

Carta del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed attività connesse e correlate

Principi fondamentali standard di qualità
e diritti di informazione al servizio
S.E.A.B. S.p.A.

Indice

SEZIONE I: INTRODUZIONE

Premessa

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

1.2 Informazione su SEAB SpA e definizione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed attività connesse e correlate

1.3 Validità della carta di servizio

SEZIONE II: I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

2.2 Imparzialità di trattamento

2.3 Partecipazione

2.4 Continuità

2.5 Efficienza ed efficacia

2.6 Cortesia

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

2.9 Privacy

SEZIONE III: MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Introduzione

3.1 Servizio di raccolta della frazione differenziata del rifiuto urbano

- 3.2 Servizio di raccolta della frazione indifferenziata del rifiuto urbano
- 3.3 Servizio di spazzamento e lavaggio strade
 - 3.3.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico
 - 3.3.2 Pulizia delle aree mercatali
 - 3.3.3 Rimozione di discariche abusive
- 3.4 Servizi di natura varia e differente

SEZIONE IV: INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Premessa

- 4.1 Igienicità del servizio
- 4.2 Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori
- 4.3 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori
- 4.4 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato
- 4.5 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale
- 4.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati
- 4.7 Sistema di fatturazione
- 4.8 Modalità di pagamento
- 4.9 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici e telefonici
- 4.10 Tempo di attesa agli sportelli fisici
- 4.11 Svolgimento di call center

SEZIONE V: IMPEGNO DEI CITTADINI

- 5.1 Facilitazione dei servizi

SEZIONE VI: TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

- 6.1 Semplificazione delle procedure
- 6.2 Informazioni agli utenti
- 6.3 Procedura di reclamo
- 6.4 Applicazione della tariffa

PREMESSA

La "Carta del Servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed attività connesse e correlate" è il documento attraverso il quale S.E.A.B. – Società Ecologica Area Biellese S.p.A (di seguito denominata SEAB) in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con Co.S.R.A.B., il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- a) il contratto di servizio stipulato tra Co.S.R.A.B. e SEAB, ovvero il documento che definisce gli obblighi e i diritti delle parti;
- b) il regolamento del servizio di gestione rifiuti dei singoli Comuni, il documento che stabilisce le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuovere il loro recupero;

SEZIONE I - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

SEAB, ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale, elabora la Carta di servizio sulla base delle indicazioni fornite da Co.S.R.A.B., conformemente a quanto stabilito dal contratto di servizio e da ogni altro documento regolante il servizio di cui trattasi.

La carta di servizio definisce i rapporti tra SEAB e i Clienti, riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica in tutti i Comuni interessati dal servizio in oggetto all'interno dei confini della Provincia di Biella e tiene pertanto conto delle specificità del territorio dei singoli comuni. La normativa primaria su cui essa si basa è:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" Decreto legislativo n. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente";
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità";
- Legge Regionale Piemonte n 24/2002 e successive modifiche ;

1.2 Informazione su SEAB SpA e definizione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed attività connesse e correlate.

a) Assetto societario: SEAB SpA nasce il 1° gennaio 2004;

b) Numero di addetti al servizio di gestione rifiuti urbani (al 31.12.2015): n. 196;

c) Servizi erogati: nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente carta, SEAB si occupa delle seguenti attività:

1. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata;
2. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata;
3. raccolta differenziata dei rifiuti da imballaggio primari e secondari (qualora non ritirati direttamente dal produttore);
4. spazzamento e lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche;
5. rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico, o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua;
6. raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali secondo quanto disposto dalla normativa vigente;
7. trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento;
8. gestione distinta dei rifiuti urbani pericolosi;
9. gestione degli impianti denominati "centri di raccolta consortili".

1.3 Validità della carta del servizio

La presente Carta del Servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Co.S.R.A.B., ha validità pari a quella del Contratto per la gestione del servizio. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate da Co.S.R.A.B., dal Gestore e dall'utenza.

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

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

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del "Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed attività connesse e correlate" si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

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

A tale scopo il Gestore, provvede a:

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

2.2 Imparzialità di trattamento

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

2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio: l'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Utente ha altresì diritto ad 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 a quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

2.4 Continuità

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

2.5 Efficienza ed efficacia

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

2.6 Cortesia

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

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

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

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

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

2.9 Privacy

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

SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Introduzione

SEAB espleta il "servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed attività connesse e correlate" in base alle condizioni prescritte nel Contratto di servizio e nei documenti ad esso allegati.

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

- servizio di raccolta della frazione differenziata del rifiuto urbano, in forma stradale o domiciliare;
- servizio di raccolta della frazione indifferenziata del rifiuto urbano in forma stradale o domiciliare;
- servizio di spazzamento e lavaggio strade;
- servizio di igiene urbana di natura varia e differente.

3.1 Servizio di raccolta della frazione differenziata del rifiuto urbano.

Il servizio di raccolta è attivo (o attivabile) per le seguenti tipologie di rifiuti:

- organico (frazione umida);
- frazione verde (sfalci e potature);
- imballaggi in carta e/o cartone;
- c.d. multimateriale pesante (imballaggi in vetro, acciaio, alluminio e banda stagnata);
- c.d. multimateriale leggero (imballaggi in plastica, alluminio e banda stagnata, poliaccoppiati);
- imballaggi in plastica;
- imballaggi in metallo e materiale metallico;
- imballaggi in legno e materiale legnoso;
- inerti da piccole riparazioni domestiche;
- pile e farmaci;
- rifiuti ingombranti;
- raee (apparecchiature elettriche ed elettroniche);
- altre (oli, vernici, ecc).

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

Raccolta differenziata dell'organico

Il gestore ha attivato, in alcuni territori, un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e/o non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori (di solito di colore verde), in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini all'interno di appositi sacchi biodegradabili.

Raccolta differenziata della frazione verde

Il Gestore, nei Comuni che hanno attivato il servizio, assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante appositi sacchi in iuta (big-bags di colore bianco) con ritiro presso il domicilio degli utenti su prenotazione tramite chiamata o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli imballaggi in carta e/o cartone

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli imballaggi in carta e cartone mediante un servizio porta a porta (raccolta domiciliare tramite cartonplast o contenitori carrellati di colore giallo), o mediante contenitori ubicati sul territorio (raccolta stradale tramite bidoni di colore giallo), o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata del vetro congiuntamente a raccolta di contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio (multimateriale pesante)

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente dell'alluminio) con servizio domiciliare (mediante contenitori carrellati di colore blu), con servizio stradale (mediante campane di colore verde), presso particolari utenze non domestiche (mediante contenitori carrellati di colore blu), oppure attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Per alcune tipologie di imballaggi in vetro (es. damigiane) e per il cosiddetto "vetro in lastre" è previsto il solo conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli imballaggi in plastica

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli imballaggi in plastica con servizio stradale (mediante contenitori carrellati di colore bianco), o con servizio domiciliare (mediante sacchi in HDPE di colore giallo), oppure mediante conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli imballaggi in plastica congiuntamente a raccolta di contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio (multimateriale leggero)

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del multimateriale leggero con servizio stradale (mediante contenitori carrellati di colore bianco), o con servizio domiciliare (mediante sacchi in HDPE di colore giallo), oppure mediante conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli imballaggi in metallo e materiali metallici

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli imballaggi in legno e materiali legnosi

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del legno nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio o con contenitori di elevata volumetria presso utenze non domestiche particolari o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata di pile e farmaci

Il Gestore assicura un servizio di raccolta tramite specifici e distinti contenitori dislocati sul territorio.

Raccolta rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso i centri di raccolta consortili a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il Gestore attiva un servizio di raccolta a domicilio su prenotazione, di norma gratuito, sul territorio dei Comuni che ne fanno richiesta. La fascia di puntualità per gli appuntamenti è garantita secondo quanto specificato al punto 4.6.

Raccolta rifiuti elettrici ed elettronici

Il Gestore assicura la raccolta dei Raee (ovvero i Rifiuti elettrici ed elettronici) mediante conferimento presso i centri di raccolta consortili a cura dell'utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio per le sole utenze domestiche.

Altri rifiuti

Il servizio di raccolta differenziata di altri rifiuti (quali a titolo di esempio oli esausti vegetali e minerali, batterie, vernici ecc) viene garantito mediante conferimento diretto da parte degli utenti ai centri di raccolta consortili.

Esposizione dei contenitori

I contenitori per la raccolta porta a porta dei rifiuti destinati alle singole utenze vengono dalle stesse esposti, indicativamente entro le ore 06.00 del giorno previsto di ritiro, salvo differenti indicazioni previste dai singoli regolamenti comunali, sulla pubblica via, in corrispondenza dell'abitazione; ove non sia possibile l'esposizione in corrispondenza della singola abitazione (es. via di accesso troppo stretta per il mezzo di raccolta, via privata in cui il mezzo di raccolta non è autorizzato al transito ecc.) è possibile l'esposizione sulla pubblica via nel punto più vicino possibile, accessibile al mezzo di raccolta, con la prescrizione di evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale.

A svuotamento effettuato, i contenitori devono essere tempestivamente ritirati a cura dell'utenza, che deve provvedere al recupero dei rifiuti eventualmente non ritirati dagli addetti a causa del mancato rispetto delle norme di conferimento prescritte o dell'esposizione tardiva.

E' obbligatorio l'utilizzo di contenitori e sacchi con caratteristiche anche cromatiche conformi a quanto prescritto per ogni tipologia di rifiuto.

I contenitori destinati alle utenze condominiali vengono, ove previsto dai regolamenti dei singoli Comuni, posizionati nella pertinenza del condominio, in posizione accessibile ai mezzi raccolta, oppure posizionati sulla pubblica via; le utenze condominiali sono tenute all'utilizzo dei contenitori di aggregazione, non è pertanto possibile l'esposizione del proprio contenitore da interno.

3.2 Servizio di raccolta della frazione indifferenziata del rifiuto urbano

Il gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite il sistema porta a porta o attraverso cassonetti stradali.

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

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

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

3.3 Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, portici pubblici o privati ad uso pubblico, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta di foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, pulizia caditoie.

In applicazione delle condizioni contrattuali, nei quali sono previsti gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento, SEAB effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato.

È inoltre previsto, in casi specifici concordati, 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 può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

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

3.3.1. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

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

3.3.2. Pulizia delle aree mercatali

Il Gestore provvede, ove previsto, alla pulizia delle aree mercatali alla fine delle attività di mercato, alla rimozione dei rifiuti e, ove necessario, al lavaggio delle aree.

Il servizio viene effettuato immediatamente dopo la fine dell'orario di mercato.

3.3.4. Rimozione di discariche abusive

In caso di discariche abusive individuate su suolo pubblico, il Gestore, previa segnalazione da parte del Comune sul cui territorio ricade la discarica abusiva, provvede alla rimozione dei rifiuti ed all'avvio a smaltimento degli stessi, con le modalità ed i tempi concordati di volta in volta.

Tale servizio viene effettuato dal Gestore per tutte le tipologie di rifiuti per cui è in possesso di autorizzazione al trasporto; negli altri casi la rimozione della discarica abusiva viene effettuata da ditte private, debitamente autorizzate, in accordo con il singolo Comune.

3.4 Servizi di natura varia e differente

All'interno di tale denominazione ricadono i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti c.d. "cimiteriali" (da esumazione ed estumulazione), dei rifiuti non pericolosi di origine sanitaria presso ospedali, istituti di cura, case di riposo ecc. (ad esempio contenitori in vetro per flebo di soluzione fisiologica), di spurgo dei pozzetti stradali (tramite subappalto a ditta terza), di diserbo dei marciapiede e delle banchine stradali, di lavaggio dei contenitori di raccolta stradali.

Tali servizi vengono attivati su richiesta da parte della singola Amministrazione Comunale con calendarizzazione concertata direttamente con il Gestore.

SEZIONE IV – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Premessa

SEAB definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni,

permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

4.1 Igiene del servizio

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

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

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

4.2 Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente come predisposto dal punto 6.2. di questa Carta.

4.3 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

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

Il Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso concordando con le Amministrazioni Comunali i costi e le modalità di sostituzione.

4.4 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

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

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

4.5 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, dove previsto, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta entro le ore 10, e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

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

4.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

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

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 6 ore

4.7 Sistema di fatturazione

SEAB emette, nei confronti delle singole Amministrazioni Comunali, di norma, fattura mensile per i servizi erogati.

Nel territorio di alcuni Comuni (Biella, Cossato, Gaglianico) esiste attualmente la Tariffa Puntuale (TARIP) gestita e riscossa direttamente dal Gestore, in base alle modalità previste dai relativi Regolamenti, quale modalità per garantire al Gestore il corrispettivo per il servizio erogato.

4.8 Modalità di pagamento

Il Gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza, secondo le modalità concordate con le singole Amministrazioni Comunali e formalizzate nei regolamenti comunali in essere.

4.9 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici e telefonici

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza ha attivato presso la sede centrale di viale Roma n. 14, l'apertura degli uffici secondo il seguente orario:

– dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 dal lunedì al giovedì

– dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,00 il venerdì

con esclusione dei giorni festivi:

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

Il Gestore, inoltre, attiva appositi sportelli nei Comuni dove viene direttamente gestita la tariffa puntuale (TARIP) secondo le modalità concordate con le singole Amministrazioni Comunali.

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

4.10 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il Gestore assicura un tempo di attesa medio allo sportello fisico per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Gestione Rifiuti Urbani pari a 30 minuti,

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

4.11 Svolgimento di call center

Per informazioni e prenotazioni ritiro rifiuti il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite i numeri verdi 800 256 463 e 800 399 760 con un orario di accesso al servizio dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dal lunedì al giovedì e dalle ore 8.30 alle ore 15.30 al venerdì nei giorni feriali esclusi i festivi.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico 24 ore su 24 che dà la possibilità agli utenti di comunicare alla segreteria le proprie generalità ed un numero telefonico al quale essere poi richiamati dagli operatori.

Inoltre i servizi di prenotazione e segnalazione possono essere richiesti anche attraverso e-mail e whatsapp.

SEZIONE V – IMPEGNO DEI CITTADINI

5.1 Facilitazione dei servizi

Il singolo cittadino si impegna a facilitare lo svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto effettuati dagli addetti incaricati dal Gestore attraverso semplici pratiche:

- differenziazione dei rifiuti prodotti e corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione;
- esposizione dei contenitori negli orari e nella posizione previsti, in condizione di visibilità ottimale per l'operatore;
- utilizzo delle sole attrezzature in dotazione o, in caso di sacchi, con rispetto delle caratteristiche anche cromatiche prescritte;
- utilizzo dei centri di raccolta consortili per le tipologie di rifiuti non conferibili tramite il servizio di raccolta stradale/domiciliare;
- rispetto dell'ambiente, evitando l'abbandono sul suolo pubblico di ogni tipo di rifiuto, compresi cartacce, mozziconi di sigaretta e deiezioni canine;
- rispetto e salvaguardia della sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi:
 - contenenti materiali pericolosi,
 - contenenti oggetti taglienti e/o acuminati non protetti,
 - di peso superiore a 20 kg

SEZIONE VI - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

6.1 Semplificazione delle procedure

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

6.2 Informazione agli utenti

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

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

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- cura i rapporti con il Co.S.R.A.B. ed i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

6.3 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, al Co.S.R.A.B.. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

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.

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

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

6.4 Applicazione della tariffa

Le informazioni puntuali sul sistema tariffario adottato sono indicate nei relativi regolamenti comunali, e sono disponibile presso le rispettive Amministrazioni Comunali.