

Servizio raccolta olio alimentare presso utenze non domestiche	
Oggetto del servizio	Il servizio in oggetto consiste nel raccogliere con il sistema "Porta a porta" l'olio utilizzato per la cottura e la conservazione dei cibi (esausto) presso le utenze non domestiche.
Territorio servito	Contarina provvede alla esecuzione del servizio presso le utenze non domestiche che ne facciano richiesta presenti su tutti i 50 Comuni serviti.
Modalità di adesione al servizio	Le utenze non domestiche che vogliono aderire al servizio dovranno contattare il servizio clienti al seguente numero : 800.07.66.11 comunicando, previa consultazione della tabella sottostante, in quale categoria di produzione rientrano (bassa, medio, medio-alta, alta). Tale operazione serve per determinare il numero di contenitori che verranno forniti all'utente. La telefonata verrà registrata ed è valida per l'attivazione del servizio che verrà inserito dagli operatori del call center nel database Contarina. La consegna dei contenitori avverrà entro 10 gg lavorativi dalla data di adesione al servizio. I contenitori sono provvisti di TAG RFID UHF. Alla consegna dei contenitori l'operatore assocerà il codice presente sul tag al codice contratto dell'utente mediante apposito palmare. L'operazione assocerà inequivocabilmente il contenitore all'utente.
Modalità di esecuzione	La richiesta di svuotamento verrà effettuata direttamente dall'utente utilizzando lo Sportello Online, predisposto per la gestione dei servizi a chiamata per le Aziende, accessibile attraverso la registrazione sul sito www.contarina.it . Il servizio verrà evaso entro 10 gg lavorativi dalla data di richiesta del servizio. La richiesta di vuotamento genererà un ordine esecutivo che verrà inviato all'operativo per l'esecuzione. Le operazioni di svuotamento avverranno nel seguente modo: - arrivo presso l'utente che ha richiesto lo svuotamento; - lettura del TAG RFID con apposito lettore posto sul / sui contenitori. - svuotamento del / dei contenitori. A causa dell'eccessiva viscosità non verrà effettuato il servizio di raccolta dell'olio di palma e dell'olio di cocco.
Mezzi e personale impiegato	Il servizio verrà svolto utilizzando un mezzo (furgone o autocarro) dotato di idonea attrezzatura di pompaggio per lo svuotamento del contenitore e di una cisterna da 1000 L. per lo stoccaggio.
Impianti di destino	L'operatore, quando la cisterna è piena, si recherà presso gli ecocentri per la sostituzione della cisterna piena con una vuota. Le cisterne piene verranno vuotate dal terzista abilitato al servizio di raccolta degli olii alimentari.
Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto	Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.
Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi	Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

PRODUZIONE MENSILE STIMATA			
BASSA	MEDIA	MEDIO-ALTA	ALTA
< 20 litri	20 - 50 litri	50 - 80 litri	> 80 litri
1 contenitore da 35 L	2 cont. da 35 L	3 cont. da 35 L	tanica da 80 L.