CARTA DELLA QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFUTI, (DEL SERVIZIO DI LAVAGGIO E PULIZIA DELLE STRADE) DEL COMUNE DI CEPAGATTI (PE)

NOVEMBRE 2022

Indice

PREMESSA 1
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFUTI URBANI 1
1.1. PRESENTAZIONE AZIENDALE 1
1.2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI 3
1.3. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 3
1.4. FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 4
1.5. DOVE È POSSIBILE TROVARLA 5
2. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA 5
2.1. LE RACCOLTE DIFFERENZIATE 7
2.2. LE ALTRE RACCOLTE 10
2.3. LO SPAZZAMENTO STRADALE 12
2.4. LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI 12
3. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 13
3.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE 13
3.2. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ 14
4. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO 15
4.1. ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI 15
4.2. MANUTENZIONE DEI CONTENITORI 15
4.3. GLI STRUMENTI ON LINE 15
5. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE 16
5.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI 16
5.2. DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE 17
5.3. TUTELA DELLA PRIVACY 17
6. SCHEMA REGOLATORIO 18

PREMESSA

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La ditta Co.Sve.Ga. Srl ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (e spazzamento e lavaggio strade) comprensivo dei costi di smaltimento per tutte le tipologie di rifiuti urbani e speciali assimilati.

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFUTI URBANI

1.1. PRESENTAZIONE AZIENDALE

La Co.Sve.Ga. s.r.l. è stata **costituita nel 2000**. Nata inizialmente per gestire le attività di manutenzione ordinaria del verde pubblico, negli anni successivi ha esteso i nostri servizi alla gestione del cimitero e dell'igiene urbana.
L'obiettivo centrale dell'attività di Co.Sve.Ga. consiste nel migliorare l'aspetto e il decoro della città, aiutare i cittadini e le istituzioni a capire l'importanza del rispetto dell'ambiente, rendere i comuni serviti luoghi belli da vedere, da attraversare e da vivere.
Co.Sve.Ga. già nel 2008 ha implementato il proprio *Sistema di Gestione della Qualità* in ottemperanza alla **norma UNI EN ISO 9001** relativamente alle seguenti attività: "Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e servizi accessori. Erogazione dei servizi di manutenzione e gestione del territorio: verde pubblico, strade edifici pubblici, impianti sportivi, cimitero e pubblica illuminazione".
Questa prima certificazione è stata affiancata nel 2011 dall'ottenimento di quella **OHSAS 18001**, che identifica lo standard internazionale di riferimento nella *gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.*
Nel 2012 la Società ha ottenuto la *certificazione ambientale* in aderenza alla norma **UNI EN ISO 14001**, incentrata sulla presa di coscienza degli impatti ambientali provocati dall'attività aziendale e sull'impegno per il controllo e la riduzione degli stessi.
Nel gennaio del 2015 l'azienda ha ulteriormente innalzato l'attenzione verso i propri lavoratori ottenendo la *certificazione di Responsabilità Sociale* secondo lo standard internazionale **SA 8000**: un impegno che riguarda una vasta gamma di tematiche tra cui il lavoro minorile e quello forzato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva di lavoro, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l'orario di lavoro, la retribuzione e i sistemi di gestione relativi al controllo della catena di fornitura, la gestione della comunicazione esterna e altre politiche aziendali.
Alla data odierna gestisce i servizi di raccolta rifiuti porta a porta nei **Comuni di Nocciano** e **Cugnoli, Lettomanoppello, Roccamorice, Cepagatti, Pianella e Penne, tutti in Provincia di Pescara, e nel Comune di Francavilla al Mare (CH).**

I servizi svolti in virtù dei singoli Contratti di Servizio sono riconducibili alle seguenti macrocategorie:

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani e speciali assimilati
- Servizi a chiamata
- Manutenzione del verde

Cosvega si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

1.2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.3. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità della Cosvega si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) eguaglianza e imparzialità

l'erogazione dei servizi si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) efficienza ed efficacia

perseguire l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli per i rapporti diretti con gli utenti.

c) partecipazione

la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici del Gestore;
- sito internet;
- profilo Facebook;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

d) continuità

Cosvega assume l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

Cosvega è guidata nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

Cosvega garantisce la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obbiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

Cosvega garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

1.4. FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dalla Co.Sve.Ga. Srl in qualità di gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Tale documento, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta, relativa alla gestione dei servizi di raccolta e spazzamento nel Comune di Cepagatti, è approvata in conformità allo **Schema Regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", adottato con Deliberazione dell'Assemblea n. 5 del 06.04.2022.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti nei comuni gestiti. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito del gestore nell'apposita sezione dedicata a ciascun Comune, che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni sul centro di raccolta (se presente), ecosportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del gestore ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente e dei Comuni.

1.5. DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito della Cosvega e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.
Di seguito si riporta una tabella di sintesi con i riferimenti utili per gli utenti.

Tabella 1 – Riferimenti utili per gli utenti

COMUNE/Ente di Governo	Gestore Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
Cepagatti	Comune di Cepagatti Comune di Cepagatti (PE) - Sito istituzionale Numeri di riferimento: 08597401	Co.Sve.Ga. S.r.l. https://www.cosvega.it Numero Verde: 800135476	Co.Sve.Ga. S.r.l. https://www.cosvega.it Numero Verde: 800135476

2. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nel comune di Cepagatti si promuove la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.
Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito della Cosvega all'indirizzo www.cosvega.it, nella sezione "Comuni", dove vi è una sezione dedicata al comune di Cepagatti.
Nella seguente tabella si indica per ciascun Comune la modalità di svolgimento dei servizi di raccolta e il soggetto gestore dell'attività di raccolta e trasposto dei rifiuti.

Tabella 2 – Modalità di ritiro dei rifiuti nel comune di Cepagatti

Frazione di rifiuto	Modalità di ritiro dei rifiuti sul territorio comunale
Secco residuo, umido, carta e cartone, plastica e metalli, vetro	porta a porta integrale secondo il calendario prestabilito
Ingombranti, Raee, sfalci	A chiamata tramite prenotazione al numero verde
Pile e farmaci, oli vegetali, abbigliamento	Stradale

Tutti i servizi di raccolta, sull'intero territorio comunale, vengono effettuati nella fascia oraria 05 – 12.

2.1. LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Di seguito si riportano schematicamente le indicazioni e le frequenze di raccolta per le principali frazioni di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nel contenitore	Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	BIANCO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Settimanale

Tipologia di rifiuto	PLASTICA/METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detergenti, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacco giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	GIALLO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Settimanale

Tipologia di rifiuto	VETRO
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	VERDE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Settimanale

Tipologia di rifiuto	ORGANICO
Cosa mettere nel contenitore	Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata. Le utenze non domestiche sono fornite di una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Tre volte a settimana

Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettiere di piccoli animali domestici.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	GRIGIO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Settimanale

Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.
Modalità di raccolta	Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti. Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio. Per la frequenza consultare il calendario di raccolta sul sito www.cosvega.it

Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI E RAEE
Cosa mettere nel contenitore	mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.).
Modalità di raccolta	Le modalità di raccolta degli ingombrati variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: - Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune; - Servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.cosvega.it
Frequenza	Settimanale

Tipologia di rifiuto	SFALCI E POTATURE
Cosa mettere nel contenitore	Erba, sfalci, potature.
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina.
Modalità di raccolta	Le modalità di raccolta di sfalci e potature variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: - Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune; - Servizio di ritiro domiciliare gratuito telefonando al numero telefonico dedicato. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche e, in alcuni Comuni, alle utenze non domestiche che non svolgono attività florovivaistiche, orticoltura e manutenzione aree verdi. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.cosvega.it
Frequenza	Settimanale

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Junker o sul sito www.cosvega.it.

2.2. LE ALTRE RACCOLTE

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE E FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.); Farmaci scaduti.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile viene effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto.
Frequenza	Mensile e comunque a riempimento

Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Oli alimentari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Oli di origine minerale, altri materiali.
Modalità di raccolta	Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio.
Frequenza	Mensile e comunque a riempimento

Tipologia di rifiuto	INDUMENTI USATI
Cosa mettere nel contenitore	Indumenti, accessori e calzature in buono stato.
Cosa NON mettere nel contenitore	Stracci e indumenti non riutilizzabili.
Modalità di raccolta	Gli indumenti esausti vanno conferiti in appositi contenitori stradali, distribuiti nel territorio
Frequenza	Mensile e comunque a riempimento

Tutti servizi di raccolta vengono erogati, su tutto il territorio, nella fascia oraria 06 – 12.

Per conoscere l'ubicazione dei contenitori stradali, consultare il sito www.cosvega.it

Verificare i servizi attivi e le frequenze di espletamento sul sito istituzionale del comune, sull'app Junker o sul sito della Cosvega www.cosvega.it.

2.3. LO SPAZZAMENTO STRADALE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi prevista nel contratto di servizio.
Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Contestualmente ai servizi sopra descritti, gli operatori a terra di norma svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte e di pulizia caditoie, con frequenze stabilite a seconda della programmazione definita congiuntamente con l'Amministrazione comunale.
Di seguito la programmazione per zone specifiche del territorio.

Servizio	Zona	Frequenza	Fascia oraria
Spazzamento meccanico	Centro urbano	Giornaliero escluso festivi	6 - 12
Manuale e cestini	Centro storico	Giornaliero escluso festivi	10 - 12
Pulizia mercato	Centro storico	Domenica	12:30 – 14:30

2.4. LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini nel rispetto del contratto di servizio.

3. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In generale, la Cosvega svolge le mansioni di propria competenza, per le quali risponde direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dalla Cosvega.

Tabella 3 – Attività e obblighi assolti dalla Cosvega

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Nel comune di Cepagatti sono presenti n. 2 sportelli fisici. Cosvega assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti, previa presentazione dell'iscrizione nel ruolo TARI comunale, presso l'Ecosportello. La Cosvega assicura, altresì, anche la manutenzione dei contenitori, ovvero la sostituzione necessaria in caso di usura degli stessi.
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge a Cosvega per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Cosvega garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Comune di Cepagatti
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)	Cosvega garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove presente il centro di raccolta, l'utente può conferirvi direttamente tali rifiuti.
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)	Cosvega gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)	Cosvega assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività, conforme al contratto di servizio.
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)	Cosvega ha un programma calendarizzato della propria attività di spazzamento e lavaggio, conforme al contratto di servizio.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)	Cosvega garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, si garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

3.2. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Co.Sve.Ga. ha consigliato l'adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

I tempi standard garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

percentuale minima di attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	20 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
percentuale minima di attrezzature per la raccolta con sopralluogo	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	<240 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti su chiamata	30 giorni
tempo massimo di attesa allo sportello	/
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	90%

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

4. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

4.1. ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

L'Ecosportello, è un ufficio informazioni aperto al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

Tabella 4 – Sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
Lunedì 9:00 – 12:00 Villanova Martedì 9:00 – 12:00 Cepagatti Mercoledì 9:00 – 12:00 Villanova Mercoledì 16:00 – 19:00 Cepagatti Giovedì 9:00 – 12:00; 16:00 – 19:00 Cepagatti Venerdì 9:00 – 12:00 Villanova	Dal lunedì al venerdì: 08:30 – 12:30 con risposta diretta

Il numero verde, raggiungibile gratuitamente da rete fissa e mobile, oltre agli orari sopra riportati con risposta diretta, è attivo h24 con segreteria telefonica.

4.2. MANUTENZIONE DEI CONTENITORI

Cosvega garantisce la fornitura delle attrezzature per esporre i rifiuti sia alle nuove utenze che alle in caso di sostituzione di attrezzature obsolete presso l'Ecosportello.
La consegna/ritiro delle attrezzature avviene sempre a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza) e, per le nuove utenze, di esibizione della richiesta di iscrizione a ruolo effettuata presso il comune.

4.3. GLI STRUMENTI ON LINE

Sito web

Cosvega ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti, guida e calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro ambiente, Ecosportello, % di raccolta differenziata, modulistica.
Nella sezione "Contatti" del sito è presente sia una mail dedicata al cittadino per qualsiasi necessità servizioclienti@cosvega.it, sia un campo predisposto per inviare qualsiasi tipo di messaggio alla società senza utilizzare la mail.

APP

App: Junker è l'app, scaricabile dal sito www.cosvega.it, messa a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;

- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti, permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini e gestore tramite applicazione attraverso:
    - comunicazioni push dal Gestore ai cittadini;
    - invio richieste di informazioni dai cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback.

Facebook

All'interno della pagina Facebook aziendale https://www.facebook.com/cosvegafrancavilla è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali

5. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

5.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando i punti di contatto di seguito indicati:

Servizi	Contatti	Orari
Segreteria	085/4918804	Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30
Email	segreteria@cosvega.it	
PEC	cosveg@pec.cosvega.it	
Posta ordinaria	Via Piane 55 66023 – Francavilla al Mare (CH)	

La richiesta deve essere indirizzata a Cosvega in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

La Cosvega provvede alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

Le richieste, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
    - il nome, il cognome e il codice fiscale;
    - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;

- le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni la Cosvega indica:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
b) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

5.2. DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito. Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Chieti.

Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

Tempo di attesa al call center	< 240 secondi
Tempo di risposta alle richieste scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche	20 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche	30 giorni lavorativi

5.3. TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni).
La Cosvega, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.
Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.
È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

6. SCHEMA REGOLATORIO

		PERIMETRO GESTIONALE (PGa)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QLa)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA I Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: $PG_a = 0\%$ QLa = 0%	SCHEMA II Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: $PG_a \leq 3\%$ QLa = 0%
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA III Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: $PG_a = 0\%$ $QL_a \leq 4\%$	SCHEMA IV Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: $PG_a \leq 3\%$ $QL_a \leq 4\%$