



# CARTA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Principi fondamentali standard di qualità  
e diritti di informazione al servizio

## **PREMESSA**

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale l'ATI3 ed il gestore del pubblico servizio, dichiarano ai cittadini gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio.

## **SEZIONE I - INTRODUZIONE**

### **1.1 Oggetto ed ambito di applicazione**

La carta di servizio definisce:

- i rapporti tra Gestore e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nei Comuni dell'ATI3.

### **1.2 Validità della carta del servizio**

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'ATI3, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Uguaglianza**

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

## **2.2 Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## **2.3 Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo può avvalersi anche dell'attività del Comitato consultivo degli utenti. L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

## **2.4 Continuità**

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

## **2.5 Efficienza ed efficacia**

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 Cortesia**

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

## **2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

## **2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## **2.9 Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs 196/2003.

## **SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI** **Introduzione**

Il Gestore espleta il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nella Convenzione di servizio e documenti ad essa allegati.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata.
2. Servizio di raccolta indifferenziata.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio strade.

### **3.1 Servizio di raccolta differenziata**

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico,
- verde,
- carta/cartone,
- vetro (o vetro e contenitori metallici per alimenti),
- plastica,

- metalli,
- legno,
- inerti da piccole riparazioni domestiche,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti ingombranti,
- Raee
- multimateriale,
- tessili,
- altre.

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:

#### Compostaggio domestico:

Il Gestore ha attivato, in alcuni territori, un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di scoperto e di un nucleo familiare di 3 o 4 unità. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in accomodato d'uso gratuito.

#### Raccolta differenziata dell'organico

Il gestore ha attivato, in alcuni territori, un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori, in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini.

#### Raccolta differenziata degli scarti vegetali

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti, o con servizi domiciliari su chiamata.

#### Raccolta differenziata di carta/cartone

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti.

#### Raccolta differenziata del vetro congiuntamente a raccolta di contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente dell'alluminio) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze non domestiche, oppure mediante conferimento a cura degli utenti presso le stazioni ecologiche.

#### Raccolta differenziata della plastica

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante contenitori ubicati sul territorio, oppure mediante conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti.

#### Raccolta differenziata dei metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti o attraverso conferimento da parte dell'utenza presso le stazioni ecologiche.

#### Raccolta differenziata del legno

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del legno mediante conferimento in stazioni ecologiche o nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio o con contenitori di elevata volumetria presso utenze non domestiche particolari.

#### Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche, mediante conferimento a cura dell'utente in stazioni ecologiche.

#### Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità:

- farmaci scaduti e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati rispettivamente presso farmacie e tabaccherie, cartolerie, ecc.

- tramite conferimento in stazione ecologica a cura dell'utente

- tramite apposito servizio itinerante denominato ECOMOBILE che staziona in date, orari

e postazioni specifiche presso cui ogni utenza domestica può conferire ogni tipo di rifiuto urbano pericoloso.

#### Raccolta rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il Gestore attiva un servizio di raccolta, di norma gratuito, a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde.

#### Raccolta rifiuti elettrici ed elettronici

Il Gestore assicura la raccolta dei Raee (ovvero i Rifiuti elettrici ed elettronici) mediante conferimento nella stazione ecologica a cura dell'utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio.

#### Raccolta differenziata multimateriale

Il Gestore assicura la raccolta differenziata multimateriale di frazione secca del rifiuto urbano, mediante contenitori ubicati sul territorio e presso particolari utenze, oppure mediante conferimento in stazioni ecologiche a cura dell'utente.

#### Raccolta degli Abiti usati

In collaborazione con Associazioni del volontariato nel territorio servito sarà attivata la raccolta degli abiti usati anche tramite appositi contenitori dislocati sul territorio.

#### Raccolta rifiuti di processi di stampa esauriti

Il gestore ha attivato un servizio di raccolta e recupero delle cartucce esauste delle stampanti ad inchiostro nel territorio servito, tramite contenitori disposti presso uffici, scuole, Enti pubblici, oltre che nelle stazioni ecologiche attrezzate.

#### Raccolta mediante le stazioni ecologiche

Le stazioni ecologiche, sono punti di conferimento dei rifiuti differenziati, appositamente dotate di specifici contenitori adatti alla raccolta. La stazione ha un proprio orario di apertura, ed è presente personale che assiste i cittadini nel conferimento dei rifiuti. Nella stazione ecologica possono essere direttamente conferite dai cittadini tutte le diverse tipologie di rifiuti recuperabili ed i diversi tipi di rifiuti urbani pericolosi (RUP).

### **3.2 Servizio di raccolta indifferenziata**

Il gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti di diversa volumetria e con il sistema più tradizionale dei sacchi a perdere. Il sistema più diffuso è quello a cassonetti.

La volumetria e il numero dei cassonetti è proporzionale alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, nell'arco di una giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta. Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

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

### **3.3 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico**

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, lavaggio portici ed aree similari, pulizie caditoie, pulizia piste ciclabili ed aree verdi,

svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, pulizie caditoie, siringhe e rifiuti abbandonati.

In applicazione delle condizioni previste nel disciplinare tecnico allegato alla convenzione citata in premessa o nei documenti ad essa collegati, nei quali sono previsti gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento, il Gestore effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

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

#### Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi.

#### Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità.

## **SEZIONE IV - QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **Premessa**

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### **4.1 Igienicità del servizio**



L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente, con frequenze legate ad esigenze territoriali stagionali.

Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio è rilevato e dettagliato nei resoconti del Gestore. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

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

#### **4.2 Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori**

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente come predisposto dal punto 5.2. di questa Carta.

#### **4.3 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.

Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso.

#### **4.4 Scostamento tra il servizio reso e 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).

#### **4.5 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale**

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, Il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

#### **4.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati**

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

#### **4.7 Sistema di fatturazione**

Il Gestore emette almeno 2 fatture all'anno.

#### **4.8 Modalità di pagamento, ritardi, penalità e controllo del credito insoluto**

1. Il Gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retro bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito).

È prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli bancari dedicati presenti in ogni Provincia ed elencati in dettaglio nell'allegato al documento di fatturazione. La bolletta può contenere l'addebito di più servizi gestiti dal medesimo Gestore.

2 Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione.

3. L'utente che non paga entro il termine indicato nella fattura è considerato 'moroso'. Il Gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.

Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali.

4. Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato, il Gestore, fatto salvo ogni altro diritto previsto dalla presente carta dei servizi, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.) .

5. Non si applica alcun interesse, per i primi 10 giorni di ritardo dalla data indicata nel sollecito, all'utente che abbia pagato regolarmente, nei termini ivi indicati, tutte le fatture con scadenza non antecedente i 2 anni dalla data di scadenza indicata nella fattura oggetto del sollecito.

6. Su richiesta dell'utente è ammessa la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi superiori a 50 euro. Il Gestore concorda con l'utente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dall'utente, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta. In difetto di richiesta entro tale termine, il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione.

Il pagamento rateizzato avviene con la maggiorazione di interessi pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

7. Il recupero della tariffa o quota parte di tariffa di competenza di un determinato anno solare non fatturata per cause non imputabili all'utente, può essere effettuato con fatturazione successiva, purché l'utente ne sia informato entro l'anno solare successivo a quello di competenza.

8. Nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione, ovvero di omessa o errata dichiarazione, il Gestore provvede al recupero della tariffa o maggior tariffa dovuta, alla quale sono applicati a titolo di risarcimento per il danno finanziario, gli interessi calcolati su base annua pari al tasso ufficiale di riferimento aumento di 3,5 punti percentuali. I recuperi riguardano, oltre all'annualità dell'attività di verifica, le violazioni intervenute nei 5 anni precedenti la data della omessa/errata/tardiva presentazione della dichiarazione o dalla data di notifica all'utente degli eventuali accertamenti effettuati

9. In conseguenza del percorso di attivazione dell'accertamento, il Gestore, per i recuperi di tariffa superiori a Euro 25, in aggiunta al recupero della stessa, applicherà all'utente, oltre agli interessi di cui al punto precedente, a titolo di rimborso delle spese di accertamento, una penalità pari al 10% della somma dovuta.

#### **4.9 Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori a danno dell'Utente, unicamente riferibili al processo di fatturazione Hera corregge gli stessi d'ufficio ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente.

I pagamenti effettuati in eccesso sono di norma accreditati con la bolletta successiva.

Le modalità indicate per la restituzione dei pagamenti in eccesso valgono salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente.

Il Gestore provvede, entro 90 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza di rimborso, a comunicare l'esito dell'istanza stessa all'utente; in caso di accettazione dell'istanza, il rimborso è effettuato con le modalità previste al comma precedente.

Le istanze di rimborso non danno diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

#### **4.10 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali**

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza ha attivato presso la sede centrale sportelli fisici distribuiti in modo razionale.

Il Gestore garantisce attraverso gli sportelli fisici il seguente orario di accesso al servizio:

- dalle ore \*\*\*\*alle ore\*\*\*\*dal lunedì al venerdì
- con esclusione dei giorni festivi.

L'indirizzo e gli orari di apertura degli sportelli possono essere richiesti al Call Center Clienti e sono consultabili sul sito web del Gestore.

Il Gestore garantisce attraverso sportelli telefonici, un orario di accesso al servizio non inferiore **alle 10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 - 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi; il sabato il servizio è attivo dalle 8.00 alle 13.00.

#### **4.11 Tempo di attesa agli sportelli fisici**

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa allo sportello fisico per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Gestione Rifiuti Urbani di **20 minuti** da intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

#### **4.12 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni**

Per informazioni su contratti, cessazioni, dilazioni, variazioni il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde \*\*\*\*\*(da cellulare \*\*\*\*\*), chiamata a pagamento come da piano tariffario del cliente) con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **ore giornaliere, nell'intervallo \*\*\*\***nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: ritiro dei rifiuti ingombranti e delle potature, conferimento

dei rifiuti presso la stazione ecologica. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operativo" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

#### **4.13 Facilitazioni per particolari categorie di utenti**

il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

### **SEZIONE V - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

#### **5.1 Semplificazione delle procedure**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, ecc.)

#### **5.2 Informazione agli utenti**

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- cura i rapporti con l'ATI3 e i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli utenti;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato Consultivo degli Utenti presso l'ATI3;

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato Consultivo;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

### **5.3 Procedure di reclamo**

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Alla Carta del Servizio viene allegato il modulo per la presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

Il Gestore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente.

La procedura conciliatoria, per la quale le Camere di Commercio offrono il relativo servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un ricorso con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, delle controversie nate e del loro esito.

#### **5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato**

Gli standard medi di qualità raggiunti vengono comunicati agli utenti periodicamente tramite il sistema ordinario di bollettazione.

#### **5.5 Applicazione della tariffa**

Le informazioni puntuali sul sistema tariffario adottato sono indicate nel regolamento della Tariffa di Igiene Ambientale, che sarà disponibile presso gli sportelli fisici.

#### **5.6 Indennizzi**

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificatamente sotto indicati, il Gestore, previa verifica corrisponde all'Utente interessato un indennizzo.

L'indennizzo viene corrisposto entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'Utente.

Per il pagamento degli indennizzi dovuti verrà emesso un assegno intestato al titolare del contratto/richiedente la prestazione riscuotibile presso una delle banche convenzionate.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore.

Il Gestore, in accordo con l'ATI3, ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale (indicati nella tabella successiva) il Gestore informerà l'Utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

**Gli standard sottoposti a indennizzo sono i seguenti:**

<b>STANDARD</b>	<b>VALORE LIMITE</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	3 ore	26 euro
Rettifica di fatturazione imputabile ad errore esclusivo del gestore	Bolletta successiva	26 euro

**Altri Standard significativi del servizio:**

Orario di apertura Stazioni Ecologiche	Numero ore minime alla settimana	36
Orario di apertura al pubblico degli sportelli	Indicazioni ore apertura in giorni lavorativi	da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 15.00 il venerdì dalle 8.00 alle 13.00 con esclusione dei giorni festivi
Esistenza numero telefonico destinato agli Utenti per informazioni e disbrigo pratiche telefoniche	numero verde con operatore e segr. Tel. *****	Operatore: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00 sabato dalle 8.00 alle 13.00
Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20
Risposta alle richieste e reclami scritte dagli utenti	giorni	20
Preavviso all'utente in caso di sospensione o modifica prolungata e programmata del servizio	ore	48