

# PECULIARITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI PRESENTATA DAL GESTORE IN SEDE DI GARA

Tale documento è disponibile al link [https://www.comune.mosciano.te.it/uploads/model\\_39/carta\\_dei\\_servizi\\_proposta.pdf](https://www.comune.mosciano.te.it/uploads/model_39/carta_dei_servizi_proposta.pdf)

## PECULIARITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI PRESENTATA DAL GESTORE IN SEDE DI GARA

### CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente. Il Gestore assicura, entro 3 giorni dalla segnalazione, la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati e, entro 20 giorni dalla data della verifica del malfunzionamento, il ripristino della ricettività del contenitore stesso.

### SCOSTAMENTO TRA IL SERVIZIO RESO E IL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali;

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

### FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

La fascia massima per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

### STANDARD SPECIFICI INERENTI LA RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

#### **Materiale-bollettino informativo.**

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per sperimentazioni limitate nel tempo, viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti.

## DOCUMENTO DI SINTESI DEL SERVIZIO

Tale documento è disponibile al link [https://www.comune.mosciano.te.it/uploads/model\\_39/documento\\_di\\_sintesi\\_del\\_servizio.pdf](https://www.comune.mosciano.te.it/uploads/model_39/documento_di_sintesi_del_servizio.pdf)

## DOCUMENTAZIONE POSTA A BASE DI GARA

Tale documentazione è disponibile al link <https://www.comune.mosciano.te.it/index.php?id=41&itemid=34>

## **SISTEMA DI TRACCIABILITÀ DELLE RICHIESTE FORMULATE DAGLI UTENTI AL GESTORE**

L'applicativo web "Ecomaster Appuntamenti" consente la condivisione di informazioni tra Gestore e Comune relativamente alle attività svolte dal Gestore a seguito di prenotazione di servizi da parte degli utenti.

### **MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI**

Per formulare reclami è possibile utilizzare il modulo scaricabile al seguente link <https://www.comune.mosciano.te.it/index.php?id=98&search=carta%20dei%20servizi>