



UNIONE di COMUNI MEILOGU
Provincia di Sassari

SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

CARTA DEI SERVIZI
standard di qualità
+
diritti di informazione

2016

Codice CIG: 6898264389
Codice CUP: H76G16000290004

Il Presidente della Unione dei Comuni	Il Responsabile dell'Ufficio Tecnico e Responsabile Unico Procedimento
<i>sindaco Salvatore Masia</i>	<i>ing. Andrea Antonio Arru</i>



INDICE

TITOLO I.	DISPOSIZIONI GENERALI	3
Art. 1	Oggetto della Carta dei Servizi	3
Art. 2	Principii fondamentali della Carta dei Servizi	3
Art. 3	Validità della Carta dei Servizi.....	4
Art. 4	Indirizzi di riferimento.....	4
TITOLO II.	MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	6
Art. 5	Generalità.....	6
Art. 6	Servizio di raccolta	6
Art. 7	Servizio di spazzamento e lavaggio strade	7
TITOLO III.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
Art. 8	Generalità.....	9
Art. 9	Interventi di emergenza.....	9
Art. 10	Puntualità per gli interventi a domicilio	10
Art. 11	Modalità di pagamento	10
Art. 12	Comunicazione agli utenti	10
Art. 13	Reclami.....	11
Art. 14	Informazione sulla qualità del servizio	11
Art. 15	Indennizzi.....	12
Art. 16	Sportello Utenti.....	12
Art. 17	Sintesi degli standard del servizio	13

ALLEGATI specifici:

-

Sommario delle pagine

Il presente elaborato comprende copertina, indice e testo con pagine numerate a partire da 1 (copertina) a seguire.





TITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Oggetto della Carta dei Servizi

L'Unione dei Comuni del Meilogu (nel seguito anche "Committente" o "Amministrazione") ha elaborato la presente Carta dei Servizi sulla base della seguente normativa:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43);
- dlgs 3 aprile 2006 n. 152, "Norme in materia ambientale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88 del 14 aprile 2006 - Supplemento Ordinario n. 96);
- dlgs 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 193 del 18 agosto 1999), e in particolare dell'articolo 11 "Qualità dei servizi pubblici" comma 2.

La Carta dei Servizi definisce:

- i rapporti tra l'Unione dei Comuni del Meilogu e gli Utenti;
- riconosce agli Utenti i diritti di partecipazione e informazione e fissa le rispettive procedure di reclamo.

Essa è integrativa dei seguenti documenti:

1. il "Regolamento Comunale per la Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani e Assimilati", che stabilisce le modalità del servizio di igiene urbana;
2. il "Capitolato speciale descrittivo e prestazionale" del Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani (nel seguito rispettivamente "Capitolato" e "Servizio"), cioè il documento in cui sono stabilite in particolare le modalità operative del Gestore e le modalità di controllo da parte dell'Amministrazione.

Art. 2 Principii fondamentali della Carta dei Servizi

Nell'erogazione del servizio di igiene urbana, il Committente e il Gestore si impegnano a:

- a. garantire la tutela dei Cittadini e dell'ambiente;
- b. rispettare il principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti;





- c. prestare particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli;
- d. ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- e. garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare;
- f. garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto;
- g. utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile;
- h. favorire il pagamento rateizzato degli addebiti di importo elevato.
- i. garantire la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di Utenti;
- j. garantire la partecipazione degli Utenti al miglioramento continuo del servizio di igiene urbana, favorendo e stimolando la presentazione di suggerimenti e reclami;
- k. garantire l'accesso ai documenti e alle informazioni detenuti dall'Amministrazione nel rispetto degli articoli 22 e 25 della Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- l. trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto delle disposizioni di cui al dlgs 196/2003.

Art. 3 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dal Committente, dal Gestore e dagli Utenti.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet dell'Amministrazione e del Gestore, che informeranno gli Utenti della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

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

Art. 4 Indirizzi di riferimento

Si riportano di seguito gli indirizzi di riferimento.

Unione dei Comune del Meilogu

via Berlinguer snc, 07012 Bonorva SS

telefono 079867700 (centralino), fax 079865016 (fax Ufficio Protocollo)





www.unionecomunimeilogu.it

protocollo@pec.unionecomunimeilogu.it

Sportello Utenti: via Berlinguer snc, 07012 Bonorva (presso la sede)

Gestore: _____

Autoparco e uffici (sede operativa): _____

telefono _____, fax _____

www. _____ .it

Sportello Utenti: _____





TITOLO II. MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Art. 5 Generalità

Il servizio di igiene urbana consta in sintesi delle seguenti attività:

1. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati;
2. spazzamento e lavaggio delle strade pubbliche;
3. rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade pubbliche o sulle strade private ad uso pubblico;
4. trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento;
5. altri servizi complementari.

Nei paragrafi seguenti si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi svolti.

Art. 6 Servizio di raccolta

Il servizio di raccolta viene svolto per le seguenti frazioni di rifiuto:

1. secco indifferenziato;
2. frazione organica;
3. carta/cartone;
4. plastica e contenitori metallici per alimenti;
5. vetro,

unitamente alle seguenti frazioni minori:

6. ingombranti (nel caso sia attivato in quanto servizio opzionale nell'appalto di gestione integrata dei rifiuti urbani);
7. metalli;
8. legno;
9. rifiuti urbani pericolosi;
10. RAEE e altre frazioni presso la rete degli ecocentri.

Dettagli in merito alle frequenze di raccolta, agli orari di raccolta, al calendario e ai percorsi effettuati dai mezzi sono indicati in dettaglio nel Capitolato e nei relativi allegati o negli specifici documenti divulgativi distribuiti dal Committente e dal Gestore.





La rete delle strutture di conferimento è rappresentata dalle strutture in cui possono essere direttamente conferite dai Cittadini tutte le diverse tipologie di rifiuti recuperabili e i diversi tipi di rifiuti urbani pericolosi, appositamente indicati nel "Disciplinare di gestione della rete delle strutture di conferimento". Ogni ecocentro o PCA ha un proprio orario di apertura (o di disponibilità per la fruizione da parte degli Utenti nel caso di strutture dotate di automatizzazione per il controllo degli accessi) e in particolari fasce orarie vi è presente personale specializzato che assiste i cittadini nel conferimento dei rifiuti.

Per il conferimento dei rifiuti ingombranti (quali beni di consumo durevoli, arredamento, impiego domestico ecc.) è attivo un apposito servizio a chiamata telefonica al numero verde. Salvo cause di forza maggiore, la chiamata viene evasa entro 7 giorni. I rifiuti ingombranti possono essere anche consegnati presso gli ecocentri. L'Utente deve valutare se il servizio è gratuito in specifiche condizioni o se è a "tariffa individuale".

Art. 7 Servizio di spazzamento e lavaggio strade

La pulizia delle vie e delle piazze comunali viene effettuato sia con lo spazzamento manuale che con l'utilizzo di macchine spazzatrici. Il Committente e il Gestore sono impegnati a fornire un identico livello qualitativo del servizio alle zone del centro storico e della periferia.

Gli standard qualitativi dello spazzamento stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio che viene rilevata giornalmente; il mancato rispetto del programma può essere dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade si articola nelle seguenti principali attività:

1. spazzamento manuale e macchine spazzatrici;
2. svuotamento cestini gettacarte;
3. lavaggio strade e suolo pubblico;
4. pulizie caditoie;
5. pulizia aree verdi;
6. raccolta foglie;
7. raccolta rifiuti abbandonati;
8. raccolta deiezioni animali, siringhe e altre tipologie minori di rifiuti.

Di seguito sono sinteticamente illustrate le caratteristiche del servizio per ciascuno dei Comuni che fanno parte dell'Unione del Meilogu.





Centro storico

Lo spazzamento delle vie principali e delle piazze del centro storico avviene quotidianamente mediante spazzamento manuale, con l'impiego di macchine spazzatrici, con frequenza minima variabile a seconda dell'area e della stagione (distinta in periodo invernale e periodo estivo).

Gli interventi di rifinitura e di mantenimento sono effettuati con intervento manuale mentre quello con macchine spazzatrici ha il compito di rimuovere anche la polvere stradale e il terriccio.

La pulizia dei corsi principali e delle piazze del centro storico è garantita con interventi anche nelle giornate festive.

Periferia e frazioni

Nel restante territorio lo spazzamento stradale e delle aree pubbliche o soggette a uso pubblico viene effettuato secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato (giornaliero, trisettimanale, bisettimanale, settimanale o quindicinale a seconda della zona e della stagione).

I percorsi, le frequenze, le modalità di espletamento e le aree interessate allo spazzamento e lavaggio del suolo pubblico sono indicate nel dettaglio nel Capitolato.





TITOLO III. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 8 Generalità

L'Amministrazione si impegna a rispettare gli "standard di qualità" del servizio erogato, riguardanti le prestazioni del Gestore, espressi in unità temporali, al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni da parte di Enti specifici o all'esecuzione di eventuali adempimenti a carico dell'Utente (si veda la tabella alla fine della Carta dei Servizi). Nel caso di comunicazioni scritte, il conteggio dei giorni fa riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'Ufficio Protocollo del Committente o del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Il Committente controlla quotidianamente e in maniera continuativa, mediante apposito personale specializzato, che il Gestore garantisca l'erogazione del servizio come previsto.

Art. 9 Interventi di emergenza

Nella gestione delle emergenze (i cosiddetti "interventi urgenti"), il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento entro:

- 30' dalla richiesta se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati;
- 60' dalla richiesta se effettuata al di fuori del normale orario di svolgimento dei servizi programmati o nel caso di richieste nella fascia notturna.

Invece, per i cosiddetti "interventi prioritari", il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento entro:

- intervento nel turno, se la richiesta avviene durante l'orario di lavoro;
- intervento nel turno successivo se la richiesta avviene al di fuori dell'orario di lavoro.

Su tali valori, in caso di eventuale discordanza, sono riferimento quelli previsti nel Capitolato che possono avere una impostazione più stringente a seguito di proposta migliorativa dell'Impresa o per altri motivi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.





Art. 10 Puntualità per gli interventi a domicilio

Il Committente si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente: la puntualità è l'intervallo di tempo massimo, pari a 3 ore (\pm 1,5 ore), entro il quale l'appuntamento concordato con l'Utente deve concludersi con l'esecuzione della prestazione prevista.

Il Gestore si presenta nel luogo e nell'intervallo di tempo concordati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutto l'intervallo temporale concordato.

Art. 11 Modalità di pagamento

Sono previsti diversi modi di pagamento degli addebiti (come previsto anche nel "Regolamento TARI" o nel "Regolamento Tariffa Puntuale"):

- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- mediante sistemi elettronici;
- presso gli uffici postali;
- presso gli sportelli bancari.

La gestione dei ritardi nei pagamenti e delle morosità avviene nel rispetto delle indicazioni del Capitolato, di uno dei Regolamenti sopra citati e di eventuali altre procedure specifiche del Committente / Gestore.

Art. 12 Comunicazione agli utenti

Il Committente e il Gestore garantiscono agli Utenti la continua informazione sugli standard di erogazione del servizio mediante:

- a. campagna di comunicazione finalizzata anche alla sensibilizzazione sul rispetto dell'ambiente;
- b. istituzione di un portale internet accessibile ai disabili, utile per acquisire informazioni sui servizi, scaricare copia dei documenti relativi alla presente Carta dei Servizi e ai Regolamenti, presentare richieste e reclami.

In generale, la campagna di comunicazione utilizzerà i seguenti strumenti:

- comunicati stampa;
- inserzioni su organi di informazione;
- campagne informative;
- portale web del Committente e portale web del Gestore;
- distribuzione porta a porta di materiale informativo;





- appositi spazi nelle cartelle di addebito del servizio.

Il Committente istituisce un tavolo di confronto periodico con il Gestore, le Associazioni dei Consumatori e le rappresentanze degli Utenti, che si riunirà con frequenza annuale (o superiore a seconda dei casi).

Art. 13 Reclami

L'Utente, in caso di mancato rispetto, da parte del Gestore, degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o nei Regolamenti ("Regolamento Comunale per la Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani e Assimilati" e "Regolamento Tari" / "Regolamento Tariffa Puntuale"), può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale sia scritta, mediante numero verde, fax, posta elettronica, posta elettronica certificata, sportello del Gestore, e darne comunicazione, per conoscenza, al Committente. Il reclamo deve essere presentato entro 7 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto oggetto di reclamo.

Il modulo per la presentazione dei reclami è disponibile presso gli sportelli e sul sito web del Gestore e del Committente.

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 del fatto. Il Gestore (o il Committente, a seconda del caso), entro il limite massimo di giorni dalla data di presentazione del reclamo (limite indicato nella specifica tabella nel seguito riportata), riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della Persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della facoltà di percorrere ogni via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento sulla questione oggetto del reclamo, nel caso che questo riguardi aspetti complessi e di non semplice inquadramento. Il Gestore si impegna ad attivarsi per organizzare un incontro con l'Utente entro il limite massimo di giorni indicato nella specifica tabella nel seguito riportata.

Art. 14 Informazione sulla qualità del servizio

Gli Utenti sono informati periodicamente, mediante la campagna di comunicazione, sugli standard di qualità raggiunti.





Art. 15 **Indennizzi**

Alla conclusione del percorso di verifica, il Gestore corrisponde all'Utente interessato un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità di seguito riportati. L'indennizzo viene corrisposto entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore o per cause imputabili all'Utente.

Per il pagamento degli indennizzi sarà emesso un assegno intestato all'Utente, riscuotibile presso le banche convenzionate.

Gli indennizzi saranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore, mediante la compilazione dei moduli predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore e del Committente.

Art. 16 **Sportello Utenti**

Lo Sportello Utenti è accessibile presso la sede operativa del Gestore dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e fornisce i seguenti servizi:

- informazioni;
- richieste di intervento;
- prenotazione per i servizi a domicilio;
- raccolta delle segnalazioni di disservizi o dei reclami.

Il Numero Verde xxx.xxxxxxx è accessibile dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e l'Operatore deve essere in grado di fornire telefonicamente i servizi di sopra riportati e caratteristici dello Sportello Utenti.

Esso deve essere in grado di raccogliere le richieste con tempo di attesa (determinato come l'intervallo di tempo che intercorre tra la richiesta di collegamento con un Operatore e la risposta dello stesso) indicato nel seguito nella specifica tabella.

L'indirizzo e gli orari di attività dello Sportello e del Numero Verde sono consultabili sul sito web del Gestore o del Committente.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella presente Carta dei Servizi.

il Gestore facilita l'accesso allo sportello di alcune categorie di Utenti (per esempio portatori di handicap) e in generale si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi offerti.





In aggiunta allo Sportello Utenti del Gestore, è accessibile anche l'Ufficio Ambiente del Committente presso la sede dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e fornisce i seguenti servizi:

- informazioni;
 - raccolta delle segnalazioni di disservizi o dei reclami,
- oltre (se possibile) al supporto per gli Utenti alle seguenti attività:
- raccolta delle richieste di intervento;
 - prenotazione per i servizi a domicilio.

Art. 17 Sintesi degli standard del servizio

Nella tabella seguente è riportata una sintesi degli indicatori più significativi che il Gestore dovrà garantire e rispettare, con gli indennizzi che il Gestore stesso dovrà riconoscere all'Utente nel primo avviso di pagamento utile.

indicatore e indennizzo	valore	unità di misura
tempo massimo di attesa alle richieste (pervenute via posta elettronica o con altri mezzi, anche verbalmente allo Sportello Utenti e adeguatamente registrate)	15	giorni
indennizzo:		35 €/caso/giorno
tempo massimo di organizzazione di un incontro con l'Utente nel caso sia richiesto	20	giorni
indennizzo:		35 €/caso/giorno
valore massimo del tempo medio giornaliero di attesa allo sportello	10	minuti
indennizzo:		35 €/caso
valore massimo del tempo medio giornaliero di attesa al numero verde	30	secondi
indennizzo:		35 €/caso
valore massimo del tempo di attesa al numero verde	2	minuti
indennizzo:		35 €/caso
puntualità per gli interventi a domicilio	3	ore
indennizzo: per servizi individuali (per i servizi collettivi saranno applicate le penali da parte del Committente)		35 €/caso
preavviso minimo a tutti gli Utenti (secondo le modalità individuate nel Capitolato e nei Regolamenti) in caso di sospensione o modifica programmata del Servizio	48	ore
indennizzo: per servizi individuali (per i servizi collettivi saranno applicate le penali da parte del Committente)		35 €/caso





rettifica di addebito imputabile a errore del Gestore	-	-
indennizzo: (da riconoscere nell'avviso di pagamento / addebito successivo)		50 €/caso

