

COGESA S.p.A.

# **Carta della qualità dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti**

Approvazione:

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>9</b>
<b>3. IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Presentazione del COGESA SPA</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Informazioni sull'effettuazione del servizio</b>	<b>13</b>
<b>4. LA TRASPARENZA NEL SETTORE DEI RIFIUTI</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Sezione PER IL CITTADINO del sito web aziendale</b>	<b>23</b>
<b>5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA</b>	<b>26</b>
<b>5.2 Indicatori del gestore di raccolta e trasporto COGESA SPA</b>	<b>29</b>
<b>5.3 Indicatori del gestore di spazzamento e lavaggio strade COGESA SPA</b>	<b>31</b>
<b>5.4 Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA</b>	<b>32</b>
<b>5.5 Standard Generali</b>	<b>33</b>
5.5.1. Completezza ed Accessibilità alle informazioni e strumenti di informazione	33
5.5.2. Comportamento del personale e formazione relativa	34
5.5.3. Rapidità di intervento in caso di disservizio	34
5.5.4. Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni	35
<b>5.6 Standard Specifici</b>	<b>36</b>
<b>5.7 Obblighi di servizio</b>	<b>37</b>
<b>6. LA TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>40</b>
6.1 Richieste di informazioni e di chiarimenti	40
6.2 Reclami	40
6.3 Le segnalazioni per disservizi	41
<b>6. PRIVACY</b>	<b>41</b>
<b>7. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI</b>	<b>42</b>
<b>8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA</b>	<b>42</b>

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1. PREMESSA

### 1.1 Informazioni generali

COGESA SPA

Via Vicenne – Località Noce Mattei

67039 – Sulmona (AQ)

Partita IVA 01400150668

Codice Fiscale 92007760660

COGESA è attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani, dalla raccolta e trasporto dei rifiuti al trattamento, finalizzato al recupero (con l'impianto di Piattaforma di Tipo "A") ed allo smaltimento (tramite l'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi) attraverso l'impianto di trattamento meccanico e biologico TMB per la quasi totalità dei Comuni soci (n. 64 Comuni e n. 3 società socie anch'esse *in house*).

### 1.2 Territori Serviti

**Tabella 1** – Servizi di raccolta e trasporto erogati per singolo Comune

UNITA' LOCALE	COMUNE	SERVIZIO EROGATO DA COGESA SPA
CAPESTRANO	BUSSI SUL TIRINO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CALASCIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CAPESTRANO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CAPORCIANO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CARAPELLE CALVISIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CASTEL DEL MONTE	RACCOLTA DOMICILIARE
	CASTELVECCHIO CALVISIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	CASTIGLIONE A CASOURIA	RACCOLTA DOMICILIARE
	COLLEPIETRO	RACCOLTA DOMICILIARE
	NAVELLI	RACCOLTA DOMICILIARE
	OFENA	RACCOLTA DOMICILIARE
	S. BENEDETTO IN PERILLIS	RACCOLTA DOMICILIARE
	S. STEFANO SESSANIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	VILLA S. LUCIA	RACCOLTA DOMICILIARE
CASTEL DI SANGRO	ATELETA	RACCOLTA DOMICILIARE
	CASTEL DI SANGRO	RACCOLTA DOMICILIARE
	SCONTRONE	RACCOLTA DOMICILIARE
CASTELVECCHIO SUBEQUO	ACCIANO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	CASTEL DI IERI	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	CASTELVECCHIO SUBEQUO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	GAGLIANO ATERNO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	GORIANO SICOLI	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

	MOLINA ATERNO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	SECINARO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
<b>RAIANO</b>	CORFINIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	PREZZA	RACCOLTA DOMICILIARE
	RAIANO	RACCOLTA DOMICILIARE
	VITTORITO	RACCOLTA DOMICILIARE
<b>SAN DEMETRIO NE' VESTINI</b>	BARISCIANO	RACCOLTA DOMICILIARE
	FAGNANO ALTO	RACCOLTA DOMICILIARE
	FONTECCHIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	FOSSA	RACCOLTA DOMICILIARE
	OCRE	RACCOLTA DOMICILIARE
	POGGIO PICENZE	RACCOLTA DOMICILIARE
	PRATA D'ANSIDONIA	RACCOLTA DOMICILIARE
	S. DEMETRIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	S. EUSANIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	VILLA S. ANGELO	RACCOLTA DOMICILIARE
<b>TORNIMPARTE</b>	BARETE	RACCOLTA DOMICILIARE
	TORNIMPARTE	RACCOLTA DOMICILIARE
<b>SULMONA</b>	SULMONA	RACCOLTA DOMICILIARE
<b>SULMONA CIRCONDARIO</b>	BUGNARA	RACCOLTA DOMICILIARE
	CANSANO	RACCOLTA DOMICILIARE
	INTRODACQUA	RACCOLTA DOMICILIARE
	PACENTRO	RACCOLTA DOMICILIARE
	PETTORANO SUL GIZIO	RACCOLTA DOMICILIARE
	ROCCACASALE	RACCOLTA DOMICILIARE
<b>VILLALAGO</b>	ANVERSA DEGLI ABRUZZI	RACCOLTA DOMICILIARE
	COCULLO	RACCOLTA DOMICILIARE
	SCANNO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	VILLALAGO	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
<b>VILLETTA BARREA</b>	BARREA	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	CIVITELLA ALFEDENA	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	OPI	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
	VILLETTA BARREA	RACCOLTA DOMICILIARE E CASSONETTI DI PROSSIMITA'
<b>TIONE degli ABRUZZI</b>	TIONE	RACCOLTA STRADALE

**Tabella 2 – Servizi di spazzamento e lavaggio strade erogati per singolo Comune**

<b>UNITA' LOCALE</b>	<b>COMUNE</b>	<b>SERVIZIO EROGATO DA COGESA SPA</b>
<b>SULMONA</b>	SULMONA	SPAZZAMENTO MISTO
<b>CASTELVECCHIO SUBEQUO</b>	GORIANO SICOLI	SPAZZAMENTO MECCANIZZATO
<b>RAIANO</b>	CORFINIO	SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1.3 Scelta dello schema di servizio

Ogni comune servito da COGESA SPA ha deliberato lo schema regolatorio adottato ai sensi dell'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera di ARERA n. 15/2022 e qui riportati.

**Tabella 3** – Comuni serviti e Schema regolatorio adottato

COMUNI	SCHEMA QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA
ACCIANO	SCHEMA 3
ANVERSA DEGLI ABRUZZI	SCHEMA 3
ATELETA	SCHEMA 1
BARETE	
BARISCIANO	SCHEMA 1
BARREA	SCHEMA 3
BUGNARA	SCHEMA 3
BUSSI SUL TIRINO	SCHEMA 3
CALASCIO	SCHEMA 3
CAMPO DI GIOVE	SCHEMA 3
CANSANO	SCHEMA 3
CAPESTRANO	SCHEMA 1
CAPORCIANO	SCHEMA 1
CARAPELLE CALVISIO	SCHEMA 3
CASTEL DEL MONTE	SCHEMA 1
CASTEL DI IERI	SCHEMA 3
CASTEL DI SANGRO	SCHEMA 1
CASTELVECCHIO CALVISIO	SCHEMA 3
CASTELVECCHIO SUBEQUO	SCHEMA 3
CASTIGLIONE A CASAURIA	SCHEMA 1
CIVITELLA ALFEDENA	SCHEMA 1
COCULLO	SCHEMA 3
COLLEPIETRO	SCHEMA 1
CORFINIO	SCHEMA 1
FAGNANO ALTO	SCHEMA 3
FONTECCHIO	
FOSSA	SCHEMA 3
GAGLIANO ATERNO	
GORIANO SICOLI	SCHEMA 3
INTRODACQUA	SCHEMA 1
MOLINA ATERNO	SCHEMA 3

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

NAVELLI	SCHEMA 3
OCRE	SCHEMA 3
OFENA	SCHEMA 3
OPI	SCHEMA 1
PACENTRO	SCHEMA 3
PETTORANO SUL GIZIO	SCHEMA 1
POGGIO PICENZE	SCHEMA 3
PRATA D'ANSIDONIA	SCHEMA 3
PREZZA	SCHEMA 1
RAIANO	SCHEMA 3
ROCCACASALE	SCHEMA 3
SAN BENEDETTO IN PERILLIS	SCHEMA 1
SANT'EUSANIO FORCONESE	SCHEMA 3
SAN DEMETRIO NE' VESTINI	SCHEMA 3
SANTO STEFANO DI SESSANO	SCHEMA 3
SCANNO	
SCONTRONE	
SCOPPITO	
SECINARO	SCHEMA 3
SULMONA	SCHEMA 1
TIONE DEGLI ABRUZZI	SCHEMA 3
TORNIMPARTE	SCHEMA 3
VILLA SANT'ANGELO	SCHEMA 3
VILLA SANTA LUCIA DEGLI ABRUZZI	SCHEMA 3
VILLALAGO	SCHEMA 1
VILLETTA BARREA	SCHEMA 1
VITTORITO	

### **1.4 Certificazioni ottenute**

Cogesa S.p.A. opera con l'ausilio di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI ISO 45001: 2018, pertanto tutta la gestione dell'Azienda viene eseguita con metodiche codificate e continuamente aggiornate per il miglioramento continuo del servizio offerto agli utenti e ai clienti.

Cogesa S.p.A. si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il decreto legislativo 231/2001 e di un Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza che provvede ad aggiornare in base alle modifiche del Siste-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

ma di Gestione Integrato ed in base alla valutazione del rischio di commissione del reato-presupposto.

Cogesa S.p.A. è altresì dotata di una Certificazione di Prodotto relativo alla Produzione del Combustibile Solido Secondario secondo la norma UNI EN 15358:2011.

### **1.5 Impegno della Carta dei Servizi**

La presente Carta della Qualità dei Servizi relativi ai Rifiuti Urbani è il documento attraverso il quale COGESA S.p.A., in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini-utenti gli impegni che assume per garantire un livello adeguato di qualità del servizio e la chiarezza del rapporto con gli stessi, in modo da assicurare il miglioramento continuo del servizio erogato.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra il COGESA ed i cittadini stessi.

La Carta dei Servizi in particolare:

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

Deve intendersi integrativa di altri documenti quali:

- la convenzione di servizio stipulata con i Comuni;
- il Regolamento del servizio di gestione rifiuti urbani ed assimilati.

La Carta per il servizio erogato nei comuni soci di COGESA e appartenenti al territorio di competenza è stata 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 n. 163 convertito con 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;
- ◆ L. 481/95 (art. 2 - 12) Obblighi vigilanza ARERA

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- ◆ 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ◆ Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- ◆ Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- ◆ D.Lgs. 33/2013 (art. 32-1) sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Obbligo pubblicazione CdS
- ◆ Legge n.205/2017 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95". Assegnazione ad ARERA delle funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani
- ◆ L.R. 21/12/2007 n. 45 ss.mm.ii;
- ◆ L.R. n. 36/2013 ss.mm.ii.
- ◆ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La presente Carta dei Servizi è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli uffici amministrativi e il sito internet di COGESA, come ad esempio le modalità specifiche di erogazione del servizio, gli orari di apertura al pubblico dei Centri di raccolta presenti sul territorio, l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***2.1 - Rispetto delle normative ed onestà***

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### ***2.2 - Eguaglianza di trattamento***

Il COGESA si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie e fasce di utenti.

Si impegna, inoltre, a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e proporzionalità e secondo criteri di fattibilità economica e tecnica.

A tale scopo provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, fornendo informazioni circa il conferimento delle varie tipologie di rifiuti: "Il Rifiutologo" a disposizione oltre che in italiano anche in inglese;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici in particolare per gli anziani, i disabili e le donne in gravidanza;

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- minimizzare il disagio conseguente da interruzioni programmate e non programmate del servizio.

### **2.3 - Imparzialità**

Il COGESA ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le norme della convenzione e la normativa di settore.

### **2.4 - Continuità e servizio di emergenza**

Il COGESA si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volta ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e provvedendo, a richiesta, a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata.

Trattandosi di servizi essenziali in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il COGESA garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

### **2.5 - Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere a COGESA, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio e sia per favorire la collaborazione degli utenti nei confronti di COGESA. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome e qualifica.

Il COGESA acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha diritto ad accedere ai documenti e alle informazioni detenute rispetto alle quali l'utente vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondentemente ad una situazione giuridicamente tutelata, secondo la Legge n. 241 del 7 agosto 1990. Le altre modalità di esercizio del diritto di accesso sono descritte nel Regolamento sul diritto di accesso.

### **2.6 - Trasparenza e controllo**

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'AGIR, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

L'AGIR ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, il COGESA si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'AGIR, secondo le indicazioni della stessa.

### **2.7 - Efficienza ed efficacia**

Il COGESA persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### **2.8 – Impegno aziendale alla Tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori**

Il COGESA garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Inoltre 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 dell'inquinamento.

Infine garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per aumentare la tutela di lavoratori e di cittadini.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto riguarda gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori.

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

Nell'attuazione dei propri compiti il COGESA si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il COGESA svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei pubblici servizi, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata.

### **2.9 - Cortesia**

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

A tal fine i dipendenti 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

### **2.10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il COGESA si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **2.11 - Semplificazione delle procedure**

Il COGESA si impegna a proporre all'utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione, 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 (Servizio Ecosportello e Reclami, sito web, ecc.).

## **3. IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

### **3.1 Presentazione del COGESA SPA**

Il COGESA S.p.A. è una società partecipata al 100% dal pubblico. È attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani, dalla raccolta e trasporto dei rifiuti al trattamento, finalizzato al recupero (attraverso l'impianto di Piattaforma di Tipo "A") ed allo smaltimento (attraverso l'impianto di trattamento meccanico e biologico TMB) e lo smaltimento (attraverso l'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi) per la quasi totalità dei Comuni soci (n. 64 Comuni e n. 3 società socie anch'esse *in house*).

COGESA assicura il ciclo integrato dei rifiuti attraverso la dotazione impiantistica costituita, come già descritto in precedenza, oltre a una serie di diversi Centri di Raccolta, distribuite all'interno del territorio e che permettono di ottimizzare la logistica, dalla raccolta fino all'impianto di destino (gli impianti di proprietà del COGESA SpA).

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

La sede principale e legale del COGESA è a Sulmona in via Vicenne - Località Noce Mattei dove è ubicato il polo impiantistico (trattamento meccanico-biologico, piattaforma di tipo A, discarica, magazzino attrezzature e gli stalli per il deposito dei rifiuti). All'interno del polo sono ubicati gli uffici e gli spogliatoi utilizzati dai responsabili e dal personale degli impianti stessi.

Gli uffici amministrativi sono invece situati sempre a Sulmona, ma in Strada Statale 17 al Km. 95,500 dove, da aprile 2019, il COGESA possiede una nuova sede, tra cui anche l'ufficio dell'Eco-sportello (aperto al pubblico) e alcuni magazzini. L'edificio oltre agli uffici ospita anche altre ditte e società che svolgono qui la propria attività, gestendo anche la locazione dei locali interessati.

Le attività principali del COGESA sono:

- erogazione di servizi ecologici (raccolta e trasporto);
- gestione della piattaforma ecologica di tipo A;
- gestione dell'impianto di trattamento del rifiuto indifferenziato o residuo;
- gestione di impianti di discarica;
- gestione dei centri di raccolta.

I Servizi Ecologici erogati consistono nella raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e nei servizi di Igiene Urbana, quali:

- raccolta domiciliare porta a porta (raccolta differenziata);
- raccolta rifiuti ingombranti e RAEE a chiamata, pericolosi e non pericolosi;
- raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- raccolta tessili;
- raccolta rifiuti urbani indifferenziati (raccolta stradale ormai residuale);
- spazzamento e lavaggio strade;
- rifiuti agricoli;
- sanificazione.

### **3.2 Informazioni sull'effettuazione del servizio**

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

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori e dei mastelli, degli obiettivi di raccolta differenziata.

Negli ultimi anni si è assistito alla trasformazione della modalità di raccolta dei rifiuti solidi urbani, passando dalla raccolta stradale a quella domiciliare. Questo passaggio ha avuto riflessi soprattutto sulla modalità di svolgimento del servizio, ma anche sulla variazione della tipologia di attrezzature e automezzi da usare durante il servizio di raccolta. Infatti per la raccolta domiciliare, ad esempio, si sono preferiti automezzi di piccole dimensioni, in grado di servire al meglio i centri storici, rispetto agli automezzi utilizzati durante la raccolta stradale.

Nel rispetto delle condizioni descritte nelle Convenzioni di Servizio con i Comuni soci e per l'intera durata programmata dell'affidamento, il COGESA organizza i servizi nell'ottica di ottimizzare le risorse, sia umane che strumentali, utilizzate nei singoli territori serviti. La completa esternalizzazione del ciclo integrato dei rifiuti ad un unico gestore, infatti, permette ai Comuni di non segmentare le attività di cui esso è composto ad una pluralità di soggetti, nell'ottica delle norme e soprattutto della L.R. n. 36/2013 della Regione Abruzzo, ottimizzandone i costi.

### RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

Tutti le utenze, domestiche e non domestiche, hanno l'obbligo del 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).

Ad ogni utenza, domestica e non domestica, sono stati consegnati appositi contenitori di diverso colore e di adeguata dimensione, in base alle necessità dell'utenza e dell'organizzazione del servizio. Gli stessi devono essere mantenuti all'interno della proprietà privata ed esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario, che viene consegnato all'utenza annualmente sia in forma cartacea che disponibile in modalità informatica attraverso il sito istituzionale del COGESA ([www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it)) o attraverso l'applicazione COGESA APP. L'ubicazione dei mastelli è da individuare su suolo privato a cura dell'utente o dell'amministratore di condominio e solo l'esposizione dovrà avvenire su suolo pub-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

blico o privato se le condizioni lo permettono previa autorizzazione all'accesso da parte delle utenze.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti (mastelli e carrellati) e le relative aree di alloggiamento devono essere sottoposti dagli utenti, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria. Il lavaggio dei contenitori è, quindi, a cura dell'utente.

COGESA garantisce lo svuotamento dei contenitori e dei mastelli secondo il programma di raccolta, descritto nel Calendario della Raccolta consegnato annualmente agli utenti. Le fasce orarie durante le quali i cassonetti ed i mastelli vengono svuotati sono le seguenti:

- Antimeridiano dalle 6,00 alle 13,36
- Pomeridiano dalle 13,36 alle 21,12

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è prevista solo per una giornata, una raccolta sarà erogata nel giorno festivo. Il ritardato svuotamento di cassonetti o mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza e dietro richiesta esplicita da parte del Comune oggetto del servizio.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta e Cartone;
- Plastica;
- Plastica e metalli (multimateriale leggera);
- Vetro;
- Frazione organica;
- Secco Residuo;
- Ingombranti e RAEE;
- Altri rifiuti pericolosi;
- Tessili (abiti usati).

Nel territorio servito il servizio di raccolta differenziata è così strutturato (modalità di raccolta di alcuni materiali recuperabili):

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

### Raccolta RIFIUTI SECCHI RICICLABILI come CARTA e CARTONE, IMBALLAGGI IN PLASTICA, MULTI MATERIALE LEGGERA, VETRO

Generalmente la raccolta dei suddetti rifiuti differenziati avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

### Raccolta FRAZIONE ORGANICA

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene solo tramite la raccolta domiciliare la cui frequenza varia da comune a comune (da un minimo di 2 volte a settimana fino ad una raccolta giornaliera per le utenze non domestiche in alcuni periodi dell'anno di maggior presenza).

### RACCOLTA DEL SECCO RESIDUO

In questa raccolta sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. La raccolta del rifiuto secco residuo è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

### **Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (SU APPUNTAMENTO)**

Per questa raccolta è attivo un servizio di ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al Servizio di Ecosportello 800.012.490, oppure tramite sito internet [www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it), oppure richiesta via email all'indirizzo di posta elettronica [info@cogesambiente.it](mailto:info@cogesambiente.it). L'utente effettua la prenotazione comunicando il nome e l'indirizzo presso cui ritirare, la descrizione dei rifiuti da conferire ed un numero di telefono a cui essere richiamato.

Attraverso questi dati vengono organizzati i giri di raccolta, distinti tra rifiuti pericolosi (contenenti frigoriferi, congelatori, TV catodiche, monitor catodici, condizionatori portatili, motori dei condizionatori, batterie auto, vernici e toner) e non pericolosi. L'appuntamento viene comunicato agli utenti interessati prestando particolare attenzione alle modalità di esposizione. I tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse o di un alto numero di prenotazioni concomitanti. Si vuole specificare che tutti i Comuni serviti dalla raccolta mettono a disposizione dei propri cittadini un centro di raccolta intercomunale di cui usufruire per poter conferire i rifiuti previsti dal regolamento di gestione del centro di raccolta adottato dal gestore.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

### **Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI**

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori stradali posizionati nelle vicinanze degli esercizi commerciali con frequenza della raccolta solitamente mensili.

### **Raccolta TESSILI**

La raccolta degli abiti usati avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati nel ciclo cittadino. La frequenza di raccolta è gestita direttamente da **HUMANA People to People Italia Società Cooperativa a r.l.**, che effettua il servizio in collaborazione con HUMANA People to People Italia ONLUS, avvalendosi di regolari autorizzazioni per lo stoccaggio, il trasporto e la lavorazione dei vestiti.

### **SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO, PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

COGESA effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento misto (manuale e meccanizzato) o solo meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune che ne ha fatto richiesta. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad 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 giustificato da cause non imputabili a COGESA, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

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 secondo le previsioni della Convenzione di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto delle particolarità di fruizione delle stesse e delle aree e delle effettive necessità, utilizzando attrezzature a norma di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi, che Cogesa contiene al minimo, per quanto possibile.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente, adottando tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

cadutoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure di rumori molesti.

La frequenza del servizio varia in funzione delle caratteristiche, storiche, viabilità, utilizzo in accordo con il Comune richiedente il servizio (spazzamento e/o lavaggio).

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta così come per le attività di spazzamento meccanizzato e manuale.

### **GESTIONE DELL'IMPIANTO DI PIATTAFORMA DI TIPO A**

L'impianto di piattaforma ecologica di tipo A fa parte del polo impiantistico di via Vincenne di proprietà di COGESA. Tale impianto permette di selezionare i rifiuti conferiti dalle raccolte domiciliari e non, eliminando le frazioni estranee, come la carta, gli imballaggi in cartone, imballaggi in materiali misti (plastica e metalli) per la produzione di materie prime secondarie (nel caso della cernita dei rifiuti di carta e imballaggi in cartone) o per avviare il rifiuto (nel caso degli imballaggi in materiali misti) secondo quanto richiesto dagli allegati tecnici allegati all'accordo quadro ANCI CONAI.

Al termine del ciclo di raccolta, nel caso di conferimento di queste frazioni, l'autista effettua lo scarico, dopo aver eseguito e con esito positivo le operazioni di accettazione del rifiuto e pesatura; terminate le quali provvede a scaricare il rifiuto presso le apposite aree di stoccaggio opportunamente delimitate ed identificate con adatta cartellonistica.

Le operazioni di conferimento devono avvenire nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti. Le attività di selezione avvengo in ossequio a quanto previsto nel dispositivo AIA attualmente in vigore.

I rifiuti o MPS prodotte sono stoccate nelle apposite aree previamente autorizzate in AIA in attesa di ricevere i trasportatori per avviare le MPS presso gli impianti che utilizzeranno la materia prima nel proprio processo di produzione (come la carta e il vetro rispettivamente presso le cartiere e presso le vetrerie) e per il resto in impianti intermedi per affinare ulteriormente la cernita. L'impianto ha una potenzialità di 32.000 tonnellate annue e serve un bacino di riferimento di circa 200.000 abitanti.

### **GESTIONE DELL'IMPIANTO DI TRATTAMENTO MECCANICO-BIOLOGICO**

L'impianto di trattamento meccanico-biologico fa parte del polo impiantistico di via Vicenne di proprietà di COGESA. Ha una potenzialità di circa 64.000 tonnellate annue ed è a servizio di un bacino di utenza di circa 400.000 abitanti. Come dice la stessa definizione l'impianto fondamentalemente effettua sul rifiuto indifferenziato una tritovagliatura (selezione meccanica) e una stabilizzazione e maturazione della parte organica contenuta nel medesimo rifiuto indifferenziato. La stabilità biologica è raggiunta attraverso un trattamento di differenziazione dei flussi attraverso:

- il pre-trattamento meccanico: per separare il sovrallo (frazione secca) dal sotto-vaglio (frazione umida);
- la stabilizzazione della frazione umida: attraverso i processi ossidativi da parte dei microrganismi;
- maturazione (inertizzazione): per raffinare il materiale da destinare all'attività di ripristino ambientale o alla copertura giornaliera delle discariche.

L'impianto di trattamento utilizza una tecnologia di trattamento a freddo dei rifiuti indifferenziati in totale assenza di additivi. Nel trattamento meccanico il rifiuto è trito-vagliato per separare le diverse frazioni merceologiche, sostanze secche da quelle umide. Il trattamento biologico è volto a conseguire la mineralizzazione delle componenti organiche maggiormente degradabili (stabilizzazione) e la inertizzazione tramite aia di maturazione. Le performance dell'impianto dipendono dalla qualità dei rifiuti indifferenziati conferiti nell'impianto.

Accanto all'impianto di trattamento è in corso un revamping con l'integrazione di due linee di processo: una linea di produzione di Combustibile Solido Secondario per il recupero di energia e una linea di recupero di materia. Tali linee saranno presto inserite all'interno della lavorazione dell'impianto TMB, come approvato dal nuovo Provvedimento Autorizzativo Unico Regionale ottenuto a dicembre 2021.

Nel caso di conferimento della frazione del secco residuo o del rifiuto indifferenziato, l'autista deve effettuare lo scarico, dopo l'accettazione del viaggio, la pesatura del mezzo e l'analisi radiometrica, presso le apposite aree di scarico numerate da 1 a 5, opportunamente identificate con apposita segnaletica. Le modalità di conferimento dei rifiuti sono le medesime per tutte le frazioni raccolte e riguardano sia l'accettazione del carico da parte dell'Addetto Accettazione e Pesa con la verifica dell'identificazione del viaggio in ingresso, che la successiva pesatura del carico, attraverso il doppio passaggio del mezzo utilizzato per la raccolta, sulla pesa a ponte.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Le operazioni di conferimento devono avvenire nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti.

A cadenze stabilite dal Piano di Monitoraggio e Controllo, inserito all'interno dell'Autorizzazione Integrata Ambientale, vengono effettuate delle analisi merceologiche sul rifiuto indifferenziato conferito. I controlli quotidiani da eseguire sui rifiuti conferiti vengono svolti dall'addetto al Carroponte, che effettua un controllo visivo nel momento dello scarico e se riscontra delle irregolarità il quantitativo non conforme viene recuperato con l'attrezzatura apposita del carroponte (ragno o polipo) e stoccato nell'“Area Tecnica” che può contenere i materiali non conformi.

Tali controlli sono effettuati per verificare la presenza di rifiuti non conferibili all'interno del rifiuto indifferenziato: rifiuti pericolosi, rifiuti speciali (tessili, film, ecc.), rifiuti ingombranti, che possono creare danni all'impianto di trattamento.

Per lo stesso motivo possono essere effettuate delle verifiche a campione dagli addetti al TMB prima dello scarico. In questo caso viene utilizzata l'area relativa al deposito temporaneo. Tali verifiche sono effettuate a campione su specifici conferimenti ritenuti critici (provenienza di raccolta in aree industriali e artigianali).

È compito del Capo Turno effettuare dei controlli durante le lavorazioni e a fine turno e riportarne i risultati al Responsabile dell'Impianto, attraverso la registrazione sui moduli di sistema interessati. Il responsabile deve verificarli e valutare le risoluzioni di eventuali anomalie riscontrate.

Per la gestione del processo di bio-stabilizzazione devono essere effettuate anche verifiche e misurazioni dei presidi ambientali individuati. Tali controlli devono essere svolti dall'Addetto ai Servizi Ambientali (ASA) e riportati al Responsabile dell'impianto, attraverso la registrazione sui moduli di sistema specifici. Il responsabile deve verificarli e valutare le risoluzioni di eventuali anomalie riscontrate.

### **GESTIONE IMPIANTI DI DISCARICA**

L'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi fa parte del polo impiantistico di via Vicenne di proprietà di COGESA. A tale impianto è asservito un impianto di cogenerazione per la produzione di energia ed una torcia di combustione, del tutto residuale vista la scarsa produzione di biogas per effetto della vetustà della discarica vecchia (ultimo conferimento avvenuto ad agosto 2005) e per effetto della inertizzazione del rifiuto organico presente nel rifiuto indifferenziato e previamente trattato presso il TMB.

Il bacino della discarica, con una volumetria complessiva di 500.000 metri cubi, è suddiviso in quattro lotti, secondo quanto previsto nel progetto autorizzato dagli En-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

ti competenti. Ciascun lotto viene coltivato altimetricamente per livelli di circa 1,50 metri e ciascun livello è suddiviso planimetricamente in celle quadrate di circa 10 metri di lato.

Nel caso di conferimento di un rifiuto in discarica (ad esempio rifiuto di spazzamento o uno speciale non pericoloso), l'autista deve effettuare lo scarico, dopo l'accettazione del viaggio e la pesatura del mezzo, secondo quanto indicato dall'addetto alla Discarica e nel rispetto del Regolamento di Accesso agli impianti.

Le modalità di conferimento dei rifiuti sono le medesime per tutte le altre frazioni raccolte e riguardano sia l'accettazione del carico da parte dell'Addetto Accettazione e Pesa con la verifica dell'identificazione del viaggio in ingresso, che la successiva pesatura del carico, attraverso il doppio passaggio del mezzo utilizzato per la raccolta, sulla pesa a ponte.

Lo spandimento dei rifiuti conferiti e scaricati avviene tramite l'utilizzo di macchine operatrici idonee. L'addetto alla Discarica, con l'ausilio dell'escavatore, preleva i rifiuti dal punto di scarico e li distribuisce sulla cella di lavorazione giornaliera, depositandoli sul fronte di lavorazione.

Sul fronte di lavorazione viene effettuata la costipazione, con l'utilizzo di un mezzo compattatore.

La coltivazione viene effettuata mantenendo orizzontale il piano di lavorazione mediante la ricopertura e la compattazione. Il riferimento per gli operatori, al fine di mantenere l'altezza della cella giornaliera all'interno del range prefissato, è il confronto con l'altezza delle celle lavorate nei giorni precedenti, rispetto alle quali deve essere mantenuto lo stesso livello (controllo visivo).

La ricopertura dei rifiuti conferiti quotidianamente viene effettuata a fine giornata con materiale inerte (FOS, terra o breccia).

### **GESTIONE ED UTILIZZO DI CENTRI DI RACCOLTA**

Nei territori comunali sono inoltre presenti Centri di Raccolta attrezzati per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto. il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, alcune categorie di rifiuti.

All'ingresso del Centro di Raccolta viene apposto un cartello dove sono riportati i giorni e gli orari di apertura.

Presso ogni centro di raccolta l'utente può trovare esposto il Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta ed il suo Allegato, nel quale vengono riportate le mo-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

dalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi ed i contatti telefonici.

Nell'Allegato 1 del Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta, distinte tra utenze domestiche e non domestiche, sono riepilogate le quantità massime ammesse (annuale e giornaliera) per ogni frazione di rifiuto previsto ed i costi di conferimento per le quantità eccedenti tale quantità.

Ulteriori eventuali giorni di chiusura dei centri di raccolta sono segnalati con apposito avviso apposto presso il Centro interessato e sul sito aziendale almeno 2 giorni prima della chiusura.

### **Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un'attività di riduzione di produzione del rifiuto organico e segue i principi dettati dal legislatore europeo che inserisce come primo principio gestionale quella della riduzione della produzione dei rifiuti. Generalmente il Comune di riferimento provvede a pubblicare un bando pubblico a cui le utenze interessate rispondono per ottenere le compostiere e conseguentemente uno sgravio (generalmente compreso tra il 10 ed il 20%) della TARI. La compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, nel giardinaggio. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore per poi utilizzare il compost come ammendante per la coltivazione dei campi. Una vasta diffusione della pratica del compostaggio domestico permette al Comune di avere anche importanti riduzioni di costo per il servizio di raccolta domiciliare dedicato alla frazione organica (infatti le utenze che adottano la pratica del compostaggio non hanno più la necessità di usufruire del servizio di raccolta) oltre ad avere una diminuzione del costo anche per quanto riguarda l'avvio a recupero dei rifiuti in impianti di compostaggio.

### **Altri servizi di raccolta differenziata**

Le raccolte differenziate erogate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet [www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it) nella sezione dedicata ai calendari dei servizi e nell'applicazione "COGESA APP".

Inoltre sulla base di accordi specifici firmati con gli Enti interessati, COGESA potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata (toner, abiti usati, rimozione rifiuti abbandonati, pulizia mercati, ecc.), delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

## 4. LA TRASPARENZA NEL SETTORE DEI RIFIUTI

### 4.1 Sezione *PER IL CITTADINO del sito web aziendale*

Attraverso la Deliberazione 31 OTTOBRE 2019 444/2019/R/RIF con il suo ALLEGATO A “Testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023” (TITR) l’Autorità ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti ad ogni utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico e non domestico). Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano al gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oppure ai singoli gestori che effettuano la gestione delle tariffe; le attività di raccolta e trasporto e le attività di spazzamento e lavaggio.

Pertanto COGESA ha predisposto un’apposita sezione del sito Internet [www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it), che è stata nominata “PER IL CITTADINO” che è facilmente accessibile dalla *home page*, dove sono state inserite le informazioni ritenute minime. Tali informazioni vengono aggiornate.

Per i singoli gestori che effettuano le attività di raccolta e trasporto e le attività di spazzamento e lavaggio strade i contenuti sono limitati alle lettere da a) ad i) del comma 3.1 del TITR.

### **Obblighi di trasparenza tramite sito Internet di COGESA spa**

I contenuti minimi del sito internet sono:

- a) Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il gestore che effettua le attività di gestione tariffe, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio strade
- b) Recapiti telefonici, postali, e di posta elettronica per l’invio delle richieste di informazioni, segnalazioni disservizi e reclami ed i recapiti e gli orari di sportelli fisici per l’assistenza agli utenti
- c) Modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) Calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell’utente, ivi inclusi i centri di raccolta, con esclusione di eventuali modalità di raccolta non programmabili;
- e) Informazioni in merito ad eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e ad aperture e chiusure di centri di raccolta;

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- f) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della Qualità del Servizio vigente, liberamente scaricabile;
- h) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;
- i) Calendario ed orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia soggetto a programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta

Tali contenuti devono favorire una chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza e la comprensibilità delle stesse.

La sezione "PER IL CITTADINO" contiene i seguenti argomenti:

**Informazioni utili** – riporta la ragione sociale di COGESA spa e tutti i recapiti della sede legale ed amministrativa con i telefoni, insieme ai riferimenti dell'Ufficio Eco-sportello con gli orari di apertura ed i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica a cui segnalare disservizi e reclami (riferimento alle lettere a e b del comma 3.1 del TITR);

**Eco calendari** – contiene i Calendari della raccolta delle varie frazioni per l'anno in corso di tutti i Comuni serviti ed i Calendari dello spazzamento per ogni Comune che ha scelto anche questo servizio in ordine alfabetico; nei Calendari della raccolta sono descritte anche le aperture del Centro di Raccolta più vicino con gli orari e l'indirizzo. Inoltre sempre sul Calendario sono riportati la ragione sociale ed i recapiti di COGESA spa in quanto gestore della raccolta e trasporto del comune a cui fa riferimento (riferimento lettere d ed i del comma 3.1 del TITR);

**Rifiutologo** – include una parte introduttiva con le istruzioni per la raccolta, insieme al materiale informativo circa la corretta differenziazione dei rifiuti tra le varie frazioni; tale materiale viene anche consegnato cartaceo ad inizio alla consegna delle attrezzature per la raccolta (riferimento lettera d ed f del comma 3.1 del TITR);

**Cogesa APP** – introduce l'APP di Cogesa con una breve presentazione e descrive la modalità per scaricarla nei dispositivi personali; l'APP contiene tutte le informazioni contenute nella sezione PER IL CITTADINO;

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

**Punti di raccolta** – comprende le indicazioni relative ai Centri di Raccolta distribuiti sul territorio servito e ai giorni ed orari di apertura degli stessi, individuandoli su una mappa di Google Earth (riferimento lettera e del comma 3.1 del TITR);

**Raccolte straordinarie e altri Avvisi** – ospita il collegamento con la sezione “Comunicazione ” e la sottosezione “Avvisi” del sito che contiene queste informazioni; (riferimento lettera e del comma 3.1 del TITR);

**Prenotazioni ingombranti** – propone un form da usare da parte dell’utente per prenotare il ritiro degli ingombranti;

**Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani** – viene qui inserito il documento descritto, che prima era inserito nella sezione “Società Trasparente”; (riferimento lettera g del comma 3.1 del TITR);

**Percentuali di RD** per singolo comune – accoglie le percentuali di raccolta differenziata ottenuta nell’ultimo anno disponibile per singolo Comune (riferimento lettera h del comma 3.1 del TITR);

**Modulo reclamo** – è stato qui introdotto il modulo di reclamo da compilare per inviare a COGESA un reclamo, prima era inserito nella sezione “Società Trasparente” del sito; (riferimento lettera c del comma 3.1 del TITR);

**FAQ** – racchiude le domande più frequenti dell’utente

Inoltre, in relazione all’aggiornamento dei dati da comunicare ai singoli Comuni soci, è stato messo a disposizione uno spazio per ogni singolo Comune all’interno del Cloud aziendale dove inserire tali dati. Tra gli altri, è stata creata anche una cartella Trasparenza Rifiuti ARERA dove sono riepilogati i dati richiesti dal TITR. I dati sono consultabili e scaricabili da tale cartella del cloud COGESA. Tali cartelle sono condivise tra i singoli e le credenziali per l’accesso alla sezione sono state inviate separatamente tramite PEC a luglio 2020.

## 5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

### 5.1 Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA

Gli indicatori di qualità tecnica e contrattuale che sono stati definiti da ARERA sono riepilogati di seguito. Accanto ad ogni indicatore sono stati riportati le percentuali minime da raggiungere in base allo schema prescelto. Inoltre è stato specificato il gestore a cui l'indicatore fa riferimento.

N.	INDICATORE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV	GESTORE
1	<b>Tempo di risposta all'attivazione</b> Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC)
2	<b>Tempo di consegna attrezzature senza sopralluogo</b> Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC) O COGESA SPA
3	<b>Tempo di consegna attrezzature con sopralluogo</b> Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC) O COGESA SPA
4	<b>Tempo di risposta variazione e cessazione</b> Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC)
5	<b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</b> Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC) O COGESA SPA
6	<b>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni</b> Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%	TARIFFE (ETC)
7	<b>Tempo di inoltro al gestore</b> Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5)	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC)

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

	giorni lavorativi					
8	<b>Tempo di inoltro all'utente</b> Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	TARIFFE (ETC)
9	<b>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica importi addebitati</b> Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	ETC
10	<b>Tempo medio di attesa del servizio telefonico</b> , di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi	COGESA SPA
11	<b>Tempo di rettifica importi non dovuti</b> Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	ETC
12	<b>Tempo di ritiro rifiuti su chiamata</b> Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%	COGESA SPA
13	<b>Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio senza sopralluogo</b> Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	COGESA SPA
14	<b>Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio con sopralluogo</b> Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	COGESA SPA
15	<b>Tempo di riparazione attrezzature senza sopralluogo</b> Percentuale minima di richieste per	n.a.	80%	70%	90%	COGESA SPA

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

	la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo					
16	<b>Tempo di riparazione attrezzature con sopralluogo</b> Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%	COGESA SPA
17	<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b> , di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%	COGESA SPA
18	<b>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti</b> , di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%	COGESA SPA DA VALUTARE
19	<b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto</b> , di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%	COGESA SPA
20	<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b> , di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%	COGESA se effettua il servizio
21	<b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b> , di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%	COGESA se effettua il servizio
22	<b>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</b> Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%	DA VALUTARE

Le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (tariffe e gestione con l'utente; raccolta e trasporto; spazzamento e lavaggio strade), così definito da ARERA, nel nostro territorio, sono gestite da soggetti distinti.

Per gli adempimenti relativi ai Punti di contatto con l'utenza (TITOLO IV TQRIF) e alla Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni (TITOLO III TQRIF) alcuni ETC hanno individuato il gestore della raccolta e trasporto come soggetto obbligato in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Gli ETC che hanno derogato a COGESA spa tali adempimenti, in base all'art. 2.4 del TQRIF sono riepilogati nell'Allegato 1 della presente Carta dei Servizi.

Pertanto per i Comuni inseriti nella Tabella indicata sopra gli indicatori del TITOLO II (indicatori 2 e 3) TITOLO III (indicatori 5 e 6) e del TITOLO IV (indicatore 10) sono di

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

responsabilità di COGESA, tranne gli indicatori 1 e 4 e ovviamente gli indicatori relativi ai tempi di inoltro (indicatori 7 e 8). Per tutti gli altri Comuni tali indicatori rimangono di responsabilità dei gestori delle tariffe e dei rapporti con l'utente definiti dal singolo Comune, così come stabilito dall'art. 2.2 del TQRIF.

### 5.2 Indicatori del gestore di raccolta e trasporto COGESA SPA

N.	Standard	DESCRIZIONE STANDARD	INDICATORE
	TITOLO TQRIF		
2	<b>Tempo di consegna attrezzature per la raccolta (prima fornitura e sostituzione) senza sopralluogo</b>	<p>È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe al gestore della raccolta e trasporto oppure la richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate, ed il giorno della consegna, misurata in giorni.</p> <p>Non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro da parte dell'utente.</p>	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta, consegnate all'utente <b>entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>
	<i>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 9)</i>		
3	<b>Tempo di consegna attrezzature con sopralluogo</b>	<p>Il tempo decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo XI- art.51).</p> <p>Il sopralluogo viene effettuato soltanto se c'è un dubbio sul posizionamento delle attrezzature.</p>	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente <b>entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>
	<i>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART.9)</i>		
5	<b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</b>	<p>E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio della risposta motivata scritta.</p> <p>Sono specificati anche come deve essere effettuata la risposta al reclamo.</p> <p>ATTENZIONE: il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo X- art.51)</p>	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, inviate <b>entro trenta (30) giorni lavorativi</b>
	<i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ED INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADEBITATI (ART. DA 14)</i>		
6	<b>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni</b>	<p>E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di invio della risposta motivata scritta.</p> <p>ATTENZIONE: il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente, trasmessa dal gestore delle tariffe (che la deve trasmettere entro 5 giorni lavorativi; secondo il titolo X- art.51)</p>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate <b>entro trenta (30) giorni lavorativi</b>
	<i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE ED INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADEBITATI (ART. DA 15)</i>		
10	<b>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</b>	E' il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	<p>media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti nel mese considerato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che hanno parlato con un operatore;</li> <li>• Che sono termi-</li> </ul>
	<i>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (ART. DA 21)</i>		

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

			nate prima dell'inizio della conversazione; Calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.
12	<b>Tempo di ritiro rifiuti su chiamata</b>  <u>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (ART. DA 31)</u>	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.  Non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, <b>entro quindici (15) giorni lavorativi</b>
13	<b>Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio senza sopralluogo</b>  <u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 33)</u>	È il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento <b>entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>
14	<b>Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio con sopralluogo</b>  <u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 33)</u>	È il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, considerando anche il necessario sopralluogo.	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento <b>entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>
15	<b>Tempo di riparazione attrezzature senza sopralluogo</b>  <u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 34)</u>	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, oppure di sostituzione dell'attrezzatura.	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento <b>entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>
16	<b>Tempo di riparazione attrezzature con sopralluogo</b>  <u>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. DA 34)</u>	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, oppure di sostituzione dell'attrezzatura, considerando anche il necessario sopralluogo.	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento <b>entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>
17	<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b>  <u>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u>	Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto al Programma è il tempo entro cui tale servizio deve essere effettuato al fine di non ingenerare un'interruzione di servizio. E' differenziato, in accordo con l'ETC, in base alla densità abitativa, all'affluenza turistica, e alla frequenza programmata: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 ore per la raccolta domiciliare;</li> </ul>	È pari al rapporto tra il numero complessivo dei servizi regolari effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e il numero complessivo dei servizi

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 ore per la raccolta stradale e di prossimità per le zone di pregio o ad alta densità abitativa o con alta affluenza turistica e in ogni caso per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;</li> <li>• 72 ore per la raccolta stradale e di prossimità nelle zone con media e bassa densità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.</li> </ul>	programmati, calcolato nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato.
18	<p><b>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti,</b></p> <p><u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u></p>	È pari al rapporto tra i contenitori di raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti ed il numero complessivo dei contenitori, rispetto al numero delle ispezioni previste nel piano dei controlli.	È il rapporto tra la somma dei contenitori di raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti ed il numero complessivo dei contenitori, nell'ambito delle ispezioni previste nel piano dei controlli.
19	<p><b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto,</b></p> <p><u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. DA 39)</u></p>	È il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non viene effettivamente svolto.	Non superiore a ventiquattro (24) ore
22	<p><b>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</b></p> <p><u>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (ART. DA 49)</u></p>	<p>È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.</p> <p>4 ore</p> <p>Se è necessaria la caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area per proteggere l'ambiente, le persone e le cose entro 4 ore dall'arrivo sul luogo.</p> <p>Il tempo della rimozione non potrà superare i 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.</p>	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo <b>entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</b>

### 5.3 Indicatori del gestore di spazzamento e lavaggio strade COGESA SPA

N.	Standard	DESCRIZIONE STANDARD	INDICATORE
	TITOLO TQRIF		
20	<p><b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati</b></p> <p><u>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 46)</u></p>	<p>Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto al Programma è il tempo entro cui tale servizio deve essere effettuato al fine di non ingenerare un'interruzione di servizio.</p> <p>È differenziato, in accordo con l'ETC, in base alla densità abitativa, all'affluenza turistica, e alla frequenza programmata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 ore per le zone di pregio o ad alta densità abitativa o con alta affluenza turistica e nelle aree adibite a particolari utilizzi,</li> </ul>	È il rapporto tra il numero complessivo dei servizi regolari effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e il numero complessivo dei servizi programmati, calcolato nel giorno i-esimo degli n

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

		<p>come mercati o eventi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 giorni lavorativi negli altri contesti e frequenze quindicinali;</li> <li>• 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.</li> </ul>	giorni del mese considerato, espressi in chilometri lineari.
21	<p><b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b></p> <p><i>CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 47)</i></p>	È il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.	<b>Non superiore a ventiquattro (24) ore</b>

### 5.4 Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA

I fattori ritenuti determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale sono:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. comportamento del personale e relativa formazione;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio;
6. rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Tali fattori sono ritenuti validi anche per ARERA e considerati nell'individuazione dei precedenti indicatori. Accanto agli indicatori definiti da ARERA il COGESA ha individuato altri indicatori.

Sulla base di tali fattori sono stati individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Tali standard devono essere monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli standard di qualità si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

## **5.5 Standard Generali**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi offerti dal COGESA.

### **5.5.1. Completezza ed Accessibilità alle informazioni e strumenti di informazione**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, COGESA ha reso attivi i seguenti strumenti:

**Sito internet** del COGESA all'indirizzo [www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it) al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami;

**Numero Verde** 800.012.490 gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00, esclusi i festivi. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti e ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

**Utilizzo di profili social** (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn, YouTube, Messenger, ecc.). per la richiesta in tempo reale di informazioni o di segnalazioni di reclami e prenotazioni ritiro ingombranti porta a porta;

**Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo [info@cogesambiente.it](mailto:info@cogesambiente.it)

**Centralino telefonico aziendale** operativo dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8,30 alle 17,00 al numero 0864-210429

**Servizio di Eco-Sportello:** COGESA ha istituito un apposito sportello fisico volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 e questi orari sono descritti nel Calendario consegnato annualmente agli utenti. Tale sportello consente all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di prenotare raccolte a domicilio, di segnalare disservizi e di formulare osservazioni.

Inoltre COGESA assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa utilizzando i seguenti strumenti di informazione:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

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

Per fare questo prima di tutto informa gli utenti, tramite il Calendario della raccolta differenziata consegnato annualmente a tutti gli utenti facilmente leggibili e agevolmente reperibili negli uffici COGESA e in quelli del Comune di riferimento, con la descrizione delle modalità di effettuazione del servizio, con riferimento anche alle modalità di conferimento delle singole frazioni omogenee, ma anche le diverse raccolte di rifiuti (quali pile, farmaci, ingombranti). Inoltre sono presenti sul Calendario le informazioni circa il Centro di Raccolta più vicino con l'indicazione dei giorni e degli orari di conferimento e l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni, reclami ed Ecosportello;

Il COGESA si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

### **5.5.2. Comportamento del personale e formazione relativa**

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti i cittadini, ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Tutto il personale del COGESA è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni serviti e le esigenze dell'utenza ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Pertanto Il COGESA cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **5.5.3. Rapidità di intervento in caso di disservizio**

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a COGESA consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico la segnalazione e, con l'aiuto di una serie di domande, definire l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Qualora la responsabilità fosse invece del COGESA, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste la segnalazione. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

Tali segnalazioni per disservizi da parte degli utenti sono registrate dall'addetto dell'Eco-sportello, direttamente su file, dove deve riportare i seguenti dati: data, descrizione, risoluzione, tempo di chiusura, ecc. Il ritardato svuotamento di mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

### **5.5.4. Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici;
- informazioni di ritorno dei reclami.

Il COGESA, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il COGESA si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente annuale e svolte in maniera da poter pubblicare i risultati durante la presentazione del Riesame della Direzione e saranno costituite da questionari da compilare da parte degli utenti e/o da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del committente.

Nel Riesame della Direzione, di cui sopra, saranno 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;

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (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.

STANDARD GENERALI	
Numero verde	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Centralino telefonico aziendale	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Sito internet	Accessibile 24 ore su 24
Tempo di attesa degli utenti presso gli sportelli fisici	medio 30 minuti, massimo 1 ora
Materiale informativo	Presenza e disponibilità al 100%
Numero incontri di sensibilizzazione presso i cittadini e presso le scuole	All'avvio del servizio domiciliare porta a porta
Numero ore di formazione del personale a diretto contatto con l'utenza	Almeno 8 ore di formazione specifica

### **5.6 Standard Specifici**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da COGESA.

L'organizzazione dei servizi è definita dal sistema di gestione aziendale ed è descritto all'interno del Calendario di Raccolta, consegnato annualmente a tutti gli utenti, ma comunque consultabile sul sito [www.cogesambiente.it](http://www.cogesambiente.it) e tramite l'APP COGESA. Inoltre il Calendario di raccolta è disponibile presso l'ufficio Ecosportello di COGESA e presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Calendario sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi di raccolta;
- l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori consegnati ad inizio progetto ad ogni utenza e distinti da colori diversi: insieme ai contenitori sono state consegnate anche specifiche istruzioni scritte relative alle modalità di conferimento dei rifiuti ur-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

bani (Il Rifiutologo). Inoltre è importante sottolineare che per la raccolta domiciliare porta a porta i contenitori e i mastelli sono di proprietà delle singole utenze e pertanto la pulizia di questi e a carico dell'utente relativo.

STANDARD SPECIFICI	
Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni, mercati	Al termine dell'evento

### 5.7 Obblighi di servizio

Sono stati fissati da ARERA, inoltre, una serie di obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio inseriti nella Tabella 2 dell'Appendice I, qui sotto riportata integralmente. Tali obblighi devono essere rispettati ed oggetto di comunicazione all'Autorità e all'Ente Territorialmente Competente entro il 31 marzo di ogni anno.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV	NOTE
<b>Articolo 5</b> Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione.	SI	SI	SI	SI	La presente Carta della Qualità è inviata all'ETC per le integrazioni di sua spettanza e con eventuali altre carte della qualità di altri gestori qualora presenti.
<b>Articoli 6</b> Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani					La richiesta di attivazione di una nuova utenza può avere tempistiche diverse per essere presentate o all'ETC o al gestore. La richiesta deve essere fatta attraverso un modulo che abbia almeno i campi riportati nel comma 3 dell'art. 6.
<b>Articolo 7</b> Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI	Contenuti riportati nel comma 1 del medesimo articolo 7
<b>Articolo 8</b> Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio					Il tempo di risposta è pari a 30 giorni lavorativi
<b>Articolo 9</b> Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta					Il tempo di consegna è normalmente di 5 giorni lavorativi tra la data di richiesta di cui all'art. 6 e la data di consegna. Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI)
<b>Articoli 10</b> Modalità per la variazione o cessa-	SI	SI	SI	SI	Le variazioni e la cessazione del servizio sono di spettanza

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

<p>zione del servizio</p> <p><b>Articoli 11</b> Contenuti minimi della risposta</p> <p><b>Articoli 12</b> Tempo di risposta alle richieste di variazioni</p>					<p>dell'ETC. Per la riconsegna delle attrezzature per la raccolta al momento non c'è trasmissione dei dati dall'ETC al Gestore. Per i Comuni dove è attivo l'ecosportello l'Utente prende appuntamento tramite telefono con questo ufficio per la riconsegna dei mastelli oppure per la modifica delle attrezzature. Diversamente questo indicatore è di responsabilità dell'ETC.</p>
<p><b>Articoli 13, 14, 15, 16, 17 e 18</b> Procedura per la gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e contenuti minimi.</p>	SI	SI	SI	SI	<p>La procedura per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni scritte è riportata nel paragrafo successivo. La procedura per la rettifica degli importi addebitati è di responsabilità del gestore delle tariffe.</p>
<p><b>Articoli 19 e 21</b> Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>,</p>	n.a.	SI	SI	SI	<p>Lo sportello online è accessibile dalla home page del sito <a href="http://www.cogesambiente.it">www.cogesambiente.it</a> e tramite l'APP COGESA dedicata o tramite i principali social. È stato istituito presso COGESA uno sportello fisico.</p>
<p><b>Articoli 20 e 22</b> Obblighi di servizio telefonico di, tempi di attesa e contenuti minimi dei punti di contatto con l'utente.</p>	SI	SI	SI	SI	<p>COGESA mette a disposizione dell'utente un numero fisso gratuito per l'utente che chiama sia da fisso che da mobile. Gli addetti gestiscono tutte le informazioni e i servizi erogati.</p>
<p><b>Articoli dal 23 al 28</b> Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p>	SI	SI	SI	SI	<p>Punto non di responsabilità di COGESA spa</p>
<p><b>Articoli 29, 30 e 31</b> Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi e tempistiche di ritiro.</p>	SI	SI	SI	SI	<p>L'ufficio Ecosportello è addetto a rispondere a tutte le chiamate riferite a tale servizio per quei Comuni che hanno richiesto tale servizio.</p>
<p><b>Articolo 32</b> Obblighi in materia di segnalazione di disservizi e richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</p> <p><b>Articolo 33</b> Tempi di intervento per i disservizi</p> <p><b>Articolo 34</b></p>	SI	SI	SI	SI	<p>Le segnalazioni di disservizi o le richieste di riparazione delle attrezzature possono essere presentate via mail, mediante servizio telefonico o mediante sportello fisico.</p> <p>5 giorni lavorativi Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI).</p>

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Tempi di intervento per riparazione					10 giorni lavorativi Ci sono casi particolari come disciplinati dall'art. 53.1. e dall'art. 51(Titolo XI)
<b>Articolo 35 comma 1</b> Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI	Mappatura dei cassonetti di prossimità presenti sui territori
<b>Articolo 35 comma 2</b> Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI	Il Calendario delle raccolte è consegnato ad inizio anno a tutti gli utenti domestici e non domestici per ogni Comune servito.  Per alcuni settori della regolazione è obbligatorio predisporre un "programma delle attività di raccolta e trasporto" dove sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati
<b>Articoli 35 comma 3 e 35 comma 4</b> Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI	Emissione di un Piano dei Controlli sullo stato di riempimento dei cassonetti di prossimità
<b>Articolo 36</b> Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI	Punto non relativo agli schemi prescelti dagli ETC
<b>Articolo 42 comma 1</b> Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui	SI	SI	SI	SI	Emissione di un Programma di Spazzamento
<b>Articolo 43</b> Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui	n.a.	n.a.	n.a.	SI	Punto non relativo agli schemi prescelti dagli ETC
<b>Articolo 48</b> Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urba-	SI	SI	SI	SI	Numero verde gratuito 24 ore per 24 per l'utente che chiama sia da fisso che da mobile

ni di cui					per pronto intervento
-----------	--	--	--	--	-----------------------

## 6. LA TUTELA DELL'UTENTE

### 6.1 Richieste di informazioni e di chiarimenti

Gli utenti possono presentare richieste di informazione inerenti al servizio, sia in forma scritta che verbale.

Le richieste presentate verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio eco-sportello sono registrate dall'operatore sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta, tempo di chiusura, ecc.

Le richieste presentate per iscritto da parte degli utenti sono gestite dall'operatore dell'eco-sportello e riportate sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta motivata, tempo di chiusura, ecc.

### 6.2 Reclami

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio, può presentare reclamo a COGESA, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (lettera protocollata, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore. I reclami presentati verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio eco-sportello sono registrati dall'operatore che redige apposito modulo di reclamo che poi viene sottoscritto dall'utente. Il modulo deve riportare i dati necessari per gestire il reclamo: data, descrizione, identificazione dell'addetto, risoluzione, tempo di chiusura, ecc.

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. 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 COGESA, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

circa 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. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento. È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Il COGESA tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

### **6.3 Le segnalazioni per disservizi**

La procedura di reclamo non si applica alle segnalazioni e comunicazioni di mancato ritiro, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari.

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a COGESA consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico il reclamo e quindi, con l'aiuto di una serie di domande, definisce l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece del COGESA, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste il reclamo. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

## **6. PRIVACY**

COGESA SPA 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" e del Regolamento n. 679 del 2016.

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, modifica-

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

zione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

### **7. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI**

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sopra indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

Al momento non ci sono standard sottoposti ad indennizzo automatico o su richiesta. Questo elemento infatti non è stato ancora declinato da ARERA, anche se è previsto dalla normativa generale. Pertanto, non essendo previsto dalle convenzioni di servizio né dai Regolamenti Comunali si attendono le raccomandazioni dell'Autorità.

### **8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi ha una validità pluriennale, tuttavia potrà essere aggiornata annualmente e sottoposta a revisione sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. Gli aggiornamenti potranno riguardare modifiche normative, contrattuali e tecnico-organizzative del servizio e potranno essere adeguati gli indicatori fissati.

La Carta è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici dei Comuni, del soggetto gestore (in Via Vicenne Loc. Noce Mattei, Sulmona e la sede amministrativa di COGESA e presso i centri di raccolta) presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dei Comuni e sul sito internet dei Comuni e del soggetto gestore nella parte XXX della Sezione PER IL CITTADINO.

Le modifiche apportate saranno messe a disposizione degli utenti entro 30 giorni dalla data di approvazione della nuova revisione sul sito internet aziendale.