

A.U.R.I. Umbria

Autorità umbra per rifiuti e idrico

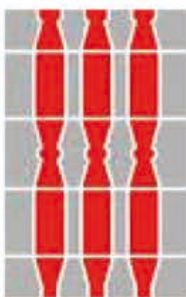
SUB AMBITO N. 1 UMBRIA

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E
TRASPORTO RELATIVO ALLA GESTIONE INTEGRATA
DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI DELL'AURI SUB
AMBITO N.1**

(EX AMBITO TERRITORIALE INTEGRATO N. 1 UMBRIA)

CARTA DEI SERVIZI

Documento in fase di aggiornamento alla Delibera di Giunta Regionale n. 15/2022/R/rif (TQRIF)



REGIONE DELL'UMBRIA

AMBITO TERRITORIALE INTEGRATO N° 1

PIANO D'AMBITO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI (L.R. 11/2009)

Oggetto:

**SCHEMA TIPO DI CONTRATTO
DI SERVIZIO**

Allegato:

4

Elaborato:

11

ALLEGATO J
CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Scala:

Data Progetto:

Febbraio 2011



Presidente:
Giampiero Giulietti

Dirigente:
Paolo Gattini

PROCEDURE DI CONTROLLO INTERNO

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Validazione
00	08/07/2010			
01	21/02/2011			

Allegato J

**Schema di riferimento della
CARTA dei SERVIZI
relativa al Servizio di
GESTIONE INTEGRATA dei Rifiuti
URBANI e ASSIMILATI**

Documento in fase di aggiornamento alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF)

SOMMARIO

1.1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	5
1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	6
2.1 EGUAGLIANZA.....	6
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 CONTINUITÀ.....	7
2.4 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE.....	7
2.5 CORTESIA	7
2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	7
2.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	7
2.8 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE	8
3.1 CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA	9
3.2 SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA	9
3.2.1 Volumetria disponibile	10
3.2.2 Distanza dai contenitori	10
3.2.3 Frequenze di raccolta e svuotamento	10
3.2.4 Rispetto del programma di raccolta	10
3.3 SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	10
3.3.1 Raccolta differenziata dell'organico	11
3.3.2 Raccolta differenziata del verde	12
3.3.3 Raccolta differenziata di carta/cartone	13
3.3.4 Raccolta differenziata del vetro e lattine in alluminio e/o in banda stagnata.....	13
3.3.5 Raccolta differenziata della plastica	14
3.3.6 Raccolta differenziata del legno	15
3.3.7 Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche	15
3.3.8 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi	15
3.3.9 Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli	15
3.3.10 Altre raccolte differenziate	16
3.3.13 Raccolta mediante centri di raccolta comunali	16
3.4 IGIENE DEL SERVIZIO.....	16
3.5 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	16
3.6 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI.....	17
3.7 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO	17
3.8 INTERVENTO SU CHIAMATA	17
3.9 CRISI IMPIANTISTICA	17
3.10 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	17
3.11 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	18
4.1 SISTEMA DI FATTURAZIONE	18
4.1.1 Modalità di pagamento	18
4.1.2 Rettifiche di fatturazione	19
4.2 ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO.....	19
4.2.1 Periodi di apertura degli sportelli	19
4.2.2 Tempi di attesa agli sportelli	20
4.2.3 Facilitazioni per utenti particolari.....	20
4.3 SERVIZIO INFORMAZIONI	20
4.4 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI	21
5.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	21
5.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	21
5.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	22

5.4 PROCEDURE DI RECLAMO	24
5.5 INDENNIZZI	24
ALLEGATO 1 - RIEPILOGO STANDARD E RIMBORSI	26
ALLEGATO 2 - INDIRIZZI UTILI	26
ALLEGATO 3 - GLOSSARIO	27

Documento in fase di aggiornamento alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF)

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	--------------------------------	---------------------------

1 INTRODUZIONE

1.1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Nella realizzazione della Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati, valida nel territorio dell'ATI n. 1, sono coinvolti, in forma e maniera diversa, i seguenti soggetti: l'Ambito Territoriale Integrato n. 1, il gestore del servizio e il Comitato Consultivo degli Utenti di cui all'art. 8, c. 6 della L.R. 11/2009.

Il presente documento contiene gli atti di indirizzo emanati dall'ATI n. 1, sulla base dei quali il gestore deve redigere la Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati. Tali atti sono definiti nel rispetto della Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Si indicano quali ulteriori riferimenti normativi:

D.C.R. n. 301 del 05/05/2009;

Legge Regionale n. 23 del 09/07/2007 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate";

L. R. n. 23 del 09/07/2007 "Riforma del Sistema amministrativo Regionale e Locale - Unione Europea e Relazioni Internazionali - innovazione e semplificazione";

Legge 7 agosto 1990 n. 241; "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi";

Art. 2 del D.L. 12 Maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche Amministrazioni"....sono emanati schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici;

D.Lgs. 152 del 03/04/2006 (Testo Unico ambientale);

Art. 11 c. 2 D.lgs 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Lo schema individua i principi fondamentali cui devono uniformarsi i gestori del servizio rifiuti urbani e assimilati e indica gli standard di qualità del servizio da assumersi come riferimento all'interno della propria Carta del Servizio, definisce inoltre il rapporto tra il soggetto gestore e gli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi.

A seguito dell'approvazione, a tutti gli utenti viene data notizia con la prima bolletta utile dell'esistenza della Carta del Servizio, indicando dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli, ecc...). Alla prima bolletta utile viene, inoltre, allegato un modulo per la richiesta di spedizione gratuita della Carta. Nel caso di nuovi utenti, all'atto della richiesta di un nuovo contratto viene consegnata loro una copia della Carta, unitamente ad una dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati.

I regolamenti e la Carta del Servizio sono da tenere, comunque, sempre a disposizione presso gli sportelli e sui siti internet dei gestori.

1.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Devono essere fornite le seguenti informazioni:

- assetto societario;
- numero addetti dedicati al servizio oggetto della Carta;
- informazioni sintetiche sulle strutture impiantistiche gestite e i servizi erogati;
- indirizzi e numeri utili;
- semplice e breve descrizione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Solidi Urbani e assimilati.

Il gestore deve fornire una breve ma esauriente presentazione della società.

Certificazione e Sistema Qualità

Il gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti (vedi All. 8 del DPCM 4 marzo 1996, punto 8.4.11). Il Sistema Qualità è un modello organizzativo tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione dell'utente tramite la fissazione e il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate dal gestore in un Manuale di Qualità a supporto della Carta dei Servizi.

Inoltre devono essere controllate le motivazioni dei principali scostamenti di indici che possono rappresentare i disagi più gravi per gli utenti.

Piani e manuali

Il gestore, assieme alla Carta dei Servizi, sottopone all'approvazione dell'Agenzia e successivamente adotta, il Piano di Emergenza ed il Manuale di Qualità.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Approvazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, predisposta a cura del gestore, è soggetta ad approvazione da parte dell'ATI, sentito il sopramenzionato Comitato Consultivo degli Utenti.

1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Il gestore fissa la durata di validità della Carta dei Servizi e la data di scadenza.

Il gestore sottopone a verifica e revisione la carta con frequenza almeno **triennale**.

La Carta dei Servizi deve essere modificata, su proposta del gestore o del Comitato Consultivo degli Utenti, per tenere conto di nuove normative e modifiche tecniche - organizzative del Servizio e dell'adozione di standard migliorativi. Le modifiche sono approvate dall'ATI, acquisito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati al successivo paragrafo 5.2.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi: Nessuna distinzione viene compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione o opinione politica.

Il gestore, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, garantisce uniformità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce di utenti omogenee.

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 IMPARZIALITÀ

Il gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 CONTINUITÀ

Il gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

2.4 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Il gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti nei tempi previsti dalla Carta dei servizi.

Il gestore acquisisce periodicamente, mediante le associazioni dei consumatori e indagini dirette realizzate con schede e questionari predisposti d'intesa con il Comitato Consultivo Utenti, la valutazione degli utenti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

2.5 CORTESIA

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio diretto agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

I messaggi rivolti agli utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione del gestore.

2.8 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

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, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

3 MODALITA' E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

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 quantitativi possono essere generali, se espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore, o specifici, se riferiti alla singola prestazione e verificabili direttamente dall'utente. Gli standard di tipo qualitativo fanno riferimento a valori non misurabili quantitativamente ed esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

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.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore, di scioperi, di guasti o di manutenzioni straordinarie necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio.

Il gestore deve normalmente essere in grado di garantire, nell'arco di una giornata, lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

impossibilità ad accedere ai cassonetti (veicoli in sosta non autorizzata, blocco del traffico stradale, manifestazioni, ecc.);

lavori stradali;

condizioni meteorologiche straordinarie avverse.

In tali casi viene garantito, nell'arco delle **48** ore successive, lo svuotamento dei cassonetti tralasciati.

La collocazione dei contenitori deve essere in posizioni ben individuabili e di facile accesso.

I servizi meccanizzati devono essere svolti in modo da evitare il più possibile intralcio al traffico, con particolare attenzione per le zone ricadenti nei centri storici e turistici.

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.

3.1 CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a scioperi, guasti o a manutenzioni straordinarie necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti e per garantire la qualità e sicurezza del servizio e deve esserne fornita adeguata e tempestiva informazione all'utenza.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di durata superiore alle **48** ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

3.2 SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA

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

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, il gestore, per ciascun comune servito, predispone ed aggiorna annualmente una scheda tecnica recante il dettaglio delle modalità operative di svolgimento del servizio e le relative frequenze.

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

La raccolta dei rifiuti indifferenziati può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o contenitori ubicati sul territorio (cassonetti, bidoni, ecc...).

Specificare le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e/o sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Specificare se la fornitura dei sacchi è a titolo gratuito o oneroso per l'utente.

3.2.1 Volumetria disponibile

Nelle zone servite con il sistema a cassonetti viene garantita la disponibilità di un numero di contenitori tale da assicurare, in relazione alla frequenza di svuotamento programmata, la ricettività di una quantità di rifiuti pari alla produzione media di **4 giorni** per utente.

3.2.2 Distanza dai contenitori

Il gestore assicura che almeno il **90%** delle utenze di ogni comune disponga di un contenitore alla distanza massima di **500 metri** dal confine della proprietà privata.

3.2.3 Frequenze di raccolta e svuotamento

Nel caso di raccolta porta a porta il gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà avere una intensità diversa in relazione alle caratteristiche del modello gestionale proposto (area intensiva ed area vasta) ed alla tipologia di utenza (utenze domestiche e utenze non domestiche):

Utenze Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva	1 - 2 gg./settimana
Area vasta	2 gg./mese

Utenze Non Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva e vasta	3 - 6 gg./settimana

Nel caso di raccolta di prossimità, il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo **2 gg/settimana** in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.2.4 Rispetto del programma di raccolta

Indicare il rapporto tra svuotamenti o raccolte effettuate e quelle programmate nel periodo di riferimento (in termini percentuali).

3.3 SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore assicura il servizio di raccolta differenziata per i seguenti rifiuti:

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

organico (frazione umida)
verde
carta/cartone
vetro
plastica
metalli
legno
inerti da piccole riparazioni domestiche
rifiuti ingombranti non metallici e beni durevoli
rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)
pneumatici esausti di provenienza domestica
batterie esauste
olii minerali e vegetali
rifiuti urbani pericolosi

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

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, il gestore, per ciascun comune servito, predisponde ed aggiorna annualmente una scheda tecnica recante il dettaglio delle modalità operative di svolgimento del servizio e le relative frequenze.

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

La raccolta può avvenire con servizi porta a porta (domiciliare), con contenitori ubicati sul territorio (campane, cassonetti, bidoni, ecc...) e mediante conferimenti diretti presso i centri di raccolta comunali.

3.3.1 Raccolta differenziata dell'organico

La raccolta differenziata dell'organico può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o di prossimità con contenitori ubicati sul territorio (cassonetti, bidoni, ecc...).

Specificare le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e/o sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Specificare se la fornitura dei sacchi è a titolo gratuito o oneroso per l'utente.

Nelle zone servite con il sistema a contenitori ne viene garantita la disponibilità di un numero tale da assicurare, in relazione alla frequenza di svuotamento programmata, la ricettività di una quantità di rifiuti pari alla produzione media di **2 giorni** per utente.

E' comunque garantito alle utenze domestiche un volume medio di conferimento pari a **10 It** per utente.

Il gestore assicura che almeno il **90%** delle utenze di ogni comune disponga di un contenitore alla distanza massima di **500 metri** dal confine della proprietà privata.

La frequenza di raccolta può essere diversificata a seconda della stagionalità.

Nel caso di raccolta porta a porta il gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà avere una intensità diversa in relazione alle caratteristiche del modello gestionale proposto (area intensiva ed area vasta) ed alla tipologia di utenza (utenze domestiche e utenze non domestiche):

Utenze Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva	2 - 3 gg./settimana
Area vasta	2 gg./settimana

Utenze Non Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva e vasta	3 - 6 gg./settimana

Nel caso di raccolta di prossimità, il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo **2 gg/settimana** in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.3.2 Raccolta differenziata del verde

Oltre al conferimento presso i centri di raccolta comunali, per la raccolta differenziata di sfalci e potature il gestore attiva, in alcune zone, un servizio di raccolta a **domicilio**, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico.

Nelle zone in cui il servizio è attivo, specificare le caratteristiche del rifiuto conferibile e le modalità di raccolta nei vari casi.

Il gestore stabilirà la quantità massima di materiale conferibile per ciascuna richiesta.

Il servizio viene effettuato entro **15 gg** dalla richiesta.

Indicare la % di appuntamenti evasi nei termini previsti.

La frequenza di raccolta può essere diversificata a seconda della stagionalità (specificare).

3.3.3 Raccolta differenziata di carta/cartone

Il gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante servizio di prossimità con contenitori ubicati sul territorio (campane, cassonetti, bidoni, ecc...), conferimento presso centri di raccolta comunali o altro.

Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e/o dei sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Indicare la volumetria media disponibile lt/utente nelle zone servite con il sistema a contenitori.

Nel caso di raccolta porta a porta il gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà avere una intensità diversa in relazione alle caratteristiche del modello gestionale proposto (area intensiva ed area vasta) ed alla tipologia di utenza (utenze domestiche e utenze non domestiche):

Utenze Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva	1 gg./settimana
Area vasta	1 - 2 gg./mese

Utenze Non Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva e vasta	3 gg./settimana

Nel caso di raccolta di prossimità, il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo 2 gg/mese in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.3.4 Raccolta differenziata del vetro e lattine in alluminio e/o in banda stagnata

Il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro e lattine mediante un servizio porta a porta, mediante servizio di prossimità con contenitori ubicati sul territorio (campane, cassonetti, bidoni, ecc...), conferimento presso i centri di raccolta comunali o altro.

Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e/o dei sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Indicare la volumetria media disponibile lt/utente nelle zone servite con il sistema a contenitori.

Nel caso di raccolta porta a porta il gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà avere una intensità diversa in relazione alle caratteristiche del modello gestionale proposto (area intensiva ed area vasta) ed alla tipologia di utenza (utenze domestiche e utenze non domestiche):

Utenze Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva	1 gg./settimana
Area vasta	1 gg./mese

Utenze Non Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva e vasta	2 gg./settimana

Nel caso di raccolta di prossimità, il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo 1 gg/mese in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.3.5 Raccolta differenziata della plastica

Il gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante un servizio porta a porta, mediante servizio di prossimità con contenitori ubicati sul territorio (campane, cassonetti, bidoni, ecc...), conferimento presso centri di raccolta comunali o altro.

Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e/o dei sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Indicare la volumetria media disponibile lt/utente nelle zone servite con il sistema a contenitori.

Nel caso di raccolta porta a porta il gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà avere una intensità diversa in relazione alle caratteristiche del modello gestionale proposto (area intensiva ed area vasta) ed alla tipologia di utenza (utenze domestiche e utenze non domestiche):

Utenze Domestiche

Area	Frequenza
Area intensiva	1 gg./settimana
Area vasta	2 - 4 gg./mese

Utenze Non Domestiche

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Area	Frequenza
Area intensiva e vasta	1 gg./settimana

Nel caso di raccolta di prossimità, il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo 1 gg/settimana in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.3.6 Raccolta differenziata del legno

Il gestore assicura la raccolta differenziata del legno (vecchi mobili, assi in legno, tronchi d'albero, ecc...) mediante conferimento presso i centri di raccolta comunali o altro.

3.3.7 Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche, per quantitativi non superiori a 20 lt. (kg 30 circa), mediante conferimento presso i centri di raccolta comunali.

3.3.8 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc...) mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento presso i centri di raccolta comunali.

Specificare caratteristiche dei contenitori, tipologia rifiuti conferibili e modalità di conferimento nei vari casi.

Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato mediamente ogni 30 giorni.

3.3.9 Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Oltre al conferimento presso i centri di raccolta comunali, per la raccolta dei rifiuti ingombranti e dei beni durevoli il gestore attiva, in alcune zone, un servizio di raccolta a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico.

Nelle zone in cui il servizio è attivo, specificare le caratteristiche del rifiuto conferibile e le modalità di raccolta nei vari casi.

Il gestore stabilirà la quantità massima di materiale conferibile per ciascuna richiesta.

Il servizio viene effettuato entro 15 gg dalla richiesta.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Indicare la % di appuntamenti evasi nei termini previsti.

3.3.10 Altre raccolte differenziate

Se presenti, descrivere tipologie di rifiuti e modalità di svolgimento del servizio.

3.3.13 Raccolta mediante centri di raccolta comunali

Indicare le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura.

3.4 IGIENE DEL SERVIZIO

Il gestore assicura l'igiene del servizio di raccolta mediante la disinfezione e il lavaggio dei contenitori stradali con attrezzature speciali e prodotti dedicati.

Descrivere brevemente le modalità di igienizzazione e lavaggio dei contenitori, indicandone la frequenza media minima. La frequenza deve essere diversificata a seconda della stagionalità e della tipologia del rifiuto immesso nel contenitore.

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

Indicare la % di rispetto del programma di trattamento igienico dei contenitori nel periodo di riferimento (n° contenitori trattati/n° contenitori da trattare secondo programma).

3.5 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore assicura entro 2 gg dalla segnalazione il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati interrotta 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 5 gg dalla segnalazione di malfunzionamento ed il ripristino o la sostituzione dei contenitori stessi entro 20 gg 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.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

3.6 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il gestore assicura entro **15 gg** dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

3.7 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività:

entro le **48 ore** successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale;

entro i successivi **10 giorni** nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

3.8 INTERVENTO SU CHIAMATA

Il gestore assicura su tutto il territorio un servizio di intervento su chiamata. In particolare assicura lo svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata ed indifferenziata su chiamata entro **2 gg** dalla chiamata.

3.9 CRISI IMPIANTISTICA

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

3.10 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo di tempo entro il quale il gestore è tenuto a rispettare l'appuntamento concordato. Il gestore è tenuto a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'utente. L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **3 ore**.

Il gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo all'utente di **24 ore**.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente) deve essere indicata nella relazione annuale all'ATO.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

3.11 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore è organizzato per garantire le seguenti attività:

- Spazzamento meccanico
- Spazzamento manuale
- Lavaggio strade e aree pubbliche
- Svuotamento cestini portarifiuti
- Pulizia mirata delle vie ed aree alberate
- Raccolta siringhe
- Recupero rifiuti abbandonati su aree pubbliche.

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, il gestore, per ciascun comune servito, predispone ed aggiorna annualmente una scheda tecnica recante il dettaglio delle modalità operative di svolgimento del servizio e le relative frequenze.

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

4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 SISTEMA DI FATTURAZIONE

Come già indicato nella sezione I (paragrafo 1.1), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei comuni dell'ATI n. 1, si specifica che quanto indicato in questo paragrafo è valido solo per i comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i comuni a tassa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali.

Vengono emesse almeno 2 fatture all'anno o, in alternativa, 1 fattura con 2 scadenze di pagamento aventi almeno 5 mesi di intervallo.

4.1.1 Modalità di pagamento

Il gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento:

- Sportelli bancari
- Domiciliazione bancaria (RID)

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	--------------------------------	---------------------------

Bonifico bancario

Bollettino postale

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro **10 giorni** dalla ricezione.

Il gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, nella propria carta dei servizi, le modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore.

4.1.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il gestore deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato al gestore dall'utente stesso, il gestore verifica l'esistenza dell'errore e provvede alla rettifica della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso sulla bolletta successiva.

4.2 ACCESSIBILITA' AL PUBBLICO

Il gestore mette a disposizione dell'utenza una gamma diversificata di canali di contatto, privilegiando quelli che consentono all'utenza una maggiore e più agevole fruibilità. A questo fine svilupperà quei canali di servizio quali call center e sito internet che consentano all'utenza di effettuare da casa le operazioni contrattuali o di ottenere le informazioni richieste.

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti sul territorio in relazione alle esigenze dell'utenza: per ogni comune potrà prevedersi pertanto la presenza di uno sportello fisico, eventualmente appoggiandosi presso l'U.R.P. del Comune stesso, ovvero l'attivazione di sistemi alternativi che garantiscano una pari qualità del servizio fornito.

Il gestore comunica all'utenza ubicazione, giorni ed orari di apertura degli sportelli.

Il gestore indica quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari.

4.2.1 Periodi di apertura degli sportelli

Deve essere assicurato, almeno nella sede aziendale, un orario di apertura al pubblico degli sportelli non inferiore:

- a 5 ore giornaliere, di cui un'ora pomeridiana, per tre giorni a settimana;
- a 4 ore giornaliere per un giorno a settimana;
- a 8 ore giornaliere, con orario continuato, per un giorno a settimana.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Si possono, inoltre, prevedere sportelli ad apertura limitata (di giorni e di ore) in comuni a bassa popolazione o in zone decentrate, se motivati e giustificati, così come devono essere ricercate forme di collaborazione (es. URP o altri Enti Pubblici) per trattare le pratiche più significative (incentivando anche i collegamenti telematici).

4.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore deve organizzare gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di normale affluenza, non superiore ai **30 minuti**.

4.2.3 Facilitazioni per utenti particolari

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

A tal fine il gestore si impegna a garantire procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti e, previo appuntamento, si rende disponibile ad incontrare gli utenti appartenenti alle fasce sopra indicate direttamente nel comune di residenza.

4.3 SERVIZIO INFORMAZIONI

Il gestore mette a disposizione dell'utenza un numero telefonico centralizzato, attivo almeno **08 ore al giorno** nei giorni feriali.

Il gestore è impegnato ad organizzare il servizio di call center in modo tale da poter consentire all'utenza di svolgere per telefono tutte le pratiche relative al contratto (attivazione, modifica, disattivazione), nonché di ricevere tutte le informazioni relative al contratto stesso, alle fatture ed ai pagamenti.

Il gestore si impegna a dare precisa indicazione degli orari e dei numeri di telefono a disposizione dell'utente.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o, almeno, il codice di riconoscimento assegnato internamente dal gestore.

Il gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il gestore si impegna a predisporre un portale internet dedicato all'utenza sul quale sia possibile visualizzare direttamente la propria posizione contrattuale (fatture emesse, mq di superficie dell'utenza, n° componenti del nucleo familiare, ecc...), nonché effettuare i pagamenti delle fatture, richiedere al gestore ulteriori servizi oppure segnalare modifiche e variazioni pertinenti il rapporto contrattuale stesso.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

4.4 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

Come già indicato nella sezione I (paragrafo 1.1), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei comuni dell'ATI n. 1 occorre precisare che nel caso in cui le richieste siano attinenti alla tassa rifiuti occorre riferirsi agli uffici comunali competenti.

Il gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto degli utenti entro un massimo di **30 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'utente deve riportare l'indicazione del referente aziendale ed il numero telefonico interno.

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

Il gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti degli utenti secondo i seguenti termini:

entro **20 giorni** dal ricevimento del reclamo se non è necessario un sopraluogo;

entro **30 giorni** dal ricevimento del reclamo se è necessario un sopraluogo.

Tutta la corrispondenza con l'utente relativa a reclami deve riportare l'indicazione del referente aziendale ed il numero telefonico di riferimento.

5 TUTELA E RAPPORTI 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 gli strumenti necessari a questo fine (numero verde, sito internet, compilazione e trasmissione della modulistica on-line, ecc.).

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

Qualunque modifica nella modulistica o variazione nelle procedure deve essere comunicata al Comitato Consultivo Utenti presso l'ATI n. 1.

5.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, il gestore garantisce una completa informazione 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.

Il gestore, inoltre, realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

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

istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali 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;

informa sulle procedure di pagamento delle bollette, nonché sulle agevolazioni esistenti.

informa gli utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

cura i rapporti con l'Agenzia d'Ambito, i comuni e le circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

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 e visite guidate agli impianti;

svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;

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'ATI e dell'ATI stessa;

5.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di consentire il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il gestore si impegna ad effettuare:

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

indagini, a cadenza almeno triennale, realizzate mediante questionari predisposti di concerto con il Comitato Consultivo Utenti e mirate a conoscere le esigenze e il grado di soddisfazione degli utenti;

verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta di Servizio.

I risultati delle indagini e delle rilevazioni effettuate verranno pubblicate, previo confronto con il Comitato Consultivo degli Utenti, in un *Rapporto annuale sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti* che riporta:

i risultati conseguiti in relazione agli standard;

le cause del mancato rispetto degli standard;

le azioni intraprese per porvi rimedio;

il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;

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.

Gli utenti possono far pervenire al gestore suggerimenti e proposte attraverso i seguenti canali di comunicazione:

di persona, presso gli sportelli operativi;

telefonicamente, contattando i numeri indicati dal gestore nella propria Carta;

per iscritto, presso gli uffici indicati dal gestore;

mediante sistemi telematici.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

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.

5.4 PROCEDURE DI RECLAMO

Il gestore prevede procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella propria Carta di Servizio e dà ad esse piena pubblicità; tali procedure devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax telefono o posta elettronica.

Del reclamo dovrà essere data comunicazione, per conoscenza e a cura del gestore, al Comitato Consultivo Utenti presso l'Agenzia d'Ambito.

Al momento della presentazione del reclamo il gestore fornisce all'utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il gestore deve dare risposta al reclamo, anche in via interlocutoria, entro un massimo di **30 giorni** e trasmetterne copia, per conoscenza, al Comitato Consultivo Utenti presso l'Agenzia d'Ambito.

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

Il gestore indica nella propria Carta di Servizio l'autorità esterna cui l'utente può rivolgersi in caso di mancato raggiungimento di un accordo per la soluzione, in via non giudiziale, delle controversie nascenti dall'applicazione della carta del servizio: Conciliazione presso il Giudice di Pace territorialmente competente.

Il gestore comunica, al Comitato Consultivo Utenti presso l'ATI n. 1, l'attivazione di ciascuna richiesta di conciliazione.

5.5 INDENNIZZI

Qualora il gestore non rispetti gli standard di qualità specificamente indicati nella carta del servizio è tenuto ad indennizzare l'utente. L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta, corredata dalle informazioni e dai documenti utili al gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto, trasmessa in forma scritta dall'utente. Copia della richiesta di indennizzo deve essere trasmessa, per conoscenza e a cura del gestore, al Comitato Consultivo Utenti presso l'ATI n. 1. Il gestore, al fine di semplificare le modalità di gestione dell'eventuale indennizzo, predispone un apposito modulo di richiesta che invierà annualmente agli utenti in occasione della trasmissione della prima fattura.

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza dovuta a eventi di carattere straordinario quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti, ecc.), ritardi da parte di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce comunque il massimo impegno), scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata, per cause imputabili all'utente ovvero qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al gestore.

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

Le informazioni relative agli indennizzi devono essere indicate puntualmente dal gestore nella tabella riassuntiva di cui al successivo Allegato 1.

Se la richiesta di indennizzo risulta valida, il rimborso viene corrisposto entro **30 giorni** dal ricevimento della richiesta tramite bollettino postale o accreditato sulla prima bolletta utile, salvo diversa richiesta da parte dell'utente. Qualora il gestore non rispetti i tempi di accredito sopra riportati, 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.

Documento in fase di aggiornamento alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rit (GRIF)

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - RIEPILOGO STANDARD E RIMBORSI

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. I valori proposti dal gestore non possono comunque essere peggiori di quelli contenuti nella seguente tabella.

STANDARD	VALORE LIMITE	RIMBORSO
Tempo di attesa agli sportelli	30 minuti	36 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	36 €
Preavviso minimo disdetta appuntamento	24 ore	36 €
Tempo di risposta ai reclami pervenuti per iscritto: con sopraluogo	30 gg	36 €
senza sopraluogo	20 gg.	36 €
Pronto intervento in caso di guasto dei contenitori che: - pregiudica la ricettività • verifica e ripristino	2 gg	36 €
- non pregiudica la ricettività • verifica	5 gg	36 €
• ripristino dalla verifica	20 gg	36 €
Raccolta rifiuti indifferenziati: recupero di cassonetti non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	36 €
Raccolta rifiuti organici: recupero di contenitori non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	36 €
Raccolta rifiuti vetro - plastica - alluminio - carta: recupero di contenitori non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	36 €
Intervento su chiamata	2 gg	36 €
Rettifica di fatturazione su richiesta scritta dell'utente	90 gg dalla data di protocollo aziendale	36 €

ALLEGATO 2 - INDIRIZZI UTILI

Allegato J	Schema della CARTA dei SERVIZI	Rev. 00 Del 02/07/2010
------------	---------------------------------------	---------------------------

Il gestore riporta un riepilogo dei propri indirizzi e numeri telefonici, nonché quelli dell'ATI n. 1, del Comitato Consultivo degli Utenti ed eventualmente di altri Enti/Associazioni di interesse per gli utenti.

ALLEGATO 3 - GLOSSARIO

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

Documento in fase di aggiornamento alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/irif (TQRIF)