

FORMULA AMBIENTE SPA

CARTA DELLA QUALITA'

Allegato A – Delibera 18/01/2022 n. 15/2022/R/RIF

TITOLO II

Art.9 : Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

9.1	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
9.2	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo

TITOLO IV

Art. 19: Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

19.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online , accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/Scontrone/
19.3	Lo sportello online consente di inserire le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Art. 20: Obblighi di servizio telefonico

20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuita da telefono fisso: 800 688 531 che da mobile: 0871.334866 , per richiedere assistenza
20.2	Al numero verde possono essere inoltrate richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare erichiedere informazioni .

Articolo 22: Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

22.1	<p>Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi, accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/Scontrone/</p> <ul style="list-style-type: none">a) frequenza, giorni e orari delle raccolte dei rifiuti;b) i rifiuti conferibili e calendario;c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
------	---

TITOLO VI

Articolo 29: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

29.2	<p>Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.</p>
30.1	<p>La richiesta di ritiro può essere essere effettuata:</p> <ul style="list-style-type: none">• via email: Scontrone@formulambiente.it• telefonicamente: 800 688 531 da fisso e 0871.334866 da mobile <p>La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:</p> <ul style="list-style-type: none">a) i dati identificativi dell'utente:<ul style="list-style-type: none">- il nome ed il cognome e il codice fiscale;- il codice utente;- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

TITOLO VII

Articolo 32: Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

32.1	<p>La segnalazione per disservizi può essere effettuata:</p> <ul style="list-style-type: none">• via email: Scontrone@formulambiente.it• telefonicamente: 800 688 531 da fisso e 0871.334866 da mobile <p>Il gestore registrerà le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
------	---

- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti

TITOLO VIII

Articolo 35: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

35.1 Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i una mappatura delle diverse aree di **raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato , accessibili tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/Scontrone/>

35.2 Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/Scontrone/>

E qui riassunto:

UtENZE Domestiche	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Frazione	Organico Pannolini	Residuo Pannolini	Carta 1/15 Vetro 1/15		Plastica - Metalli		
Zona UNICA	7.00– 11.00	7.00– 11.00	7.00– 11.00	7.00– 11.00	7.00– 11.00	7.00– 11.00	

TITOLO IX

Articolo 42: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

42.1

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, , accessibili tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/Scontrone/>

E qui riassunto:

Invernale/Estivo	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Centro Spz manuale	08.00-12.00	08.00-12.00	08.00-12.00	08.00-12.00	08.00-12.00		
Centro Spz meccanico							

TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

48.1

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.