



Associazione Regionale
Confservizi
Emilia-Romagna

Osservazioni a Schema Carta Servizio Gestione Rifiuti Urbani ed assimilati ATERSIR

Coordinamento Politiche Ambientali

Bologna, 29 Febbraio 2016



PREMESSE

Elementi rilevanti per la redazione della Carta dei Servizi GRUA 1/5

Nell'approcciare l'attività di analisi e valutazione della proposta di Carta dei Servizi Ambientali (Carta dei Servizi GRUA) inviata alle Aziende associate dall'Agenzia competente ATERSIR, Confservizi ha ritenuto di costituire un Gruppo di Lavoro rappresentativo delle Imprese interessate al fine di conferire all'elaborato atteso una valenza unica e riconosciuta in tutta la Regione Emilia Romagna, quale ambito di applicazione di tale documento.

Questa esigenza ha fortemente condizionato lo sviluppo temporale dei lavori, attesa la rilevante disomogeneità dei soggetti interessati, sia sotto il profilo dimensionale sia per l'articolazione del servizio e per le peculiarità del territorio gestito. Non indifferente è risultata, inoltre, la natura mono o multi business delle imprese coinvolte stante il differente portato esperienziale di ciascuna di esse.

Ciò nonostante, la forte motivazione delle Imprese, fondata anche sulla consapevolezza di trovarsi di fronte ad un'importante opportunità di standardizzazione ed omogeneizzazione dei principi ispiratori delle proprie attività, ha consentito di superare agevolmente le difficoltà evidenziate e di individuare alcuni principi basilari sui quali plasmare i contenuti della proposta di ATERSIR per ottenere un Documento concreto, ampiamente applicabile e sostanzialmente e comprensibilmente rappresentativo del mondo GRUA per i soggetti i cui interessi si vogliono tutelare.

PREMESSE

Elementi rilevanti per la redazione della Carta dei Servizi GRUA 2/5

Un primo elemento emerso con forza sin dalle prime letture del testo proposto è relativo alla necessità di armonizzazione della normativa di riferimento e di eliminazione delle ridondanze e dei richiami generici e pleonastici, sia per pulizia dell'elaborato sia per ottenere una migliore e più fruibile comprensione da parte dell'utenza cui il Documento è rivolto.

Agli stessi fini si evidenzia la necessità di snellire il riferimento ai documenti contrattuali intercorrenti fra i gestori e le amministrazioni concedenti, spesso fuorviante rispetto alla ricostruzione di un quadro chiaro delle relazioni fra gestore ed utente.

Tenendo presenti queste esigenze il Gruppo di lavoro ha provveduto a sfozzire richiami ritenuti non necessari ed integrare invece alcuni passaggi, come nel caso dei temi riferiti alla tutela della privacy, con riferimenti informativi su argomenti di attenzione ed interesse da parte degli utenti.

PREMESSE

Elementi rilevanti per la redazione della Carta dei Servizi GRUA 3/5

Sempre sul piano metodologico il Gruppo di lavoro ha ritenuto opportuno cercare di caratterizzare la bozza di Carta dei Servizi con un taglio «alto», particolarmente nei paragrafi in cui sono descritti i servizi resi il cui dettaglio analitico, per quanto sia opportuno renderlo noto all'utenza, è demandato a documenti informativi distinti, più flessibili e facilmente modificabili, resi disponibili nelle forme di diffusione previste. Ulteriore ed ultimo rilievo metodologico è riferito alla definizione degli standard di qualità che occorre siano il più possibile allineati con le Carte dei Servizi-Tipo degli altri business (redatte o approvate dalla AEEGSI).

In questo senso un perfetto allineamento è tuttavia impossibile, non fosse altro che per le differenti modalità di erogazione del servizio GRUA, caratterizzato da prestazioni meno dirette ed individuali e da più forti influenze dei fattori climatici ed ambientali in genere.

A questo proposito si è operato individuando gli standard degli altri business come soglie minime di riferimento, proponendo valori specifici più «morbidi» per tener conto degli oggettivi maggiori impedimenti e difficoltà di erogazione che sono specifici del Servizio GRUA.

PREMESSE

Elementi rilevanti per la redazione della Carta dei Servizi GRUA 4/5

Abbandonando il piano metodologico ed entrando nel merito delle proposte occorre si prendano le corrette misure circa l'ambito di applicazione della Carta in discussione. Informazioni sui servizi, coinvolgimento dell'utenza e definizione di standard qualitativi possono essere validamente condivisi solo se riferiti:

- a) A fasi del servizio direttamente fruibili dagli utenti; in tal senso non trovano applicazione servizi quali «SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE» o «RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI».
- b) A modalità di esercizio delle forme di partecipazione coerenti con l'attribuzione delle potestà contrattuali a soggetti terzi (Agenzia, Comuni) rispetto alle utenze; in tal senso osservazioni, segnalazioni e suggerimenti saranno correttamente trattati mediante inoltro alla controparte contrattuale deputata.
- c) A rapporti economico/patrimoniali diretti fra gestore ed utente; in tal senso non sono oggetto della Carta i rapporti, sia informativi, sia amministrativi, sia infine economico/finanziari connessi con forme di prelievo tributario. È fondamentale, anche per consentire il rispetto degli impegni assunti, che sia PERFETTAMENTE CHIARO che il gestore può essere vincolato solo ad attività che gli competono direttamente ed in questo contesto, quindi, solo a situazioni disciplinate e previste dall'applicazione della TARIFFA CORRISPETTIVA.

PREMESSE

Elementi rilevanti per la redazione della Carta dei Servizi GRUA 5/5

Infine un vincolo di grande rilevanza e che ha generato la rettifica sostanziale di alcune fra le proposte formulate da ATERSIR è quello riferito alla sostenibilità tecnico/economica delle condizioni di erogazione dei servizi, sia tecnici sia amministrativi.

È indubbio infatti che ogni attività prevista/richiesta debba essere valutata anche per l'impatto economico ed organizzativo che richiede e che deve trovare giustificazione non nell'affermazione di un principio generico ma sempre nella declinazione della sua congruità con l'effettivo onere che comporta.

In questo senso, ad esempio, la previsione di uno sportello clienti in ogni comune sarebbe eccessiva anche modulandone al minimo le fasce orarie di apertura e sarebbe peraltro ingiustificata atteso che, nella lunga esperienza maturata dalle aziende operanti in Regione, il numero di accessi riferito a temi collegati con il servizio ambiente è assolutamente irrisorio. Allo stesso modo e per le stesse ragioni l'adozione di standard che richiedono, per la loro rilevazione, l'implementazione di specifiche procedure e/o applicazioni informatiche, dovrà essere fortemente contenuta e attentamente valutata. In molti dei casi individuati dalla Carta conta più l'indicazione del principio, anche lasciandone la declinazione alla discrezionalità delle imprese, che l'imposizione di sistemi onerosi i cui effetti riverbererebbero comunque nelle tasche degli utenti.

A questo proposito l'attenzione del Gruppo di lavoro si è lungamente soffermata sul tema degli indennizzi, valutando infine che il modello organizzativo attualmente tipico delle attività in esame non consente di adottare meccanismi automatici se non a pena di forti ed onerose trasformazioni e che pertanto, diversamente da quanto proposto, alcuni indennizzi non sono sostenibili ed altri devono essere comunque riferiti a modelli non automatici di attivazione. Si consideri a tal titolo che anche l'istituto della Class Action contro la P.A. (D. Lgs. 198/09) non prevede di ottenere il risarcimento immediato del danno cagionato dai comportamenti della P.A. ma si limita ad accertare la violazione ed a disporre l'obbligo di porvi rimedio entro congruo termine.

Di seguito l'esposizione comparata dei due testi in questione, da un lato la proposta di ATERSIR e dall'altro la controproposta del Gruppo di lavoro Confservizi.

Ove necessario alla comprensione delle valutazioni fatte è stata acclusa qualche nota di commento.

CONFRONTO

Testo proposto

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale <il Gestore>, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi e definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- a) la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed <il Gestore> che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

Proposte di modifica AZIENDE

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale <il Gestore>, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- illustra i principi fondamentali cui il gestore dichiara di attenersi nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi ultimi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta rimanda ai seguenti documenti per gli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare :

- a) la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed <il Gestore> che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

note

Testo proposto

- c) il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'Agenzia e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- d) il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati approvata da Atersir ed applicata dal gestore, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti"
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "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"
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 "Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti"

Proposte di modifica AZIENDE

- c) il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

note

CONFRONTO

Testo proposto

- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati" ed in particolare art. 151, comma 2 lett. f)
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l).

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposite schede tecniche disponibili presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore e sul sito internet dello stesso.

Nelle schede tecniche si indicano in dettaglio per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio, descritte sommariamente nella sezione III, relativamente all'attività di raccolta, spazzamento e lavaggio strade;
- b) gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

Proposte di modifica AZIENDE

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore e sul sito internet dello stesso.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio,;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) L'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune.

note

(Le schede tecniche) – Non risulta al GdL l'esistenza di documenti di dettaglio di questo tipo, se non limitatamente ad alcune attività eseguite a calendario (PaP).

Occorre considerare la CRITICITÀ dovuta dalla necessità di implementare il Modulo e mantenerlo aggiornato.

Una soluzione sufficientemente semplice sarebbe quella di adottare come materiale informativo da distribuire all'utente un documento derivato dalla *Relazione annuale legata all'approvazione del PEF* che contiene già (con criteri di sintesi e personalizzazione adeguata) una descrizione analitica dei servizi

CONFRONTO

Testo proposto

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti delle schede tecniche di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà tramite bolletta l'utenza della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche entro tre mesi.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia d'ambito, acquisito il

parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

In seguito all'approvazione della Carta del servizio il gestore informerà tutti gli utenti dell'esistenza della Carta ed indicherà dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli gestore, URP). E' inoltre possibile richiederne la spedizione gratuita. Ai nuovi utenti viene consegnata all'atto della richiesta di contratto.

Proposte di modifica AZIENDE

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia d'ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

note

È opportuno prevedere la diffusione della Carta del Servizio anche tramite uffici comunali quali a titolo esemplificativo URP; infatti il gestore del servizio I.A. non sempre è incaricato dai Comuni di gestire anche la TARI (avente natura tributaria) quindi non può né consegnare la «Carta del Servizio» all'atto della richiesta del contratto, né avvisare l'utenza delle modifiche mediante bolletta.

CONFRONTO

Testo proposto

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, ecc.).

Proposte di modifica AZIENDE

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

note

CONFRONTO

Testo proposto

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli. A tale scopo il gestore, provvede a:

Proposte di modifica AZIENDE

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

È tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici da parte delle persone disabili, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

note

L'accesso all'informazione per gli utenti stranieri può essere «favorito» attraverso la pubblicazione dei contenuti anche in lingua inglese ma non è possibile garantire la copertura di tutte le lingue diffuse sul territorio.

Il paragrafo proposto potrebbe dare adito ad errate interpretazioni da parte degli utenti. Non si può prevedere la predisposizione di programmi di erogazione personalizzati.

CONFRONTO

Testo proposto

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

Proposte di modifica AZIENDE

note

CONFRONTO

Testo proposto

5 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 deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

6 CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso.

Proposte di modifica AZIENDE

5 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 deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

6 CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema. ,.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

note

CONFRONTO

Testo proposto

7 PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il gestore dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

A tali fini l'utente può raccordarsi ed avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

Proposte di modifica AZIENDE

7 PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il gestore le accoglie e le inoltra al soggetto pubblico di regolazione del servizio. A tali fini l'utente può raccordarsi ed avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate rivolgendosi all'Ufficio, tel....., e-mail.....@.....

note

Considerando che il rapporto «contrattuale» è tecnicamente passante fra Gestore e Comune/ATERSIR, i suggerimenti ed i commenti sul servizio, qualora ne coinvolgano le modalità di esecuzione, possono solamente essere «trasferite» dal Gestore, che le riceve e ne dà riscontro, al Committente.

CONFRONTO

Testo proposto

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

9 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.

10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

Proposte di modifica AZIENDE

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

9 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente.

10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

note

CONFRONTO

Testo proposto

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di ambito e del Comitato Consultivo utenti e saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità".

Proposte di modifica AZIENDE

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

note

D.Lgs.81: è un obbligo di legge e come tale è pleonastico citarlo nella CdS che – ricordiamo – non è un documento contrattuale.

La normativa UNI per le rilevazioni della soddisfazione degli utenti è stata richiamata in altro passaggio.

CONFRONTO

Testo proposto

12 PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Proposte di modifica AZIENDE

12 PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l’espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è <<il Gestore>> con sede in via trattamenti saranno effettuati con l’ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all’art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinariao inviando un messaggio di posta elettronica all’indirizzo@.....

note

Ad evitare una citazione pleonastica della norma si ritiene utile integrare il richiamo con le informazioni minime sul trattamento e per l’esercizio dei diritti di cui all’art. 7 del 196/03

CONFRONTO

Testo proposto

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

13 PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dalla Agenzia d'ambito territoriale.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto tramite: contenitori stradali permanenti, centri di raccolta (stazioni ecologiche), raccolte "domiciliari" con varie modalità, isole interrato.

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite contenitori stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici comunali competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta (stazioni ecologiche) sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta (stazioni ecologiche) sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Proposte di modifica AZIENDE

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

13 PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dalla Agenzia d'ambito territoriale.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto tramite: contenitori stradali permanenti, centri di raccolta (stazioni ecologiche), raccolte "domiciliari" con varie modalità, isole interrato.

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite contenitori stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.) sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

note

Sull'ubicazione dei contenitori occorre prevedere il coinvolgimento anche degli altri soggetti (enti e privati) competenti per la gestione dei singoli tratti di strada.

Sui centri di raccolta è opportuno citare la normativa vigente, vale a dire il D.M. 8/4/2008

CONFRONTO

Testo proposto

I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “porta a porta”) possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).
Infine, le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Proposte di modifica AZIENDE

I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “porta a porta”) possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).
Infine, le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

note

CONFRONTO

Testo proposto

14 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il seguente elenco, indicativo, rappresenta le tipologie di rifiuti urbani ordinariamente oggetto di raccolta differenziata:

- carta (giornali, fogli, riviste, buste ecc.)
- cartone (imballaggi, scatole, fustellati ecc.)
- vetro (bottiglie, vasi, lastre, rottami ecc.)
- plastica (imballaggi di tutti i tipi, per alimenti e non)
- alluminio (lattine)
- organico (scarto di cucina, sfalci, foglie, potature ecc.)
- rifiuti ingombranti (oggetti di arredamento, utensili, giocattoli, ecc.)
- rifiuti elettrici ed elettronici "RAEE" (frigo congelatori, condizionatori, TV, monitor, tubi fluorescenti e lampade ai vapori, computer, stampanti, fotocopiatrici, fax, telefoni, calcolatrici, tutti i tipi di elettrodomestici, lavatrici, lavastoviglie ecc.)
- pneumatici usati
- batterie esaurite
- pile esaurite
- medicinali scaduti
- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- ferro (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- oli minerali esausti
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati.

Proposte di modifica AZIENDE

14 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale ,ecc) è considerato abbandono di rifiuti anche il loro deposito all'esterno dei contenitori e dei Centri di Raccolta.

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

.

VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

note

[Il Principio di responsabilità è stato trasferito qui dalla precedente collocazione nel Cap. 17 per maggiore coerenza e competenza. È stato inoltre integrato con un passaggio sul divieto di abbandono che ne completa la portata.](#)

CONFRONTO

Testo proposto

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nelle schede tecniche di cui al punto 1 della presente Carta.

In linea generale le principali modalità di raccolta si possono così riassumere:

- Il sistema tradizionale di raccolta di carta e cartone, imballaggi in vetro, lattine e plastiche è rappresentato dai contenitori stradali in sede fissa (campane, cassonetti). Questo sistema può essere progressivamente affiancato o sostituito con sistemi “domiciliari” quali raccolte a sacco, contenitori con ruote di piccole dimensioni, deposito ordinato del cartone secondo precisi calendari di raccolta, dedicati, in particolare, alle attività non domestiche.
- La raccolta dei rifiuti organici quali gli scarti di cucina, sfalci e fogliame, può essere effettuata con contenitori stradali in sede fissa (cassonetti, bidoni ecc.) oppure in modo “domiciliare”, con esposizione di un contenitore di piccole dimensioni a calendario. I rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde, di solito in quantità rilevanti, possono essere raccolti a domicilio, con deposito ordinato, dietro prenotazione telefonica, oppure consegnati al centro di raccolta (stazione ecologica). Complementare alla raccolta differenziata è il compostaggio domestico, che consente di trasformare i rifiuti organici in terriccio fertile; la pratica è agevolata dall’utilizzo di appositi contenitori.
- I rifiuti domestici ingombranti, elettrici ed elettronici ecc. oltre che al centro di raccolta (stazione ecologica), possono essere consegnati allo specifico servizio a domicilio dietro prenotazione telefonica.

Proposte di modifica AZIENDE

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta su prenotazione telefonica al numero verde raccolta presso utenze particolari e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

note

L’elenco rifiuti indicativo e non esaustivo. Le singole modalità di effettuazione delle raccolte differenziate devono fare riferimento al piano d’ambito regionale di gestione e sono declinate analiticamente nel materiale informativo (ex schede tecniche)

CONFRONTO

Testo proposto

- Le pile esaurite vanno consegnate negli appositi contenitori, posizionati nelle isole ecologiche stradali, oppure presso gli esercizi commerciali, scuole, uffici pubblici ecc..
- I medicinali scaduti vanno riconsegnati negli appositi contenitori, generalmente, presso le farmacie ed i presidi sanitari.
- Le cartucce usate da processi di stampa, oltre che al centro di raccolta (stazione ecologica), possono essere consegnate negli appositi contenitori ubicati negli uffici, copisterie, ecc..
- Legno e oggetti legnosi vanno consegnati al centro di raccolta (stazione ecologica), oppure possono essere raccolti con sistemi "domiciliari".
- Le macerie da piccole riparazioni domestiche, oggetti in ferro, pneumatici usati, batterie esaurite oli e grassi alimentari, oli minerali esausti ed altri rifiuti domestici pericolosi vanno consegnati al centro di raccolta (stazione ecologica).
- Gli abiti usati, oltre che al centro di raccolta (stazione ecologica), possono essere consegnati negli appositi contenitori stradali.

Proposte di modifica AZIENDE

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA...

<Il Gestore> può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- batterie esaurite
- pile esaurite
- medicinali scaduti
- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- oli minerali esausti
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, <Il Gestore> potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

note

CONFRONTO

Testo proposto

...segue

Proposte di modifica AZIENDE

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB del Gestore.

note

CONFRONTO

Testo proposto

15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrato.

16 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività:

spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade (ove previsto dalla Convenzione e dal Regolamento di gestione rifiuti urbani) e suolo pubblico, lavaggio portici ed aree simili, pulizia piste ciclabili ed aree verdi (ove previsto dalla Convenzione e dal Regolamento di gestione rifiuti urbani), svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati.

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche e nelle aree indicate per ciascun Comune nelle schede tecniche di cui al punto 1.

E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Proposte di modifica AZIENDE

15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrato.

16 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO:

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato, supportati da interventi specifici di lavaggio, secondo le tempistiche e nelle aree indicate per ciascun Comune nel materiale descrittivo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio Comunali o sulla base di segnalazioni pervenute dai cittadini, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Sono inoltre previsti servizi complementari in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

note

L'indicazione dell'elenco «lavaggio strade» sul sito internet esiste solo per il territorio di Bologna, dove è attivo anche il servizio sms alert, l'estensione non è priva di criticità ed oneri.

Le modalità di spazzamento e pulizia sono concordate di caso in caso con i Comuni.

CONFRONTO

Testo proposto

Il gestore si impegna, qualora il servizio abbia conseguenze sulla viabilità (divieto di sosta con rimozione auto) a tenere aggiornato il calendario di pulizia e lavaggio strade rendendolo disponibile sul proprio sito internet o chiamando il numero verde a disposizione degli utenti.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con l'Agencia di ambito. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Lavaggio strade e suolo pubblico

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

Proposte di modifica AZIENDE

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con l'Agencia di ambito o con l'Ente preposto. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Perché questa pulizia sia particolarmente efficace, la strada da lavare deve essere libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. E' per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Pulizia arenili

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

note

CONFRONTO

Testo proposto

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17 PREMESSA

Il gestore rispetta gli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Il gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Proposte di modifica AZIENDE

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17 PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

note

L'indicazione degli standard di qualità del servizio è materia che attiene ai documenti contrattuali con i quali il Gestore si impegna con il proprio committente, sia esso il Comune o ATERSIR. In questa sezione sono esaminati i soli standard che possono generare un interesse diretto e verificabile in capo all'utente del servizio.

Il Principio di responsabilità è stato anticipato al cap. 14

CONFRONTO

Testo proposto

18 IGIENICITÀ DEL SERVIZIO

L'igiene del servizio di raccolta a contenitori è assicurata con il lavaggio/la sanificazione/il trattamento enzimatico o battericida dei contenitori stessi, che sono effettuati con frequenza differenziate, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito.

Il lavaggio dei contenitori è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di lavaggio dei contenitori è dettagliata nelle schede tecniche di cui al punto 1.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi rapidamente, verificando lo stato della situazione entro 2 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 5 giorni successivi.

Proposte di modifica AZIENDE

18 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con il lavaggio/la sanificazione/il trattamento enzimatico o battericida dei contenitori stessi, che sono effettuati con frequenza differenziate, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. La frequenza del servizio è dettagliata nel materiale informativo di cui al punto 1. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 5 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente, se necessario, entro i 10 giorni successivi.

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

note

Occorre precisare che si tratta esclusivamente dei cassonetti stradali e non di qualsiasi contenitore distribuito dal Gestore. Nei comuni dove è attivo il servizio di Porta a Porta, l'onere di pulizia dei contenitori deve essere in carico all'utente che li detiene.

Le modalità operative sull'igiene del servizio sono riportate nel materiale informativo (ex Schede Tecniche).

CONFRONTO

Testo proposto

19 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 controllo ed 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 entro 2 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 10 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

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.

20 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura entro 15 giorni dalla richiesta la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro 20 giorni dalla richiesta.

Proposte di modifica AZIENDE

19 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 controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 20 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al Gestore.

20 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro 30 giorni dalla richiesta.

note

CONFRONTO

Testo proposto

21 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nelle schede tecniche. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...);
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma con una flessibilità di 48 ore per le zone più critiche e garantisce entro le 72 ore il ripristino completo nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio). Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

Proposte di modifica AZIENDE

21 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo di cui al punto 1.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento è giustificabile invece solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

In questi casi il gestore si impegna a riprogrammare il servizio, coinvolgendo l'Ente competente nei casi di maggiore gravità. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

Sono comunque esclusi i casi di mancato svuotamento per cause imputabili ad errori o mancato rispetto delle regole del servizio da parte dell'utenza.

note

CONFRONTO

Testo proposto

22 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE
Quando si verificano situazioni di pericolo sulle strade connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) l'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Il gestore del servizio rifiuti interviene su richiesta dell'Ente proprietario della strada (Comune, Provincia, ANAS) per svolgere esclusivamente operazioni attinenti ai servizi ordinari (gestione contenitori raccolta, spazzamento manuale e meccanizzato del suolo). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario.

Proposte di modifica AZIENDE

22 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

note

Non è uno standard di servizio ma un'attività di emergenza attivabile esclusivamente dagli organi preposti. In questo contesto genera solo confusione.

CONFRONTO

Testo proposto

22 BIS RIFIUTI ABBANDONATI

Si distinguono gli abbandoni in area pubblica, in area privata ad uso pubblico o sulle rive dei corsi d'acqua ed in aree lacuali. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, ecc.). Quando i rifiuti sono abbandonati nei pressi dei contenitori di raccolta e comunque in sede stradale va data segnalazione al gestore che interverrà, nei casi più gravi concordando con il Comune, ed eventualmente con i servizi ambientali dell'AUSL/ARPA, le modalità di intervento. Quando i rifiuti sono abbandonati in aree private ad uso pubblico, sulle rive dei corsi d'acqua o, in aree lacuali va data segnalazione agli organismi di vigilanza e controllo, ai servizi ambientali del Comune e dell'AUSL/ARPA di competenza, che dovranno definire le modalità di intervento, anche in relazione alla pericolosità dei medesimi.

Proposte di modifica AZIENDE

22 BIS RIFIUTI ABBANDONATI

note

Non è uno standard di servizio. Gli utenti devono assimilare che l'abbandono è vietato e quindi non è ammesso – come standard di qualità – un servizio di ritiro.

CONFRONTO

Testo proposto

23 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore.

In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità.

Il gestore all'atto dell'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato compila e fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/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 l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

Proposte di modifica AZIENDE

23 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore.

In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che in caso di mancato rispetto di tale appuntamento è dovuto, a richiesta circostanziata, un indennizzo per mancata puntualità.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

note

È una fattispecie che si applica operativamente a pochissimi casi di ritiro domiciliare. È tratta dal sistema in essere classicamente nel servizio Idrico ma nel servizio ambiente è assolutamente sproporzionata al servizio relativo.

NON è pensabile un'applicazione automatica i cui costi di attivazione delle relative applicazioni sarebbero assolutamente ingiustificati e sproporzionati.

L'ipotesi inoltre non tiene conto di possibili ritardi/assenze dell'utente che potrebbero generare disservizi a cascata.

CONFRONTO

Testo proposto

24 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Il gestore garantisce che all'attivazione di ogni nuovo contratto per la tariffa rifiuti, vengono consegnate/trasmesse al titolare tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

Nei Comuni in regime di tassa, tali attività vengono concordate puntualmente tra gestore e Comune.

Proposte di modifica AZIENDE

24 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del Gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al Gestore.

All'attivazione di ogni nuovo contratto per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nel materiale informativo di cui al punto 1, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili. .

note

Da questo paragrafo in poi iniziano impegni e informazioni che riguardano solo gli utenti a tariffa, intesa per quella che sarà la tariffa puntuale affidata al Gestore quanto a applicazione e riscossione.

La consegna dei documenti informativi sul servizio avviene direttamente solo per il canale sportello, altri canali si suggerisce di rimandare ai siti internet del gestore e/o del comune

CONFRONTO

Testo proposto

25 SISTEMA DI FATTURAZIONE

Per i Comuni in cui si applica la tariffa, e dunque la riscossione è svolta dal gestore, vengono emesse fatture con cadenza almeno semestrale per un minimo di due fatture all'anno.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

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 all'utente a nessun titolo.

Proposte di modifica AZIENDE

25 SISTEMA DI BOLLETTAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del Gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al Gestore.

Per i Comuni in cui si applica la tariffa, e dunque la riscossione è svolta dal gestore, vengono emesse fatture con cadenza almeno semestrale per un minimo di due fatture all'anno.

Nel caso di bollettazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

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 all'utente a nessun titolo.

note

CONFRONTO

Testo proposto

26 MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Il gestore, ove svolga la riscossione, prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (la bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito);
- online con carta di credito;
- presso le ricevitorie Sisal;
- presso i punti vendita Lottomatica Servizi.

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli bancari dedicati presenti in ogni provincia ed elencati in dettaglio nell'allegato al documento di fatturazione.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio. 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 20 giorni dalla ricezione.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 30 giorni dalla data di emissione della bolletta. Nel caso in cui la bolletta venga recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il gestore, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 20 giorni.

Proposte di modifica AZIENDE

26 MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del Gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al Gestore. Il gestore favorisce forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

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 40 giorni dalla ricezione.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta secondo le regole definite dal Gestore stesso.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione conteggiati e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Il Gestore dei servizi provvede all'emissione delle bollette per l'addebito del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati nei modi e nelle forme più opportune e valide, consentite dalla normativa vigente.

note

Il pagamento della bolletta a titolo gratuito presso gli sportelli bancari è un servizio sempre più difficile e costoso da attivare. L'imposizione di specifici canali di pagamento è eccessiva (Sisal, Lottomatica Servizi).

CONFRONTO

Testo proposto

E' comunque necessario che il gestore invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Nel caso di ritardi nel processo di spedizione delle bollette il gestore effettua uno spostamento della data di scadenza del pagamento, tale da garantire il termine di almeno 20 giorni dalla ricezione della fattura da parte dell'utente.

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

Proposte di modifica AZIENDE

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'.

Il gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.

Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.). Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

Il gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore (es. numero verde dedicato, e-mail ecc.).

note

CONFRONTO

Testo proposto

Comunque agli utenti “buoni pagatori” (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi tutte le fatture nei termini ivi indicati) non sono applicati interessi di mora per i primi 10 giorni di ritardo dalla data indicata nel sollecito.

Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell’occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

Il gestore, ove svolga la riscossione, garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore (es. numero verde dedicato, e-mail ecc.).

Proposte di modifica AZIENDE

note

Per gli utenti «buoni pagatori» si tratta di una procedura di difficile realizzazione.

CONFRONTO

Testo proposto

27 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Il gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

Proposte di modifica AZIENDE

27 RETTIFICHE DI BOLLETTAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del Gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al Gestore. Il gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta e genera l'obbligo per il Gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, fax, posta elettronica) la rettifica è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie.

Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

note

CONFRONTO

Testo proposto

La restituzione degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro i 40 giorni dalla data della rettifica mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie. Se il cliente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, gli importi in eccesso vengono direttamente accreditati su conto corrente. Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Le somme versate e non dovute nell'anno solare antecedente l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

Proposte di modifica AZIENDE

La restituzione degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro i 90 giorni dalla data della rettifica mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico in caso di Clienti con domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito o ancora mediante compensazione nella bolletta successiva in caso di importi inferiori a € 20,00.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Le somme versate e non dovute nell'anno solare antecedente l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

note

..

CONFRONTO

Testo proposto

28 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

I gestori definiscono i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti.

Gli sportelli fisici debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza, in ogni caso deve essere presente almeno uno sportello per ciascun comune e devono essere assicurati orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza, ivi comprese le giornate di mercato.

Gli sportelli con un bacino di utenza superiore a 30.000 abitanti (sportelli principali), devono assicurare un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali e non inferiore alle 4 ore il sabato.

In tutti i restanti comuni devono essere presenti sportelli ad apertura anche limitata (di giorni o di ore) e comunque non inferiore a 8 ore a settimana ogni 5000 abitanti, attivati anche presso altre strutture (es. URP dei Comuni, Uffici Postali, Banche).

Nelle zone turistiche deve essere inoltre previsto un servizio festivo da regolamentare per alcune ore.

Il gestore garantisce per gli sportelli fisici principali un orario di accesso al servizio non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì, e non inferiore alle 4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato.

Il gestore garantisce l'accesso ai restanti sportelli per un totale di almeno a 8 ore a settimana ogni 5000 abitanti all'interno delle fasce orarie suddette.

Proposte di modifica AZIENDE

28 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

Il gestore istituisce sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti, definendone i giorni e gli orari di apertura, garantendone un'adeguata distribuzione anche in relazione alle esigenze dell'utenza.

Il Gestore pubblica anche sul proprio sito internet 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 specifiche pratiche. Gli aspetti trattati in questo punto dovranno essere concordati anche con l'Agenzia d'ambito, il Comitato Consultivo degli Utenti ed eventualmente con il Comune.

Il gestore garantisce attraverso sportelli telefonici con numero verde gratuito (non da telefono cellulare), un servizio adeguato ed efficiente con un orario di accesso non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e 4 ore giornaliere dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato, restano esclusi i festivi.

Gli orari di operatività degli sportelli fisici e telefonici sono reperibili sul sito internet del Gestore.

note

La presenza di uno sportello fisico per ciascun comune è un onere eccessivo, sarebbe auspicabile distribuirli secondo le esigenze di un bacino di utenza, superando la logica comunale.

CONFRONTO

Testo proposto

Il Gestore pubblica non solo in bolletta ma anche sul proprio sito internet 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 specifiche pratiche. Gli aspetti trattati in questo punto dovranno essere concordati anche con l'Agenzia d'ambito, il Comitato Consultivo degli Utenti ed eventualmente con il Comune.

Il gestore garantisce attraverso sportelli telefonici con numero verde gratuito anche da telefono cellulare, un servizio adeguato ed efficiente con un orario di accesso non inferiore alle 10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato, restano esclusi i festivi.

Il numero telefonico, l'orario di apertura degli sportelli telefonici è indicato in bolletta ed è reperibile sul sito internet del gestore o può essere richiesto al numero verde.

Proposte di modifica AZIENDE

note

CONFRONTO

Testo proposto

29 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati:

- tempo medio giornaliero di attesa: 20 minuti
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

Il non rispetto del tempo massimo giornaliero di attesa determina un indennizzo all'utente.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 2 minuti;
- tempo massimo di attesa: 4 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Proposte di modifica AZIENDE

29 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati:

- tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

Il non rispetto del tempo massimo giornaliero di attesa determina, su richiesta circostanziata, un indennizzo a favore dell'utente.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 4 minuti;
- tempo massimo di attesa: 6 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

note

CONFRONTO

Testo proposto

30 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde _____, gratuito anche da cellulare, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00. Sono esclusi i festivi. Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sui servizi svolti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico. Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Proposte di modifica AZIENDE

30 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (contact center) con operatore, tramite il numero verde _____, non gratuito da cellulare, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì e 4 ore giornaliere dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato. Sono esclusi i festivi. Il servizio telefonico può essere integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico fornisce all'utente, ove disponibile, il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico. Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

note

CONFRONTO

Testo proposto

31 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare tali soggetti nella fruizione dei servizi offerti (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e carta dei servizi in braille ecc).

Proposte di modifica AZIENDE

31 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai servizi amministrativi e commerciali del gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli)

note

Si rileva che ad oggi non sono previste facilitazioni per particolari categorie di utenze, conseguentemente il servizio richiesto appare di difficile implementazione

CONFRONTO

Testo proposto

32 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 20 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore. Per i Comuni non a tariffa, nel caso di richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Proposte di modifica AZIENDE

32 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti per iscritto entro un massimo di 40 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore). Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 40 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore. Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione del Tributo, per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

note

E' necessario affermare il principio del reclamo in forma scritta, per evitare interpretazioni soggettive sulla tracciatura formale del ricevimento e per poter attivare i controlli sulla tempistica.

CONFRONTO

Testo proposto

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

33 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 (call center, sito web, ecc.).

34 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

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

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- ove previsto dal contratto di servizio, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;

Proposte di modifica AZIENDE

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

33 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 (contact center, sito web, ecc.).

34 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

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

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, e comunicare con il gestore;
- qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti, con le modalità ritenute più consone ed efficaci, purché chiare e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;

note

CONFRONTO

Testo proposto

- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- cura i rapporti con l’Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell’ambiente, alla prevenzione e riduzione dell’inquinamento e della produzione di rifiuti, all’incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all’art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- 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 dell’Agenzia d’ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l’Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

Proposte di modifica AZIENDE

- fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell’ambiente, alla prevenzione e riduzione dell’inquinamento e della produzione di rifiuti, all’incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di cui alla Sezione IV, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all’art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- s’impegna a valutare tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell’accesso ai servizi, collaborando a tal fine con il Comitato consultivo degli utenti dell’Agenzia d’ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l’Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

note

CONFRONTO

Testo proposto

35 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al paragrafo 28.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia d'ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

Proposte di modifica AZIENDE

35 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al paragrafo 28.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia d'ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti.

note

CONFRONTO

Testo proposto

36 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore pubblica entro il 30 giugno di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

Proposte di modifica AZIENDE

36 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di ambito e del Comitato Consultivo utenti. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del Gestore all'interno del nucleo utente.

Le rilevazioni effettuate sono integrate da analisi interne sui dati qualitativi e quantitativi relativi alla gestione dei servizi, quali ad esempio:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti

note

CONFRONTO

Testo proposto

37 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, gratuito anche da cellulare, fax, posta elettronica, sportello del gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito ed al Comitato consultivo degli utenti. Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami ed il relativo modulo. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente).

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. In questo momento il gestore fornisce all'utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole.

Proposte di modifica AZIENDE

37 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica, sportello del gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito ed al Comitato consultivo degli utenti.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Gestione delle segnalazioni/comunicazioni scritte da un qualunque soggetto (cliente, cittadino residente e non residente, Uffici Comunali Relazioni con Pubblico, ecc.) riguardanti attività/servizi operativi ordinari, gestiti direttamente dalle strutture competenti del Gestore, che non prevedano necessariamente una risposta scritta.
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali sono previste modalità specifiche.
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente.
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

note

E' necessario stralciare la possibilità di reclamo in forma verbale, perché risulta una modalità la cui definizione di reclamo tale o non tale è interpretabile soggettivamente e non c'è oggettiva tracciatura formale del ricevimento per poter attivare i controlli sulla tempistica

CONFRONTO

Testo proposto

In caso di reclamo presentato di persona dall'utente è obbligo del gestore redigere apposito verbale da fare sottoscrivere all'utente,

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

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
- rivolgersi al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

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

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti.

Semestralmente il gestore è tenuto a riferire all'Agenzia e al Comitato consultivo degli utenti circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi.

Proposte di modifica AZIENDE

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami ed il relativo modulo. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente).

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

Il gestore, entro un massimo di 40 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- rivolgersi al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'ottica del miglioramento progressivo degli standard.

note

Togliere l'obbligo di redigere un verbale.

CONFRONTO

Testo proposto

38 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dell'utente al gestore entro 90 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uso predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il gestore, in accordo con l'Agenzia d'ambito, ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo, da corrispondersi solo a prestazione avvenuta, deve essere erogato all'utente entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

Proposte di modifica AZIENDE

38 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

L'utente può presentare richiesta scritta di indennizzo entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio attraverso la compilazione dei moduli all'uso predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore. Il gestore, in accordo con l'Agenzia d'ambito, ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale.

L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

note

CONFRONTO

Testo proposto

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Proposte di modifica AZIENDE

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

note

CONFRONTO

Testo proposto

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici	1 ora	16 €
Risposta ai reclami	20 giorni	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Proposte di modifica AZIENDE

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	60 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Tempo massimo di attesa a gli sportelli fisici	1 ora	16 €
Risposta ai reclami	40 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

note

CONFRONTO

Testo proposto

39 TABELLA RIASSUNTIVA
Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi valori limite.

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità del servizio	
Verifica	Entro 2 giorni
Intervento	Entro 5 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 2 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 10 giorni
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità	Entro 15 giorni
Comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati in zone critiche	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuati con frequenza almeno Quindicinale	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati con frequenza superiore	Entro 10 giorni
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore
Rettifiche di fatturazione (fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie)	30 giorni
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
Medio	20 minuti
Massimo	1 ora
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
Medio	2 minuti
Massimo	4 minuti
Risposta a richieste e reclami	20 giorni

Proposte di modifica AZIENDE

39 TABELLA RIASSUNTIVA
Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi valori limite.

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità dei contenitori	
Verifica	Entro 5 giorni
Intervento	Entro 10 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 20 giorni dal rilevamento/segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità	Entro 15 giorni
Comunicazione esito verifica	Entro 30 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Scostamento per cause imputabili all'organizzazione del Gestore	Entro 48 ore
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore
Rettifiche di fatturazione (fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie)	60 giorni
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
Medio	30 minuti
Massimo	1 ora
Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici	
Medio	4 minuti
Massimo	6 minuti
Risposta a richieste e reclami	40 giorni

note

CONFRONTO

Testo proposto

40 INDIRIZZI UTILI

Gestore S.p.A/Srl/...

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

41 GLOSSARIO

Agenzia d'ambito : ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Proposte di modifica AZIENDE

40 INDIRIZZI UTILI

Gestore S.p.A/Srl/...

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

41 GLOSSARIO

Agenzia d'ambito : ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

note

CONFRONTO

Testo proposto

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio

Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Proposte di modifiche AZIENDE

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio

Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni: giorni lavorativi

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo:

Atto, in forma scritta, di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

note

CONFRONTO

Testo proposto

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Proposte di modifica AZIENDE

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

note

