



AUTORITA' DI AMBITO TERRITORIALE DI PARMA

**SERVIZIO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI**

- SUB-AMBITO IREN EMILIA S.P.A. -

PROPOSTA DI
SCHEMA DI RIFERIMENTO
DELLA CARTA DEI SERVIZI

Assemblea del 21 luglio 2011

SOMMARIO

SEZIONE I - INTRODUZIONE.....	3
1.1. L’Autorità di Ambito Territoriale di Parma.....	3
1.2. Compiti e attribuzioni del Gestore del “Servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati”	3
1.3. Oggetto ed ambito di applicazione	3
1.4. Validità della Carta dei Servizi	4
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.1. Eguaglianza	5
2.2. Imparzialità	5
2.3. Continuità	5
2.4. Partecipazione.....	6
2.5. Percorso di miglioramento delle prestazioni offerte e della qualità del servizio.....	6
2.6. Cortesia	6
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
2.8. Privacy.....	7
2.9. Condizioni principali di fornitura	7
2.10.Indicatori e standard del servizio.....	7
SEZIONE III - TUTELA DEL RAPPORTO CON L’UTENZA.....	9
3.1. Rapporti con gli utenti	9
3.2. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici.....	10
3.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici.....	10
3.4. Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente - Servizio informazioni	11
3.5. Tempo di attesa al telefono.....	11
3.6. Facilitazioni per utenti particolari	11
3.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l’utente.....	12
3.8. Risposta alle richieste e segnalazioni dell’utenza.....	12
3.9. Procedure di reclamo	13
3.10.Servizi di consulenza agli utenti	14
3.11.Semplificazione delle procedure	14
3.12.Modalità e contenuti dell’informazione agli utenti.....	15
3.13.Indennizzi su richiesta dell’utente	16
3.14.Indennizzi automatici	17
SEZIONE IV - RAPPORTI ECONOMICI.....	19
4.1. Competenza nei rapporti con gli utenti.....	19
4.2. Modalità di pagamento.....	19
4.3. Fattura	19
4.4. Rettifiche di fatturazione	20
4.5. Interessi di mora	21
4.6. Penali	21
4.7. Oneri di spedizione	21
4.8. Clausole vessatorie	21
4.9. Procedura di accertamento.....	22
SEZIONE V - INDICATORI E STANDARD TECNICI DEL SERVIZIO	23
5.1. Continuità e regolarità dell’erogazione	23

5.2. Organizzazione del servizio di raccolta.....	24
5.3. Modalità del servizio raccolte differenziate.....	25
5.4. Servizio di raccolta del rifiuto residuale.....	26
5.5. Distanza dai contenitori.....	26
5.6. Igienicità del servizio.....	26
5.7. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori.....	27
5.8. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato.....	27
5.9. Intervento su chiamata per vuotatura contenitori e/o ripristino decoro.....	27
5.10. Richiesta di spostamento dei contenitori.....	28
5.11. Richiesta di attivazione del servizio da parte di nuovi utenti.....	28
5.12. Modalità del servizio pulizia suolo pubblico.....	28
5.13. Crisi impiantistica.....	30
5.14. Livelli minimi dei servizi.....	30
5.15. Criteri di gestione.....	30
5.16. Interventi in situazione di emergenza.....	31
5.17. Valorizzazione ed incentivazione delle raccolte differenziate.....	31
5.18. Tabella riassuntiva.....	32

SEZIONE I - INTRODUZIONE

1.1. L'Autorità di Ambito Territoriale di Parma

L'Autorità di Ambito territoriale di Parma (di seguito Autorità) è l'ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito dai 47 Comuni della provincia di Parma e dalla Provincia di Parma per l'esercizio delle funzioni assegnate dal Decreto Legislativo 152/2006 e dalle Leggi regionali 13 agosto 1999, n. 25 e 30 giugno 2008, n. 10 ai fini dell'organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2. Compiti e attribuzioni del Gestore del "Servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati"

Ai sensi dell'art. 15, c. 1 della L.R. 25/1999 "Il servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani e assimilati comprende lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche, la raccolta ed il trasporto, l'avvio al recupero e allo smaltimento ivi compreso il trattamento preliminare."

La "Società concessionaria" o "Gestore", in quanto affidataria, da parte dell'Autorità della gestione di tale servizio, vi provvede in conformità con la Convenzione di servizio ed i suoi allegati.

1.3. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente "Carta dei Servizi" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile presso gli sportelli e nel sito internet del Gestore.

1.4. Validità della Carta dei Servizi

La Carta è soggetta a revisione biennale.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani e dal Comitato consultivo utenti regionale.

Il Gestore comunica agli Utenti, tramite bolletta o apposito opuscolo informativo, se sono state apportate modifiche alla Carta dei Servizi entro tre mesi dall'approvazione di tali modifiche.

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e dei lavoratori e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

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 comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3. Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulla motivazione e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4. Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore suggerimenti e proposte attraverso i canali definiti dal Gestore

Il Gestore, sulla base degli esiti delle rilevazioni effettuate e di eventuali variazioni rispetto ad analoghe precedenti indagini, definisce progetti di miglioramento che concorreranno alla formazione di piani annuali di miglioramento della qualità.

2.5. Percorso di miglioramento delle prestazioni offerte e della qualità del servizio

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

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità.

Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO .

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 tal fine i

dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente-Gestore.

2.10. Indicatori e standard del servizio

Gli indicatori di qualità sono variabili qualitative o parametri quantitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità è fissato uno standard che il Gestore è tenuto a rispettare.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Con riferimento agli standard espressi in termini di abitanti serviti, si intende per "abitanti serviti" il numero dei residenti al momento dell'approvazione della presente carta.

Gli standard indicati nel presente Schema di Riferimento sono da intendersi come livelli minimi di prestazione del servizio.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore.

SEZIONE III - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

3.1. Rapporti con gli utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'accesso anche per via telefonica. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce uno o più numeri telefonici funzionanti con chiamata gratuita dedicati (call center) di accesso alle informazioni contrattuali e di servizio.

Nel caso in cui il Gestore non sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU) dovrà garantire esclusivamente l'accesso alle informazioni di servizio. A tal fine istituisce un numero verde dedicato ai servizi ambientali per la segnalazione di problemi tecnici. Per gli aspetti contrattuali l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici comunali.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti concordati dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, coerenti alle norme UNI di riferimento, basate sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'utente e livelli di servizio definiti.

Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente);
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- la percentuale delle fatture contestate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);

- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- l'indice di morosità per le utenze domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente);
- l'indice di morosità per le utenze non domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...) e i risultati di tali rilevazioni.

3.2.Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Gli sportelli fisici debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio e nell'articolazione della fascia oraria devono essere assicurati orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza: il Gestore pubblica sul proprio sito internet (e, ove sia incaricato del prelievo all'utenza, anche in bolletta) l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

Il Gestore assicura almeno uno sportello aperto al pubblico con orario di apertura non inferiore alle 30 ore settimanali nel capoluogo.

Nei restanti Comuni possono essere presenti sportelli ad apertura anche limitata (di giorni o di ore), attivati anche presso altre strutture (es. URP dei Comuni).

3.3.Tempi di attesa agli sportelli fisici

Tempo medio giornaliero: 30 minuti

Tempo massimo: 60 minuti

I tempi indicati devono 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 si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4.Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente - Servizio informazioni

Il Gestore attiva:

- un servizio di informazioni telefonico con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita per un intervallo orario non inferiore a 50 ore settimanali, per informazioni sul servizio o segnalazione di problemi tecnici;
- ove sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU), un servizio telefonico (anche con risponditore automatico, purché sia possibile l'accesso all'operatore), funzionante con chiamata gratuita per un intervallo orario non inferiore a 55 ore settimanali per espletamento pratiche ed informazioni su: contratti, volture, fatture, reclami, problemi di fatturazione, ecc...

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare il proprio codice identificativo.

3.5.Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio: 2 minuti

Tempo massimo: 4 minuti

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

3.6.Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie pre-

ferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e Carta dei Servizi in braille).

3.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra Gestore ed utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente. Al momento di fissare un appuntamento personalizzato il Gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità.

Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo. Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.8. Risposta alle richieste e segnalazioni dell'utenza

Le richieste devono essere eseguite per iscritto (o anche telematicamente): tuttavia esse possono essere eseguite anche per via orale direttamente presso gli sportelli presenti sul territorio, qualora si presentino situazioni tali per cui non possano essere presentate diversamente; in tal caso il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuta richiesta come da procedura interna.

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

Come già indicato all'art. 3.1, nel caso in cui il Gestore non sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU), per gli aspetti contrattuali l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici comunali.

3.9.Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'utente, redatte in conformità alle norme UNI di riferimento, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Il reclamo può essere presentato dall'utente per via orale direttamente agli sportelli presenti sul territorio (necessariamente dall'utente interessato o da persona delegata), per iscritto, via fax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza del Comitato consultivo degli utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore si impegna a rispondere per iscritto al reclamo entro un massimo di 20 giorni..

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

In tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate/dichiarate e prevedere una risposta completa.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente o persona delegata fornisce al Gestore tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Gestore fornisce all'utente un'indicazione circa i tempi

previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Gestore si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto consegnare l'apposito modulo da far sottoscrivere all'utente. Il Gestore, nel processo di trattamento dei reclami, applica le norme previste dalla qualità aziendale sviluppate coerentemente alle norme UNI di riferimento e tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi all'Autorità regionale, gli interessati hanno la facoltà di esperire il tentativo di conciliazione dinanzi agli organi di composizione extragiudiziale delle controversie legalmente riconosciuti, come ad esempio presso le Camere di Commercio.

Come già indicato all'art. 3.1, nel caso in cui il Gestore non sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU), per gli aspetti contrattuali l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici comunali.

3.10. Servizi di consulenza agli utenti

Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

3.11. 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 gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

Il Gestore predispone moduli esemplificativi, preferibilmente compilabili e trasmissibili on-line, per agevolare gli utenti nello svolgimento delle pratiche più comuni.

3.12. Modalità e contenuti dell'informazione agli utenti

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

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia della modulistica relativa al servizio, nonché espletare online alcune pratiche secondo quanto previsto al precedente art. 3.4;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche e nei comuni in cui il sistema di prelievo sia a tariffa, di quelle economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Associazioni di tutela dei consumatori e le Associazioni imprenditoriali, l'Autorità regionale di vigilanza per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici ed al rispetto dell'ambiente;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo regionale al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- 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 regionale, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- instaura costanti rapporti con i mass media assicurando tramite questi un'ampia e puntuale informazione sulle modalità di erogazione del servizio e su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite;

- cura particolarmente i rapporti con le scuole rendendosi disponibile ad incontri.

Il Gestore inoltre:

- informa l'utenza sulle quantità raccolte;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;
- si impegna ad effettuare analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti ed a comunicarne i risultati;
- rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;
- nel caso in cui il Gestore sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU), informa l'utenza sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle agevolazioni esistenti, sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa.

Nel proprio percorso di miglioramento delle prestazioni offerte di cui all'art. 2.5, il Gestore si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

3.13. Indennizzi su richiesta dell'utente

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'utente (da produrre entro 90 giorni dal verificarsi del disservizio, o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza), per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta dei Servizi, per cui non siano stati esplicitamente previsti meccanismi di rimborso automatico.

I rimborsi saranno riconosciuti agli utenti solo nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione.

Nello specifico, sono espressamente identificati come standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente i seguenti livelli di servizio:

- tempo di risposta a reclami scritti;
- rettifica di fatturazione.

L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta, corredata dalle informazioni e dai documenti utili al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto.

Le procedure di indennizzo devono consentire un esercizio semplice, economico e rapido del diritto all'indennizzo da parte dell'utente.

Il Gestore, al fine di semplificare le modalità di gestione dell'eventuale indennizzo, predispone un apposito modulo di richiesta che sarà reso disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Qualora le richieste non abbiano ricevuto risposta giudicata adeguata da parte dell'utente sono esaminate dall'Autorità, che determinerà insindacabilmente.

L'indennizzo, nella misura fissa di 30 euro, sarà corrisposto entro 90 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia la domiciliazione bancaria oppure mediante accredito nella prima bolletta utile negli altri casi. Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia.

In caso di rigetto della richiesta di indennizzo, il Gestore è tenuto a fornire all'utente comunicazione scritta e debitamente motivata.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore (frane, alluvioni, terremoti, ecc.), scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

Come già indicato all'art. 3.1, nel caso in cui il Gestore non sia incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU), per richieste relative ad aspetti contrattuali l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici comunali.

3.14. Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 30,00 devono essere almeno i seguenti:

- o fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia la domiciliazione bancaria oppure mediante accredito nella prima bolletta utile negli altri casi. Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore (frane, alluvioni, terremoti, ecc.), scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui

l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

SEZIONE IV – RAPPORTI ECONOMICI

4.1. Competenza nei rapporti con gli utenti

I contenuti della presente sezione della Carta sono validi nei soli casi in cui il Gestore è incaricato del prelievo all'utenza (riscossione TIA/TARSU). Come già indicato all'art. 3.1, negli altri casi, l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici comunali.

4.2. Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza. Il Gestore indica le diverse modalità di pagamento possibili, ad esempio: presso i propri sportelli, gli uffici postali, banche convenzionate, uffici comunali, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi di pagamento via internet, ecc.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai 200 euro, deve essere data all'utente domestico, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi due anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi. La facoltà di eseguire pagamenti rateizzati è riconosciuta a ciascun utente una sola volta per biennio.

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione almeno uno sportello (bancario, postale, ecc.) presso il quale effettuare il pagamento delle fatture senza addebito di commissioni.

Il Gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità (ad es. un numero verde dedicato, e-mail, ecc) con cui gli utenti possono contattare il Gestore.

4.3. Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

Nel caso di fatturazione di più servizi da parte del Gestore, viene indicato nel dettaglio l'importo fatturato ed il dettaglio dei servizi erogati per ciascuna prestazione. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

4.4.Rettifiche di fatturazione

Si definiscono rettifiche di fatturazione le rettifiche derivanti da richiesta dell'utente ed aventi ad oggetto errate attribuzioni da parte del Gestore di quanto dichiarato dall'utente (superficie, categoria tariffaria); non si definiscono rettifiche di fatturazione i conguagli derivanti dall'aggiornamento ana-grafico periodico previsto dal sistema di fatturazione della tariffa.

Qualora si individuino errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'utente (anche mediante conguaglio compensativo sulla bolletta periodica successiva).

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro 45 giorni dal ricevimento della segnalazione dell'utente o conguagliata nella prima fattura utile e dovrà anche indicare le modalità di restituzione.

Il rimborso di quanto pagato e non dovuto potrà essere effettuato entro 45 giorni dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile.

A fronte del reclamo dell'utente che contesta la bolletta, questi è comunque tenuto a pagare quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie.

4.5. Interessi di mora

Agli utenti che negli ultimi tre anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni. Agli stessi vengono poi segnalate le condizioni per eventuali successivi ulteriori ritardi.

4.6. Penali

Sono previsti i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del Gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo. Tale definizione è di competenza dell'Autorità.

4.7. Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo.

4.8. Clausole vessatorie

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al Gestore di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- non rispettare le normative e i Regolamenti vigenti;
- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso.

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'utente:

- istanze non pertinenti alle normative e ai Regolamenti vigenti;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio).

4.9.Procedura di accertamento

Il Gestore svolge le attività necessarie ad individuare tutti i soggetti obbligati al pagamento del corrispettivo per lo svolgimento del servizio e controlla i dati contenuti nelle dichiarazioni secondo quanto stabilito dai Regolamenti e dalle normative vigenti.

Il Gestore notifica all'utente l'esito delle verifiche e dei controlli effettuati, che si intende accettato trascorsi 30 giorni dalla data di notifica senza che l'utente abbia prodotto reclami.

Qualora l'utente riscontri elementi discordanti con l'esito della verifica del Gestore, può esprimere reclamo entro 30 giorni dalla notifica dell'atto o dalla comunicazione. Entro 20 giorni dal reclamo il Gestore riesamina la posizione, provvedendo, in via di autotutela, a comunicare all'utente la rettifica dell'atto notificato o della comunicazione, sulla base degli elementi forniti, ovvero il rigetto del reclamo con conferma degli elementi contenuti nell'atto notificato o comunicato.

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 secondo quanto stabilito dai Regolamenti e normative vigenti.

I recuperi hanno retroattività secondo quanto stabilito dai Regolamenti e dalle normative vigenti.

Nel caso di omessa o errata dichiarazione il Gestore può richiedere il rimborso delle spese di accertamento sostenute e documentate, fino ad un massimo pari al 10% della somma da recuperare.

SEZIONE V - INDICATORI E STANDARD TECNICI DEL SERVIZIO

5.1. Continuità e regolarità dell'erogazione

a) Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consenta di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore (ad esempio: impossibilità ad accedere ai contenitori per veicoli in sosta non autorizzata, blocco del traffico stradale, manifestazioni, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, ecc.) a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria, per l'esecuzione dei servizi non erogati e/o la vuotatura dei contenitori tralasciati.

Il Gestore deve normalmente essere in grado di garantire, nell'arco di una giornata, l'erogazione dei servizi di raccolta programmati e/o la vuotatura di tutti i contenitori compresi nel programma giornaliero di raccolta.

b) Tempi di preavviso per sospensioni del servizio

Il Gestore indica le modalità di preavviso per sospensioni del servizio qualora non sia possibile adottare accorgimenti utili ad evitarle, da attivare con almeno due giorni di anticipo.

c) Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

d) Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto.

5.2. Organizzazione del servizio di raccolta.

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di vuotatura.

Le modalità di svolgimento del servizio sul territorio sono fissate nel Disciplinare Tecnico parte integrante del Contratto di Servizio in base alle indicazioni del Piano d'Ambito ed a quanto stabilito nei Piani annuali delle attività. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.

Gli standard qualitativi principali del servizio di raccolta che il Gestore è tenuto a garantire agli utenti sono elencati in Allegato 5.

Gli utenti sono tenuti ad utilizzare i servizi predisposti secondo le modalità disciplinate dal Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

5.3.Modalità del servizio raccolte differenziate

Il Gestore organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi fissati, assicurando il servizio di raccolta differenziata secondo quanto stabilito nel Piano d'ambito e definito nel Piano annuale delle attività.

Il piano di gestione delle raccolte differenziate deve comunque essere chiaramente esplicitato e comunicato tramite gli strumenti informativi predisposti dal Gestore e dovrà coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, il Gestore, per ciascun comune servito, predispone ed aggiorna annualmente i propri strumenti informativi circa le modalità operative di svolgimento del servizio, le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e/o sacchi, le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi e le relative frequenze.

Schede informative devono essere a disposizione degli utenti presso gli sportelli territoriali di riferimento e sul sito Internet del Gestore. Nei comuni dove sarà attivato il servizio di raccolta porta a porta tali schede saranno consegnate dal Gestore insieme allo starter-kit.

La raccolta può avvenire con servizi porta a porta (domiciliare), stradali con contenitori ubicati sul territorio (campane, cassonetti, bidoni, ecc...), a chiamata, o mediante conferimenti diretti presso i Centri di Raccolta. In relazione alle condizioni di ritiro dei vari materiali può essere prevista la sostituzione di alcuni servizi dedicati a particolari frazioni con servizi equivalenti di tipo multi materiale.

Di seguito l'elenco delle raccolte con una sintetica descrizione delle possibili modalità applicative di ciascuna, laddove presenti, secondo quanto stabilito dal Regolamento di Gestione dei Rifiuti.

- a. raccolta della frazione organica: mediante servizio porta a porta o contenitori ubicati sul territorio e/o mediante CdR;
- b. raccolta del verde e delle ramaglie: mediante servizio domiciliare, o contenitori ubicati sul territorio e/o conferimento in Centri di Raccolta;
- c. raccolta della carta e del cartone: mediante servizio porta a porta, o contenitori ubicati sul territorio e/o conferimento in Centri di Raccolta o altro;
- d. raccolta del vetro (oppure del vetro congiuntamente a plastica e/o barattolame): mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze, oppure con raccolta porta a porta oppure mediante conferimento in Centri di Raccolta;
- e. raccolta della plastica e/o barattolame: mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati sul territorio, conferimento in Centri di Raccolta o altro;

- f. raccolta rifiuti ingombranti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE): il servizio viene svolto con le seguenti possibili modalità:
 - ove previsto dai Piani annuali, con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, elettrodomestici, ecc., purché consegnati a livello di marciapiede;
 - mediante consegna da parte degli utenti del materiale presso il CdR;
- g. raccolta rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc...): mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in Centri di Raccolta o altro;
- h. raccolta mediante Centri di Raccolta: il Gestore assicura la raccolta differenziata anche mediante conferimento in Centri di Raccolta. Per la raccolta mediante Centri di Raccolta si applica il Regolamento di gestione del servizio. Il Regolamento specifica le frazioni di rifiuti conferibili e le relative modalità di gestione e conferimento. I CdR sono a disposizione degli utenti secondo gli orari fissati nell'ambito della predisposizione dei Piani annuali delle attività;
- i. altre eventuali raccolte differenziate (specificare quali).

5.4. Servizio di raccolta del rifiuto residuale

La raccolta del rifiuto residuale può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o contenitori stradali ubicati sul territorio (cassonetti, bidoni, ecc...) con le modalità esplicitate nel regolamento di gestione dei rifiuti.

5.5. Distanza dai contenitori

Ove il servizio è reso con modalità di raccolta stradale il Gestore assicura che almeno il 95% delle utenze disponga di un contenitore ad una distanza dal confine della proprietà privata non superiore a quella indicata, secondo la tipologia di raccolta, in Allegato 5.

5.6. Igienicità del servizio

Il Gestore assicura l'igiene del servizio di raccolta mediante l'igienizzazione dei contenitori con attrezzature speciali.

L'igienizzazione del contenitore avverrà al termine della vuotatura dello stesso: mediante apposite attrezzature, l'automezzo addetto alla vuotatura spruzzerà all'interno del contenitore un prodotto igienizzante e deodorizzante a base di enzimi.

Il lavaggio verrà effettuato secondo un calendario predefinito: un apposito automezzo seguirà l'autocarro addetto alla vuotatura e, al termine di quest'ultima, provvederà al lavaggio interno ed esterno del contenitore. Verrà rilevato il rapporto tra il numero di contenitori effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio.

Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto del programma garantita nell'arco dell'anno.

Il tempo massimo di intervento su segnalazione da parte di un utente di contenitori maleodoranti è di 2 giorni. L'intervento di igienizzazione avviene previo accertamento da parte di un tecnico.

Devono comunque essere garantiti gli standard indicati in Allegato 5.

5.7. 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 il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 2 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento.

Negli altri casi, in cui i malfunzionamenti non impediscono il conferimento dei rifiuti, assicura la verifica entro 3 giorni dalla segnalazione di malfunzionamento ed il ripristino o la sostituzione dei contenitori stessi entro 15 giorni dalla verifica.

Al momento della verifica il Gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli Utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

5.8. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.

5.9. Intervento su chiamata per vuotatura contenitori e/o ripristino decoro

Il Gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per vuotatura contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio

personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare il Gestore assicura entro 2 giorni dalla chiamata interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico e, se necessario, la vuotatura dei contenitori.

Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro 4 ore dalla segnalazione.

5.10. Richiesta di spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta di spostamento di contenitori già presenti, in via definitiva o provvisoria, o di variazione delle volumetrie assegnate, il Gestore assicura entro 15 giorni dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente.

5.11. Richiesta di attivazione del servizio da parte di nuovi utenti

Nel caso di richiesta di attivazione del servizio per nuovi utenti, il Gestore assicura, entro 7 giorni dalla stessa, la distribuzione della dotazione standard dei contenitori (ove previsto) e degli opuscoli informativi, ove predisposti, sulla modalità di espletamento del servizio.

5.12. Modalità del servizio pulizia suolo pubblico

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti dal Gestore in accordo con l'Autorità ed il Comune interessato. I principi di base del sistema devono basarsi su:

- chiara individuazione esigenze del territorio - scelte condivise al fine di assicurare che la comunità riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze;
- garanzia dell'effettuazione del controllo tramite strumenti e parametri misurabili e confrontabili sia tecnicamente sia economicamente;
- garanzia della divulgazione delle informazioni sui servizi erogati, sull'accesso agli stessi e sui risultati del monitoraggio e controllo;
- garanzia che sia perseguito il miglioramento continuo del servizio (innovazione tecnologica e efficientamento).

Le scelte specifiche territoriali devono partire da alcuni principi fondamentali:

- gli standard di spazzamento e pulizia, la scelta del numero di cestini stradali devono essere basati sul tipo di utilizzo delle aree;
- si devono imporre livelli differenti di "pulizia" e il territorio deve essere suddiviso in zone connesse all'utilizzo e al volume di traffico;
- la zonizzazione e i livelli devono essere condivisi e concertati;
- se un livello di pulizia non è mantenuto in una certa zona il programma operativo deve definire un tempo entro il quale il Gestore deve garantire l'intervento per riportarlo al suo livello.

Il perimetro di esercizio del servizio, che rappresenta la delimitazione del territorio nel quale viene effettivamente svolto il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade ed aree pubbliche e di raccolta dei rifiuti urbani esterni, è definito in accordo tra l'Autorità, il Comune ed il Gestore, e viene annualmente confermato e, se necessario, rivisto, in sede di definizione del Piano annuale degli interventi.

Le modalità ordinarie di espletamento del servizio di spazzamento, comprese eventuali articolazioni delle frequenze di prestazione del servizio, sono stabilite dall'Autorità e dal Comune d'intesa con il soggetto Gestore e sono in funzione della viabilità, della tipologia e densità di insediamento, della presenza o meno di alberature, del flusso automobilistico e dell'entità della presenza turistica, di specifiche esigenze determinate da eventi naturali o condizioni meteoriche e delle tecnologie adottate per ogni singolo settore.

Il Gestore provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale che mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento meccanizzato.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

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, per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale, è tenuto ad indicare le modalità ed i tempi di preavviso da attivare con almeno sette giorni di anticipo rispetto alla data di effettuazione del servizio.

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, per i comuni in cui siano previsti tali servizi a cura del Gestore questi, predisporre ed aggiornare annualmente una scheda tecnica recante il dettaglio dei servizi previsti e delle relative modalità operative di svolgimento e frequenze.

Dette schede devono essere a disposizione degli utenti presso gli sportelli territoriali e sul sito Internet del Gestore.

5.13. Crisi impiantistica

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'Autorità, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

5.14. Livelli minimi dei servizi

Nel Disciplinare Tecnico sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Il Gestore si impegna ad assicurare sempre alle utenze i livelli minimi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente, inoltre si impegna, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e Gestori.

I LES (Livelli Essenziali dei Servizi) vanno definiti con le rappresentanze istituzionali, sindacali, le Agenzie ed il Comitato Consultivo Utenti regionale.

5.15. Criteri di gestione

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali - quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi range di variazione e di valore limite.

Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta: copertura del servizio, numero di cassonetti, mezzi e volumi di compattezza, sistemi di rilevazione e pesatura, personale specializzato, addetti e organizzazione, impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

5.16. Interventi in situazione di emergenza

Il Gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente cause di forza maggiore che impediscano lo svolgimento dei servizi, assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio, che disciplini, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

5.17. Valorizzazione ed incentivazione delle raccolte differenziate

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato e provvede a pubblicare una relazione periodica contenente i quantitativi raccolti per ciascuna frazione e le modalità con cui si è svolto il servizio, possibilmente riclassificati per area di raccolta.

Il Gestore rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione rivolte ai cittadini attraverso:

- cartelli posizionati sui contenitori per la raccolta e presso i Centri di Raccolta;
- comunicati stampa;
- volantini consegnati direttamente all'utenza interessata;
- altre forme di diffusione di materiale informativo.

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto a supporto di forme di incentivazione degli utenti impegnati nella raccolta differenziata, vengono individuati strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici.

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvede a pubblicare una relazione con cadenza periodica attestante destinazione e garanzia, privilegiando criteri e procedure di certificazione.

5.18. Tabella riassuntiva

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - INDIRIZZI UTILI

Il Gestore riporta un riepilogo dei propri indirizzi e numeri telefonici, nonché quelli dell'Autorità, del Comitato Consultivo degli Utenti ed eventualmente di altri Enti/Associazioni di interesse per gli Utenti.

ALLEGATO 2 - GLOSSARIO

Il Gestore predispone un glossario contenente i principali termini tecnici utilizzati (rifiuti urbani ed assimilati, raccolta indifferenziata e differenziata, rifiuti organici, ecc.).

ALLEGATO 3 - RIEPILOGO STANDARD E RIMBORSI A RICHIESTA

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte degli utenti, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi su richiesta dell'utente. I valori proposti dal Gestore non possono comunque essere peggiorativi di quelli contenuti nella seguente tabella.

STANDARD UTENTE	VALORE LIMITE	RIFERIMENTO	RIMBORSO
Tempo di risposta ai reclami scritti	20 gg	Art. 3.9	30 euro
Rettifica di fatturazione	45 gg dal ricevimento della segnalazione	Art. 4.4	30 euro

ALLEGATO 4 - RIEPILOGO STANDARD TECNICI GENERALI

STANDARD TECNICI	VALORE LIMITE	RIFERIMENTO
Servizio sostitutivo di emergenza	48 ore	Art. 5.2 p.to a)
Garanzia di effettuazione del servizio	entro le 24 ore	Art. 5.2 p.to a)
Tempi di preavviso per sospensioni del servizio	2 gg	Art. 5.2 p.to b)
Durata massima delle sospensioni programmate	24 ore	Art. 5.2 p.to c)
Pronto intervento per ripristino decoro e/o intervento su contenitori maleodoranti (previa verifica)	2 gg	Artt. 5.7 e 5.10
Ripristino funzionamento contenitori che impediscono il conferimento	2 gg	Art. 5.8
Verifica funzionamento dei contenitori negli altri casi	3 gg	Art. 5.8
Sostituzione dei contenitori mal funzionanti successiva alla verifica	15 gg	Art. 5.8
Pronto intervento per ripristino decoro in caso di rischi per l'ambiente o per l'uomo	4 ore	Art. 5.10
Risposta a richiesta di spostamento contenitori	15 gg	Art. 5.11
Risposta a richiesta attivazione nuovi servizi	7 gg	Art. 5.12

ALLEGATO 5 – RIEPILOGO STANDARD TECNICI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI DI RACCOLTA

SERVIZIO DI RACCOLTA	AREA DI SERVIZIO	RACCOLTE STRADALI						RACCOLTE PORTA A PORTA (PAP)					RACCOLTE A CHIAMATA
		DOTAZIONE MINIMA		FREQUENZA MINIMA DI VUOTATURA		IGIENIZZAZIONE	LAVAGGIO	CON CONTENITORI RIUTILIZZABILI		CON CONTENITORI A PERDERE	FREQUENZA MINIMA DI VUOTATURA		TEMPO MAX DI RITIRO DALLA CHIAMATA
		volumetria contenitore sottovelo familiare	utenti per contenitore	estiva	invernale	frequenza annuale minima	frequenza annuale minima	volumetria contenitore sottovelo familiare	volumetria minima contenitori da esporre x vuotatura	dotazione minima annua	estiva	invernale	
		litri	numero massimo			giorni	lavaggi/anno	litri	litri/utente				volumetria minima espressa in litri / numero minimo di sacchi
Organico	tutte	6,5	250	2/sett	1/sett	16	2	6,5	20	-	2/sett		-
Verde	tutte	-	200	52/anno		-	2	-	120	80lt / 100	2/mese	-	-
Carta e cartone	aree urbane	-	250	2/mese	1/mese	-	-	-	40	50lt / 50	2/mese		-
	zone periferiche	-	250	2/mese	1/mese	-	-	-	40	50lt / 50	2/mese		-
Vetro/Vetro e barattolame	aree urbane	-	170	2/mese	1/mese	-	1	-	-	-	-	-	-
	zone periferiche	-	170	2/mese	1/mese	-	1	-	-	-	-	-	-
Plastica/Plastica e barattolame	aree urbane	-	250	2/mese	1/mese	-	1	-	-	80lt / 80	1/sett	2/mese	-
	zone periferiche	-	250	2/mese	1/mese	-	1	-	-	80lt / 80	1/sett	2/mese	-
Vetro plastica e barattolame	aree urbane	-	250	2/mese	1/mese	-	1	-	40	-	1/sett		-
	zone periferiche	-	250	2/mese	1/mese	-	1	-	40	-	1/sett		-
Ingombranti	aree urbane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
	zone periferiche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
Rifiuto residuo	aree urbane	-	250	1/sett	2/mese	32	4	-	40	30lt / 50	1/sett		-
	zone periferiche	-	250	1/sett	2/mese	32	4	-	40	30lt / 50	1/sett		-