENZE.....</u>	<u>pag. 18</u>
5. <u>VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/CLIENTE.....</u>	<u>pag. 20</u>
5.1. <u>Standard specifici.....</u>	<u>pag. 20</u>
6. <u>CAMPAGNA INFORMATIVA, EDUCATIVA E DI PROMOZIONE DEI SERVIZI.....</u>	<u>pag.21</u>
7. <u>TUTELA DELL'UTENTE.....</u>	<u>pag. 23</u>
8. <u>DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA SERVIZI.....</u>	<u>pag. 23</u>

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi erogati, al fine di tutelare le esigenze degli utenti che ne usufruiscono, nel rispetto dei principi di efficacia efficienza ed economicità.

La presente Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale la Cooperativa di Lavoro e Servizio Concordia, che svolge i servizi di gestione rifiuti urbani nell'Unione dei Comuni del Terralbese che comprende i Comuni di Terralba, Marrubiu, Uras, San Nicolò D'Arcidano e Arborea, si impegna a garantire alti standard qualitativi e quantitativi del servizio.

Nella carta vengono enunciati tutti i principi, le regole e gli obiettivi prestabiliti dei servizi erogati, in modo da garantire la chiarezza del rapporto con gli utenti e il miglioramento continuo del servizio, attraverso procedure di informazione e tutela del cliente/utente tramite l'interazione diretta con l'azienda per mezzo di comunicazioni telefoniche e/o informatiche. Quindi l'utente ha la possibilità di inoltrare tutte le comunicazioni (segnalazioni, reclami, richiesta di informazioni) utili al miglioramento continuo e all'aumento del grado di soddisfazione degli stessi utenti.

La carta si applica alle seguenti attività svolte dalla Cooperativa Concordia nell'ambito dell'appalto dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani nell'Unione dei Comuni del Terralbese:

- Raccolta porta a porta dei rifiuti urbani non differenziati (secco residuo);
- Raccolta porta a porta dei rifiuti urbani differenziati (rifiuto umido e frazione verde (scarti vegetali), carta e cartone, imballaggi misti in vetro e metallo, imballaggi in plastica, oli vegetali da cucina;
- Raccolta dei rifiuti tessili (indumenti usati) ed ex RUP (pile esauste, farmaci scaduti, contenitori T e/o F) tramite lo svuotamento dei contenitori dislocati nell'Unione dei Comuni del Terralbese;
- Raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, beni durevoli e rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- Servizi di spazzamento manuale dove previsti;
- Fornitura dei sacchetti per la raccolta differenziata;
- Fornitura contenitori anti randagismo per la raccolta differenziata alle nuove utenze;

- Gestione dei centri di raccolta dei Comuni di Terralba, Marrubiu, Arborea, Uras e San Nicolò D'Arcidano;
- Altri servizi accessori.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il 13 settembre 1971 la Cooperativa di lavoro e servizio Concordia nasce come società cooperativa a responsabilità limitata e a capitale illimitato. Dall'atto della sua costituzione svolge attività di gestione rifiuti solidi urbani e igiene ambientale nel Comune di Terralba.

La Cooperativa aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue ed ai suoi organismi regionali e provinciali. A partire dagli anni '90 all'interno della Cooperativa si ha una sorta di ricambio generazionale e non solo, assistiamo ad un vero e proprio cambiamento di rotta per quanto riguarda la politica di gestione del servizio. Si decide di estendere il campo di azione ad altre tipologie di servizio, si parte con attività di raccolta e ritiro rifiuti speciali, tra i quali rifiuti agricoli, rifiuti inerti, e rifiuti speciali pericolosi, ferrosi, pneumatici, autoveicoli fuori uso, amianto. Viene rinnovato il parco mezzi, acquistando autocarri dimensionati alle nuove modalità di servizio e privilegiando l'acquisto di automezzi a bassa emissione di inquinanti. Insomma la Soc. Coop. Concordia decide di mettersi totalmente in gioco, anche rischiando, spaziando da quello che è il semplice servizio pubblico da appalto, con l'assoluta volontà di equipararsi al resto delle realtà del settore, esattamente come le nuove disposizioni legislative di quegli anni stavano iniziando a richiedere.

La novità è rappresentata dall'inizio del servizio di raccolta rifiuti urbani porta a porta (9 gennaio 2005) nel Comune di Terralba, riuscendo a essere tra le prime imprese a svolgere questo servizio in Sardegna. Successivamente la Cooperativa si è aggiudicata altri appalti per i medesimi servizi nei Comuni di Arbus, Masullas e Pabillonis. Ad oggi la società si ritrova a gestire l'appalto per il servizio di raccolta differenziata, trasporto e conferimento rifiuti urbani e gestione degli ecocentri nell'Unione dei Comuni del Terralbese che comprende i Comuni di Terralba, Marrubiu, Uras, San Nicolò D'Arcidano e Arborea. Sono state introdotte o meglio aggiunte nella gestione tipica del servizio di raccolta porta a porta delle migliorie al servizio stesso, garantendo:

- 1) Un servizio numero verde gratuito 800 065 330 a totale disposizione degli utenti
- 2) Un sito internet
- 3) Un servizio ritiro rifiuti ingombranti e beni durevoli gratuito da effettuare previa prenotazione telefonica al numero verde e/o sul sito internet.

Dal 2006 inoltre, la Cooperativa è in possesso della certificazione del sistema di qualità ISO 9001, proprio come richiede una politica improntata sulla qualità.

La nostra sfida costante è quella di una continua ricerca della qualità attraverso una gestione integrata dei rifiuti che mira al recupero di questi ultimi piuttosto che allo smaltimento. Tutto ciò, con la totale consapevolezza che senza il rispetto dell'ambiente non può esserci futuro ed è per questo che abbiamo deciso soprattutto negli ultimi tempi di giocare la carta della comunicazione ambientale, della sensibilizzazione ambientale ottenendo ottimi risultati. Dal 2006 effettuiamo infatti campagne di sensibilizzazione ambientale presso gli istituti scolastici di grado inferiore e superiore nell'ambito di progetti di sviluppo realizzati e concordati con le varie amministrazioni locali (Progetto Agenda 21 Locale per citarne uno).

Nel 2014 è stata realizzata, tramite il ricorso a un leasing immobiliare, la nuova sede operativa della Cooperativa con annessi uffici e piazzale con la prospettiva di poter avviare in futuro un'attività di stoccaggio e lavorazione rifiuti speciali.

La nostra società sensibile da sempre alle tematiche ambientali esegue i servizi con mezzi nuovi o seminuovi in ogni caso conformi alle ultime normative in materia di emissioni in atmosfera EURO 5 e EURO 6 e con caratteristiche tecniche finalizzate a minimizzare l'impatto ambientale e a garantire la massima sicurezza per gli operatori e per l'utenza.

La nostra società si è impegnata a produrre un piano esecutivo dei servizi che tenesse conto di tutte le situazioni presenti nel territorio e che garantisse non solo il soddisfacimento delle amministrazioni comunali e dei loro cittadini, ma anche il miglioramento di un servizio che ha già consolidato significativi risultati in termini di qualità del servizio e percentuali di raccolta differenziata conseguite.

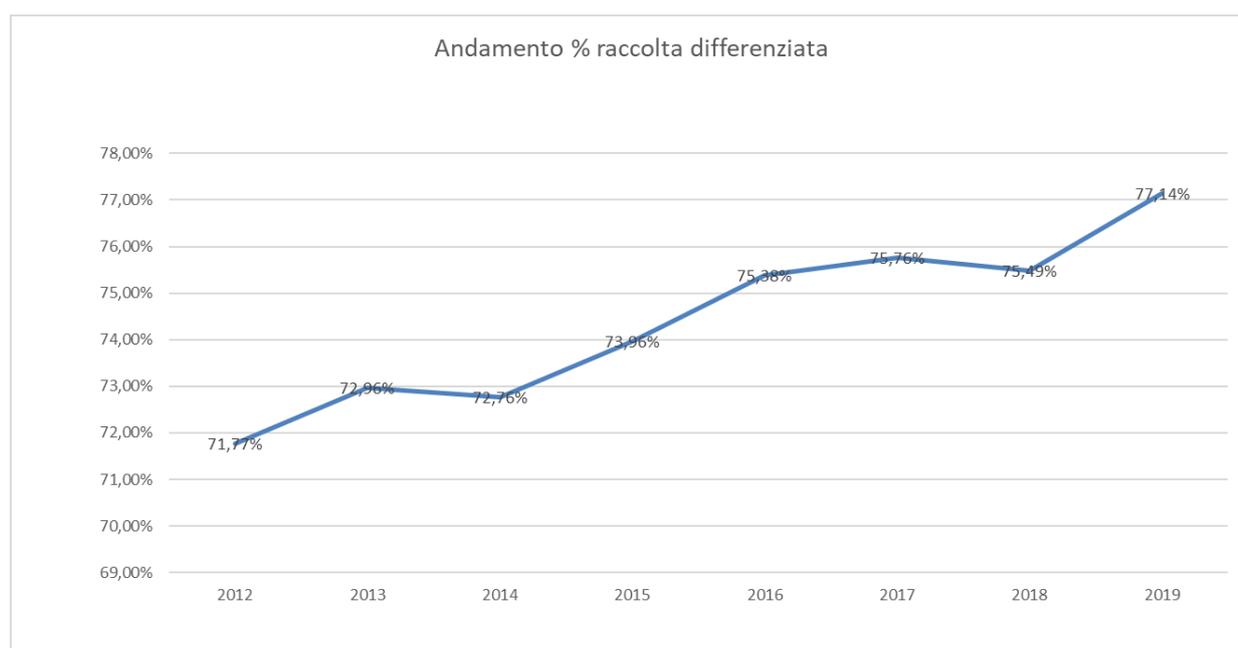
Grazie all'impegno profuso dalla scrivente, dalla cittadinanza e dalle varie amministrazioni i comuni facenti parte dell'Unione ogni anno si posizionano ai primi posti nella classifica nazionale dei "Comuni Ricicloni" di Legambiente con l'eccellenza del Comune di Terralba, classificatosi alle primissime posizioni tra i migliori comuni costieri della Sardegna.

3. MONITORAGGIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DEI SERVIZI EROGATI

3.1 Risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata

A partire dall'avvio del servizio di raccolta rifiuti urbani nell'Unione dei Comuni del Terralbese, si può notare un ottimo andamento, in continuo crescendo, della raccolta differenziata in termini percentuali, come evidenziato dalla seguente tabella e relativo grafico sull'andamento della raccolta differenziata nell'Unione Dei Comuni del Terralbese dal 2012 al 2019 (nei dati non sono compresi i rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale come indicazioni della regione Sardegna):

ANNO	% RACCOLTA DIFFERENZIATA
2012	71,77%
2013	72,96%
2014	72,76%
2015	73,96%
2016	75,38%
2017	75,76%
2018	75,49%
2019	77,14%



Dopo un discreto incremento rispetto al primo anno di servizio e una stabilizzazione delle percentuali negli anni 2013/2014, notiamo negli ultimi tre anni un rilevante incremento delle percentuali, che dall'anno 2016 hanno superato il 75%, permettendo ai Comuni dell'Unione di superare le soglie di raccolta differenziata fissate dalle direttive regionali e comunitarie.

Possiamo affermare dati alla mano, che dall'inizio della gestione del servizio nel 2012 la nostra società abbia implementato un ottimo servizio grazie al quale l'Unione dei Comuni del Terralbese e i comuni ricadenti sono ad oggi un'**eccellenza** in termini di raccolta differenziata, riconosciuto a livello nazionale con i **primi posti per percentuali di raccolta differenziata e qualità del servizio nei Comuni Ricicloni** della speciale classifica di Legambiente.

Tali risultati sono stati possibili grazie alle azioni di miglioramento continuo e all'investimento sulla continua sensibilizzazione delle utenze e sui tanti servizi offerti (numero verde, sito internet tanto per citarne alcuni).

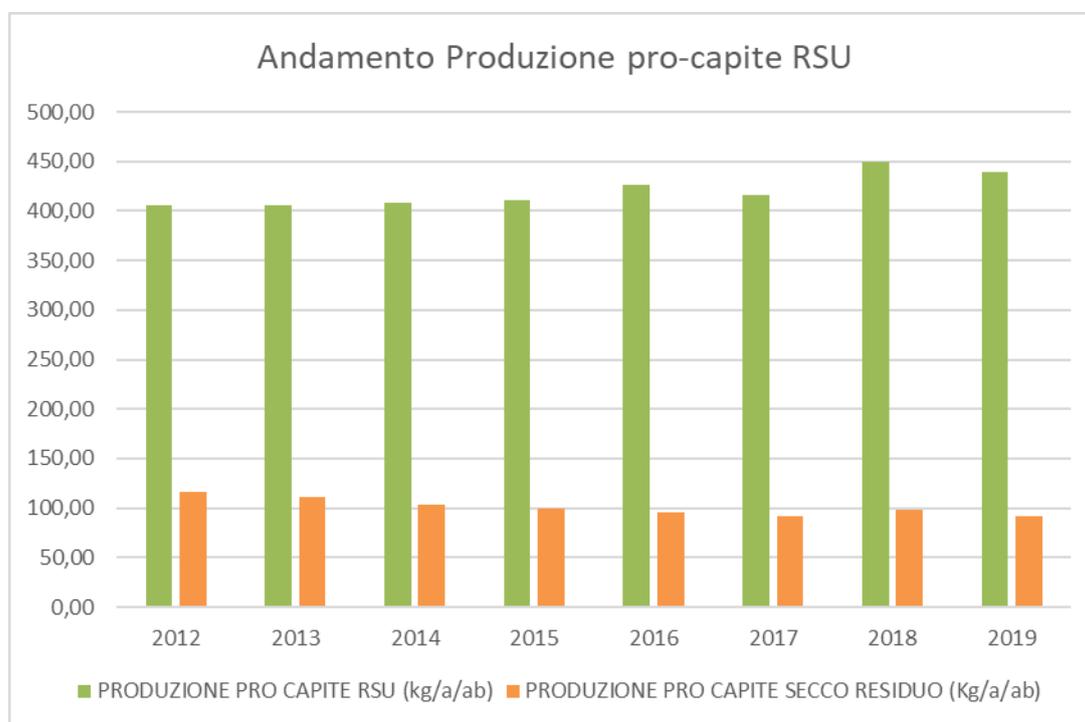
Si può notare inoltre un deciso incremento dei dati di raccolta differenziata negli anni 2016 e 2019, fatto non causale in quanto nel 2016 il Comune di Arborea ha modificato la frequenza della raccolta del secco non riciclabile (un passaggio settimanale) e nel 2019 è stata la volta del Comune di Terralba, seppur negli ultimi 4 mesi dell'anno. Questo conferma ancora di più la tendenza regionale e nazionale che per una maggiore efficacia del sistema di raccolta porta a porta è **consigliabile effettuare una sola raccolta settimanale del secco non riciclabile anziché bisettimanale. Ciò permetterebbe importanti risparmi economici nei costi di smaltimento e maggiori incentivi e introiti da parte della regione Sardegna e dai Consorzi di Filiera.**

ANALISI DATI PRODUZIONE RSU E RIFIUTO SECCO RESIDUO

ANNO	TOTALE RIFIUTI (Kg.)	ABITANTI	PRODUZIONE PRO CAPITE RSU (kg/a/ab)	TOTALE SECCO RESIDUO (kg.)	PRODUZIONE PRO CAPITE SECCO RESIDUO (Kg/a/ab)
2012	8.544.058,20	21.060	405,70	2.437.000,00	115,72
2013	8.497.593,60	20.939	405,83	2.322.070,00	110,90
2014	8.493.166,10	20.818	407,97	2.161.600,00	103,83
2015	8.510.673,90	20.711	410,93	2.059.520,00	99,44
2016	10.439.843,00	24.512	425,91	2.343.720,00	95,62
2017	10.144.931,00	24.376	416,19	2.219.480,00	91,05
2018	10.871.987,00	24.195	449,35	2.378.020,00	98,29
2019	10.627.943,40	24.195	439,26	2.213.780,00	91,50

- I dati dal 2012 al 2015 non comprendevano il comune di Arborea;

- Per il dato degli abitanti del 2019, non essendo ancora disponibile sul portale ISTAT, è stato indicato il medesimo del 2018



Si può notare che nonostante le ottime percentuali di raccolta differenziata raggiunte, la produzione pro-capite di RSU negli ultimi anni sta lievemente aumentando, venendo meno ai nuovi obiettivi regionali e nazionali in termini di produzione dei rifiuti urbani. Infatti nell'ultimo rapporto di Legambiente dei "comuni ricicloni 2018" in Sardegna, mentre i Comuni dell'Unione si confermano ancora una volta ai primi posti come percentuale di raccolta differenziata raggiunta, risultano agli ultimi posti come produzione pro-capite di secco residuo. Nel 2019 si è avuto un deciso decremento nella produzione del secco residuo grazie alla diminuzione della frequenza di raccolta nel Comune di Terralba negli ultimi 4 mesi dell'anno.

3.2 Servizi di Raccolta Differenziata utenze domestiche

Utenze domestiche servite totali : 9.812

La nostra società esegue il servizio di raccolta differenziata **porta a porta** per tutte le utenze domestiche e non domestiche comprese quelle presenti nelle case sparse di ogni comune, con le seguenti frequenze:

- Passaggio tri-settimanale per la raccolta dell'umido dal 01/10 al 31/05 e quadri-settimanale per il periodo dal 01/06 al 30/09;

- Passaggio bisettimanale per la raccolta del secco non riciclabile per tutto l'anno;
- Passaggio settimanale per la raccolta della plastica per tutto l'anno;
- Passaggio settimanale per la raccolta della carta e cartone per tutto l'anno;
- Passaggio settimanale per la raccolta multimateriale degli imballaggi in vetro e metallo per tutto l'anno;
- Passaggio mensile per la raccolta dell'olio esausto da cucina;
- Passaggio quindicinale per lo svuotamento dei contenitori degli indumenti usati, dei farmarci, delle pile esauste, dei contenitori T e/o F, dislocati nei vari comuni dell'Unione.

Tuttavia per alcune utenze nelle case sparse e per alcune utenze “stagionali” tali frequenze sono state variate in base al fabbisogno reale e alle esigenze degli stessi utenti.

Alcune amministrazioni comunali hanno scelto di variare le frequenze di raccolta indicate nel capitolato d'appalto. Il Comune di Uras ha variato le frequenze già dall'anno 2015 mentre il Comune di Arborea ha scelto di svolgere già dal 2016 minori passaggi di raccolta. Per il **Comune di Uras** le attuali frequenze sono le seguenti:

- Passaggio trimestrale per la raccolta dell'umido per tutto l'anno;
- Passaggio bisettimanale per la raccolta del secco non riciclabile per tutto l'anno;
- Passaggio settimanale per la raccolta della plastica per tutto l'anno;
- Passaggio quindicinale per la raccolta della carta e cartone per tutto l'anno;
- Passaggio quindicinale per la raccolta multi-materiale degli imballaggi in vetro e metallo per tutto l'anno;

Nel **Comune di Arborea** le frequenze sono le seguenti:

- Frequenza settimanale per la raccolta del **secco residuo** in tutto il territorio comunale (52 minori ritiri)
- Frequenza bisettimanale per la raccolta dell'**umido** per le utenze domestiche nelle **periferie** dal 01/01 al 31/05 e dal 01/10 al 31/12 (32 minori ritiri);
- Frequenza tri settimanale per la raccolta dell'**umido** per le utenze domestiche nelle **periferie** dal 01/06 al 30/09 (16 minori ritiri);

- Frequenza tri settimanale per la raccolta dell'**umido** per le utenze domestiche nel **centro urbano** tutto l'anno (16 minori ritiri);
- Frequenza bisettimanale tutto l'anno e in tutto il territorio comunale per la raccolta del **vetro e metalli** per le **utenze non domestiche** (48 minori ritiri);
- Frequenza bisettimanale per la raccolta dell'**umido** per le **utenze non domestiche** nelle **periferie** dal 01/01 al 31/05 e dal 01/10 al 31/12 (64 minori ritiri);
- Frequenza tri settimanale per la raccolta dell'**umido** per le **utenze non domestiche** nelle **periferie** dal 01/06 al 30/09 (16 minori ritiri);
- Frequenza tri settimanale per la raccolta dell'**umido** per le **utenze non domestiche** nel **centro urbano** dal 01/01 al 31/05 e dal 01/10 al 31/12 (32 minori ritiri);
- Frequenza settimanale tutto l'anno e in tutto il territorio comunale per la raccolta della **carta e cartone** per le **utenze non domestiche** nel **centro urbano** dal 01/01 al 31/05 e dal 01/10 al 31/12 (48 minori ritiri);

Nel 2019 il **Comune di Terralba** ha variato le seguenti frequenze di raccolta:

- Frequenza settimanale per la raccolta del **secco residuo** per le **utenze domestiche per il periodo Settembre – Dicembre** (16 minori ritiri);

I minori passaggi di raccolta sono stati compensati con servizi di spazzamento stradale, incremento frequenza svuotamento cestini stradali e trasporto di rifiuti provenienti dalla manutenzione del verde pubblico di pari entità economica, fornendo in questo modo ulteriori servizi a vantaggio delle utenze interessate.

3.3 Servizi di raccolta differenziata utenze non domestiche

Utenze non domestiche servite totali : 1.197

Relativamente alle utenze non domestiche ad alta produzione di imballaggi, in aggiunta a quanto previsto per le utenze domestiche, si hanno le seguenti frequenze:

- passaggio aggiuntivo settimanale della raccolta degli imballaggi in cartone;
- passaggio aggiuntivo settimanale della raccolta degli imballaggi in plastica;
- passaggio aggiuntivo trisettimanale della raccolta degli imballaggi in vetro e metallo;
- passaggio aggiuntivo settimanale della raccolta dell'umido per tutto l'anno;

Per le altre utenze che non hanno particolari produzioni di rifiuti il servizio viene eseguito contestualmente con le utenze domestiche.

3.4 Distribuzione calendari raccolta differenziata

Abbiamo provveduto alla realizzazione e distribuzione a domicilio del calendario del servizio di tutti i Comuni della Stazione Appaltante tenendo conto della delimitazione delle aree oggetto dell'appalto:

- Comune di Marrubiu: centro urbano e case sparse.
- Comune di Terralba: centro urbano, borgate di Tanca Marchesa e Marceddì, case sparse.
- Comune di Uras: centro urbano e case sparse.
- Comune di San Nicolò d' Arcidano: centro urbano e case sparse.
- Comune di Arborea: centro urbano e periferie (con due calendari distinti);
- Zone artigianali e/o industriali di ogni Comune.

Nel calendario vengono illustrate le tipologie di rifiuto conferibili, con tutte le informazioni necessarie per come e quando effettuare la raccolta differenziata. Abbiamo ulteriormente distinto le modalità di raccolta delle varie frazioni merceologiche, separatamente per le utenze domestiche e quelle specifiche e/o commerciali; dall' avvio del servizio dimostriamo sempre ampia disponibilità e flessibilità nei confronti di tutte le specificità di ritiro che si presentano ed in particolar modo verso le utenze più disagiate (anziani, disabili).

3.5 Distribuzione sacchetti raccolta differenziata

Per quanta riguarda la distribuzione delle buste e/o contenitori prevista da capitolato e spettante a tutte le utenze domestiche e non, questa è avvenuta con la modalità porta a porta per ogni Comune, tranne per il Comune di Arborea che a causa della sua conformazione ha preferito optare per un unico punto di distribuzione in cui le utenze potevano recarsi. La distribuzione è andata a buon fine in ogni Comune dell'Unione e seppur per un breve periodo si è creata l'opportunità di assunzione per giovani disoccupati per ogni singolo Comune. In caso di mancata consegna a domicilio per assenza dell'utente, tramite accordi con le varie amministrazioni comunali, gli stessi utenti hanno potuto recarsi nelle rispettive sedi comunali e/o nei nostri uffici per ritirare la fornitura. Naturalmente, anche per questo aspetto del nostro lavoro abbiamo provveduto ad avere

un'attenzione particolare per tutti quegli utenti in situazioni di disagio, come gli anziani e/o i disabili.

La distribuzione ha compreso, in conformità al capitolato d'appalto, la fornitura di:

- N°110 sacchetti per utenza in mater-bi per la raccolta dell'umido;
- N°110 sacchetti per utenza in PE grigio semitrasparenti per la raccolta del secco residuo;
- N°55 sacchetti per utenza in PE gialli semitrasparenti per la raccolta della plastica;

La dimensione e il formato dei sacchetti è stato distinto tra utenze domestiche e non.

La consegna è avvenuta utilizzando gli appositi elenchi di utenze iscritte a ruolo da parte degli uffici competenti di ogni comune dell'Unione.

3.6 Distribuzione contenitori alle nuove utenze

In conformità al capitolato d'appalto la nostra società ha provveduto alla consegna dei contenitori per la raccolta differenziata (mastello per l'umido da lt.20 e mastello per il vetro e metalli da lt. 50 per le utenze domestiche e n°2 contenitori carrellati da lt. 120 per le utenze non domestiche ad alta produzione di rifiuti) alle nuove utenze iscritte al ruolo.

La richiesta dei contenitori per le utenze domestiche viene evasa entro 24 ore lavorative presso il nostro sportello clienti in via Tharros 43 a Terralba, salvo che non siano necessarie ulteriori verifiche con l'ufficio tributi del Comune interessato. In tal caso la richiesta viene evasa entro 72 ore lavorative.

Si garantisce l'evasione della richiesta di contenitori per le grandi utenze viene evasa entro 72 ore, per via dell'organizzazione logistica per la consegna dei bidoni carrellati da lt. 120, quindi più ingombranti.

Di seguito si elencano i contenitori consegnati dal 2012 a oggi:

COMUNE	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
TERRALBA	513	25
MARRUBIU	69	5
ARBOREA	19	6
SAN NICOLO' D'ARCIDANO	47	4
URAS	78	3

3.7 Servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti

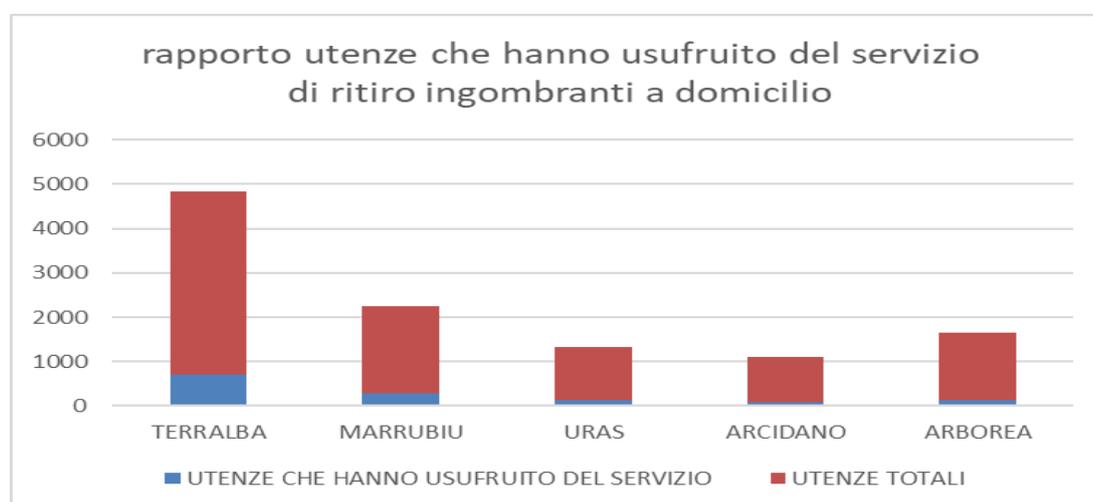
Come da ns. offerta migliorativa la nostra società raccoglie settimanalmente i rifiuti ingombranti e RAEE su chiamata da parte dell'utente al **numero verde gratuito**. Tale richiesta l'utente può anche effettuarla sempre in modo totalmente gratuito dal nostro sito internet. Di seguito l'elenco delle utenze servite nel corso del 2019 suddivise per ogni comune dell'Unione:

- Comune di Terralba: n°706 utenze servite;
- Comune di Marrubiu: n°286 utenze servite;
- Comune di Uras: n°139 utenze servite;
- Comune di S. N. D'Arcidano: n° 95 utenze servite;
- Comune di Arborea: 143 utenze servite;

Il servizio di regola viene svolto **entro una settimana dalla richiesta dell'utente**, tuttavia può capitare come nel caso di chiusure temporanee degli impianti di destinazione finale, un tempo di **evasione di due settimane**.

Come esplicitato dalle seguenti tabelle e grafici si noterà che questo servizio, totalmente gratuito per il cittadino, è molto utilizzato e apprezzato dalle utenze:

COMUNE	UTENZE CHE HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO	UTENZE TOTALI	% UTENZE SUL TOTALE CHE HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO
TERRALBA	706	4143	17,04%
MARRUBIU	286	1954	14,64%
URAS	139	1184	11,74%
ARCIDANO	95	1015	9,36%
ARBOREA	143	1516	9,43%



3.8 Gestione centri di raccolta comunali

Attualmente la Cooperativa Concordia gestisce gli Ecocentri di Terralba, Marrubiu e San Nicolò D'Arcidano, e Uras e dal 01/01/2016 anche l'Ecocentro di Arborea.

Si ritiene che una corretta gestione degli ecocentri comunali consenta l'ottimizzazione delle rese della raccolta differenziata e un servizio più efficiente per i cittadini e per l'impresa appaltatrice che effettua il servizio.

Di seguito sono indicati gli orari dei centri di raccolta:

Ecocentro di Terralba - via Tharros s.n. 09098 Terralba

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08.30 – 12.30	15.00 – 18.00
Martedì	08.30 – 12.30	
Mercoledì	08.30 – 12.30	15.00 – 18.00
Giovedì	08.30 – 12.30	
Venerdì	08.30 – 12.30	
Sabato	08.30 – 12.30	

Ecocentro di San Nicolò D'Arcidano - località Fagoni 09097 San Nicolò D'Arcidano

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		15.00 – 18.00
Martedì	08.30 – 11.30	
Mercoledì		15.00 – 18.00
Giovedì		15.00 – 18.00
Venerdì	08.30 – 11.30	
Sabato	08.30 – 11.30	

Ecocentro di Marrubiu - via Oristano loc. S'Isca 09094 Marrubiu

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	09.00 – 12.00	
Martedì		15.00 – 18.00
Mercoledì	09.00 – 12.00	
Giovedì		15.00 – 18.00
Venerdì	09.00 – 12.00	
Sabato	09.00 – 12.00	

Ecocentro di Uras - località S'Ischiscdda 09099 Uras

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	09.00 – 12.00	
Mercoledì		
Giovedì		15.00 – 18.00
Venerdì		
Sabato	09.00 – 12.00	

Ecocentro di Arborea - strada 19 Est 09092 Arborea

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	10.00 -13.00	
Martedì		
Mercoledì		15.00 – 18.00
Giovedì		
Venerdì		
Sabato	08.30 – 12.30	

Gli ecocentri sono chiusi nei giorni festivi.

Nonostante non sia stato approvato un protocollo gestionale degli Ecocentri dell'Unione, sulla base di quanto previsto dal contratto d'appalto e ss.mm.ii e dal D.M. 08/04/2008, nella tabella seguente sono espresse i quantitativi e le tipologie di rifiuto conferibili, con l'eccezione del Comune di Terralba che in attesa di ricevere l'autorizzazione in qualità di Centro di Raccolta di tipo B non può ricevere rifiuti urbani pericolosi, ovvero quelli con il CER contraddistinto dall'asterisco:

descrizione rifiuto	Codice CER	Destinazione	Quantità max Giornaliera Conferibile UD	Quantità max Giornaliera Conferibile UND
frazione organica umida	200108	Recupero	50 litri	240 litri
Vetro in bottiglie e oggettistica	200102 150107	Recupero	n° 20 pezzi (Vetro ingombrante: n° 2 – 3 pz.)	500 litri (vetro ingombrante: 4-5 pz.)
Carta grafica mista ed imballaggi in carta e cartone	200101 150101	recupero	250 litri	3000 litri
Contenitori per alimenti e per liquidi e oggettistica in plastica	150102 200139	Recupero	250 litri	3000 litri
Lattine in alluminio o banda stagnata	150104	Recupero	N°20 pezzi	500 litri

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI URBANI
Cooperativa di Lavoro e Servizio CONCORDIA – via Tharros s.n. 09098 Terralba

Arredi dismessi cassette in legno	200138 150103	Recupero	N° 2-3 pezzi	N° 2-3 pezzi
Prodotti tessili e sacchi in materiali tessili	200111 150109	Recupero	N° 5 pezzi	N° 5 pezzi
Indumenti usati	200110	Recupero / smaltimento	N° 10 pezzi	N° 10 pezzi
Ingombranti provenienti da raccolta congiunta es. vetro-lattine	150106	Recupero	N° 20 pezzi	1000 litri
Oggetti in metallo (es. reti in ferro, mobili metallo)	200140	Recupero	N° 2 – 3 pezzi	N° 2 – 3 pezzi
Ingombranti eterogenei o comunque diversi dai precedenti	200307	Recupero / Smaltimento	N° 2 – 3 pezzi	N° 2 – 3 pezzi
Apparecchiature con CFC (frigoriferi, congelatori, condizionatori)	200123*	Recupero	N° 1 pezzo	N° 3 pezzi
Apparecchiature elettriche fuori uso pericolose (televisori, computer, e materiale elettronico in genere)	200135*	Recupero	N° 2 pezzi	N° 5 pezzi
Altre apparecchiature elettriche (lavatrici, lavastoviglie, scaldacqua)	200136	Recupero / smaltimento	N° 2 pezzi	N° 4 pezzi
Batterie ed accumulatori	200133* 200134	Recupero Recupero Smaltimento	N° 1 pezzo (n°10 pz. se riferite a pile esauste)	N° 3 pezzi (n°30 pz. se riferite a pile esauste)
Medicinali diversi dai citotossici e citostatici	200132	Smaltimento	5 kg.	5 kg.
Contenitori vuoti di vernici, acidi, ecc...	150110	Recupero	1 kg.	1 kg.
Tubi fluorescenti (Lampade al neon)	200121*	Recupero	5 kg.	10 kg.
Oli vegetali da mense e cucine	200125	Recupero	5 litri	5 litri
Scarti della cura del verde pubblico / privato	200201	Recupero	1 mc	1 mc
Inerti da piccole manutenzioni domestiche	170107	Recupero	50 litri	50 litri
Toner esausti	080318	Recupero	2 pezzi	3 pezzi

4. GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI DA PARTE DELLE UTENZE

L'utente può segnalare qualsiasi problema o inviare un reclamo, una richiesta di informazioni o prenotazione, mediante le seguenti modalità:

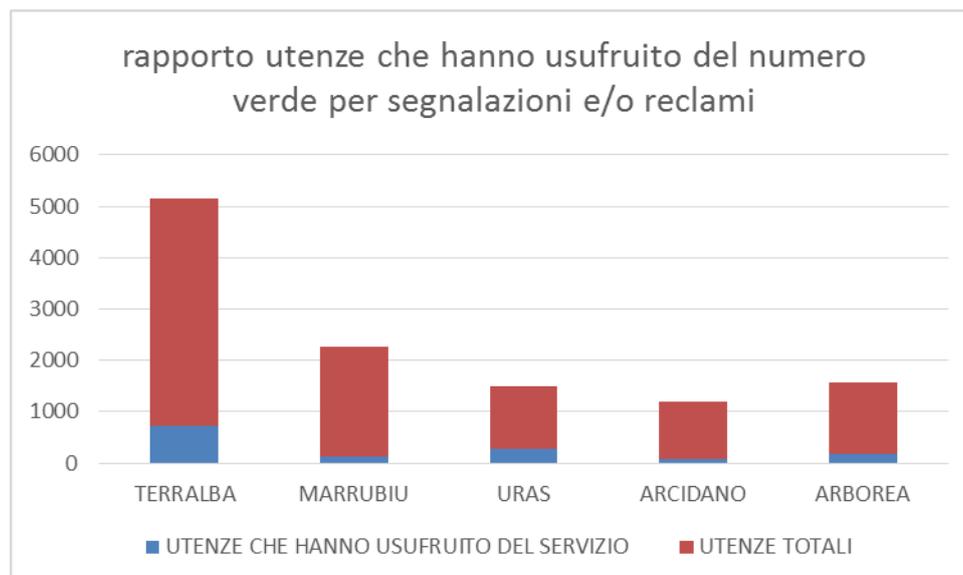
- Numero verde gratuito per numeri fissi e mobili: 800.065.330 – si garantisce l'operatività dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 – tempo di attesa massimo: 3 minuti;
- Sito internet www.cooperativaconcordia.com nel quale si possono compilare appositi format per segnalazioni, reclami, prenotazioni, richieste di informazione – si garantisce un tempo di risposta all'utente entro le 24 ore lavorative;
- Fisicamente presso il nostro “ufficio utenti Unione dei Comuni del Terralbese” ubicato in via Tharros 43 09098 Terralba (OR) nei seguenti orari:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
• Lunedì	08.30 – 13.00	15.00 – 18.00
• Martedì	08.30 – 13.00	
• Mercoledì	08.30 – 13.00	15.00 – 18.00
• Giovedì	08.30 – 13.00	
• Venerdì	08.30 – 13.00	
• Sabato	08.30 – 12.30	

Gli impiegati presenti al numero verde registrano puntualmente ogni segnalazione in un apposito registro e monitorano giornalmente le informazioni e i reclami ricevuti. **Nel caso di mancato ritiro la segnalazione viene risolta entro le 24 ore lavorative successive**, ma talvolta le segnalazioni ricevute possono essere respinte in quanto dovute a non conformità del cliente, come improprio conferimento dei rifiuti o conferimento dopo gli orari di raccolta. **Nel caso occorra effettuare un sopralluogo si garantisce comunque una risoluzione al reclamo entro le 48 ore lavorative.**

Di seguito il numero di segnalazioni ricevute in media in un anno suddivise per comune:

- **Comune di Terralba:** n°450
- **Comune di Arborea:** n°45
- **Comune di Marrubiu:** n°65
- **Comune di Uras:** n°40
- **Comune di S. N. D'Arcidano:** n° 15



Comportamento del personale

Tutto il personale della Cooperativa Concordia è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti e a migliorare il livello qualitativo dei servizi. Il personale è stato formato affinché adotti verso gli utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti a rivolgersi ai cittadini/utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche e a mostrare il tesserino di riconoscimento per esibirlo a chiunque ne faccia richiesta. Sempre tramite il numero verde o nel sito internet www.cooperativaconcordia.com è possibile segnalare, nell'apposita sezione, il comportamento scorretto o non professionale del personale in servizio.

Realizzazione di un APP per Smartphone sulla Raccolta differenziata

Dal 2019, in via del tutto sperimentale, è nata grazie alla collaborazione di un ingegnere informatico, la prima app per android/ios di raccolta differenziata nell'Unione dei Comuni del Terralbese, nella quale è possibile per ogni utente dotato di smartphone accedere al calendario di raccolta differenziata del proprio comune, sapere gli orari di apertura degli ecocentri, avere informazioni sulle modalità di raccolta, nonché ricevere notifiche e avvisi per essere sempre aggiornati sulla raccolta differenziata del proprio comune.

5. VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/CLIENTE

Dall'avvio del servizio di raccolta rifiuti urbani nel 2012, monitoriamo continuamente il grado di soddisfazione del cliente con interviste dirette o sondaggi tramite il nostro sito internet.

Dai dati raccolti è emerso la seguente considerazione del servizio svolto:

- 98% degli utenti ritiene il nostro servizio ottimo;
- 2% degli utenti ritengono che il nostro servizio sia molto buono;
- 1% degli utenti ritengono il nostro servizio buono ma migliorabile;
- 1% degli utenti ritengono il nostro servizio per nulla buono;

I pochi giudizi non positivi vengono comunque presi come spunto per migliorare gli aspetti del nostro servizio non ancora ottimali. Infatti, la scrivente società, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa iniziative coerenti con i risultati derivanti dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle cause, al fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

5.1 Standard specifici

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente e quotidianamente con i singoli servizi resi dalla Cooperativa Concordia. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto rep. N°80 del 27/12/2011, dal capitolato d'appalto e dal progetto offerta redatto dalla Cooperativa Concordia e ss.mm.ii. in cui sono indicate:

- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- Le modalità di organizzazione della raccolta;
- Le modalità e i tempi di conferimento da parte degli utenti;
- Le frequenze di raccolta
- Il conferimento presso gli impianti di destinazione finale
- La gestione dei centri di raccolta;
- Tutti gli altri servizi accessori

La documentazione è consultabile presso gli uffici tecnici dell'Unione dei Comuni del Terralbese, in via Baccelli 1 a Terralba e presso gli uffici operativi della Cooperativa Concordia in via Pirelli s.n. a Terralba.

6. CAMPAGNA INFORMATIVA, EDUCATIVA E DI PROMOZIONE DEI SERVIZI

Al fine di dare un messaggio chiaro ed efficace alla totalità degli utenti, la nostra società redige un apposito calendario di raccolta in modo da informare ed educare l'utente ha attuare comportamenti virtuosi nell'ambito della raccolta differenziata. In particolare nel calendario di raccolta differenziata l'utente è informato per quanto segue:

- nuovi circuiti specifici;
- novità rispetto alla gestione ecocentri;
- le varie raccolte attivate nel territorio;
- le tipologie dei materiali raccolti;
- le modalità e i punti di recapito;
- l'attivazione di nuovi servizi;
- le modalità di differenziazione, conferimento dei rifiuti;
- le frequenze ed i giorni di raccolta;
- I vantaggi ecologici ed economici che l'utente sta ottenendo per mezzo della raccolta differenziata;
- Le tipologie e modalità di conferimento delle varie frazioni di rifiuto;
- Le modalità per usufruire del servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti e della frazione verde;
- Frequenza del servizio degli oli esausti
- le giornate e gli orari per il ritiro delle frazioni valorizzabili presso le utenze specifiche;
- le modalità con cui l'utente può segnalare inconvenienti, anomalie;

Tali informazioni sono descritte in maniera maggiormente dettagliata nel sito internet www.cooperativaconcordia.com .

Contestualmente alla redazione e distribuzione dei calendari la nostra società attua da sempre una campagna educativa nelle seguenti 3 modalità:

- Distribuzione di avvisi e/o volantini in cui vengono spiegati e chiariti alcuni metodi di conferimento o vengono pubblicizzati i nuovi servizi;

- Informazioni, comunicazioni e sensibilizzazione sempre in aggiornamento tramite il sito internet www.cooperativaconcordia.com e l'app per smartphone “Raccolta differenziata Terralbese”.
- Informazione diretta da parte dei nostri tecnici e operatori che coinvolgono e sensibilizzano l'utenza alla corretta differenziazione dei rifiuti e ai metodi di recupero e riutilizzo dei materiali e qualsiasi altra informazione relativa al servizio di raccolta differenziata;

Giornate Ecologiche:

La nostra società ha sempre collaborato e partecipato nell'organizzazione di più giornate ecologiche. Tra le tante si menzionano negli anni passati i seguenti eventi dove la Cooperativa era in prima linea:

- Progetto “Marceddi ‘ fatti bella””: per le 3 giornate della Sagra della Madonna di Bonaria di Marceddi la scrivente in collaborazione con l'amministrazione comunale di Terralba ha allestito uno stand-informativo sulla raccolta differenziata, sui consorzi di filiera, sul riuso e riciclo dei materiali e i vantaggi ecologici ed economici ottenuti per mezzo della raccolta differenziata rispetto al degrado dovuto all'abbandono dei rifiuti nell'ambiente;
- “Terralba pulita”, è provveduto alla pulizia dell'area S.I.C. di Marceddi e dell'area circostante a Torrevecchia.
- Nel 2016 sono stati svolti dei dibattiti informativi aperti a tutte le utenze del Comune di Arborea propedeutici all'inizio del servizio di raccolta differenziata;
- “Terralba Limpia est prus bella”.
- Giornate ecologiche nella borgata di Marceddi;
- Giornate ecologiche nei Comuni di Uras e San Nicolò D'Arcidano;
- Giornate ecologiche nel Comune di Marrubiu;

7. TUTELA DELL'UTENTE

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato al Numero Verde 800.065.330 o all'indirizzo e-mail: direzione@cooperativaconcordia.com. Al momento dell'inoltro del reclamo il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, nonché le proprie generalità.

8. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA SERVIZI

La presente carta dei servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento del servizio ed è disponibile presso i nostri uffici in via Tharros 43 a Terralba e nel nostro sito internet www.cooperativaconcordia.com.

La scrivente società garantisce la diffusione della carta dei servizi a tutti gli utenti dell'Unione dei Comuni del Terralbese. Il diritto di accesso alle informazioni viene garantito nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990, n.241 e ss.mm.ii.

La carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, comunque sottoposta a revisione entro il 31 Marzo di ogni anno. Gli utenti sono portati a conoscenza delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi già in uso.