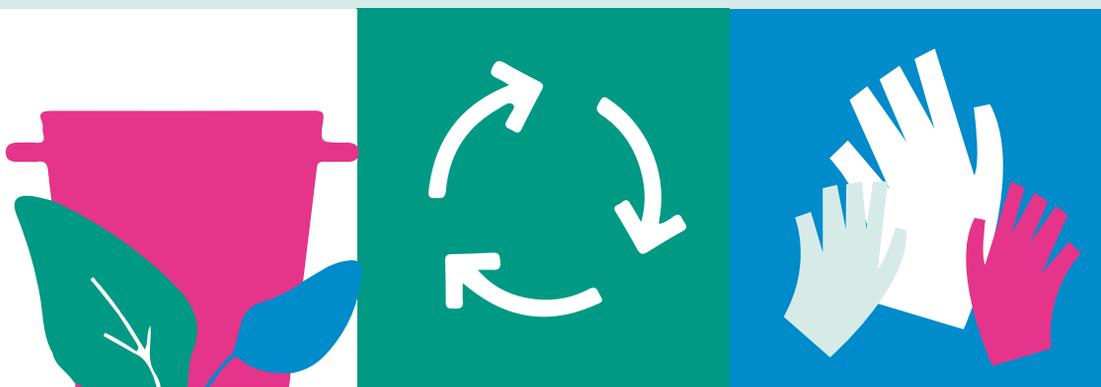


Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati

In vigore dal 01/01/2019



Indice

Sezione I – INTRODUZIONE

1. Oggetto ed ambito di applicazione	5
2. Presentazione del gestore	6
3. Validità della carta del servizio	7

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4. Eguaglianza	10
5. Imparzialità	11
6. Continuità	11
7. Partecipazione	11
8. Efficienza ed efficacia	12
9. Cortesia	12
10. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	12
11. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	13
12. Privacy	13

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

13. Premessa	16
14. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata	17
15. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	21
16. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	21

Sezione IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17. Premessa	24
18. Igienicità dei contenitori	24
19. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	24
20. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori	25
21. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	25

22. Situazioni di pericolo stradale	26
23. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	26
24. Attivazione dei servizi ai nuovi utenti	27
25. Sistema di fatturazione o bollettazione	27
26. Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto	27
27. Rettifiche di fatturazione o bollettazione	29
28. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali	30
29. Tempo di attesa agli sportelli fisici e telefonici	30
30. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web servizio informazioni	31
31. Facilitazioni per particolari categorie di utenti	32
32. Risposte a richieste e reclami	32

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

33. Semplificazione delle procedure	34
34. Informazione agli utenti	34
35. Rapporti con gli utenti	35
36. Valutazione della qualità del servizio erogato	35
37. Procedure di reclamo	36
38. Conciliazione paritetica	38
39. Indennizzi	38

Allegato 1 – Tabelle riassuntive	40
Allegato 2 – Ubicazione e orari sportelli	42
Allegato 3 – Glossario	44
Allegato 4 – Indirizzi utili	47

Sezione I

Introduzione

GRUPPO
HERA

1. Oggetto ed ambito di applicazione

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

La Carta del servizio in particolare:

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

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- a) la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'Agenzia e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- c) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- d) il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati coerente con lo schema tipo approvato da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - è applicata dal gestore, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 27/1994 e ss.mm. *“Disciplina smaltimento rifiuti”*;
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”*;
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 *“Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”*;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 *“Norme in materia ambientale”*, parte quarta *“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”*;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 *“Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente”* ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l).

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

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio (ivi inclusa nella Relazione allegata al Piano Economico Finanziario PEF);
- b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

2. Presentazione del gestore

a) Assetto societario

Hera S.p.A. (Holding Energia Risorse Ambiente) nasce il **1 novembre 2002** dalla integrazione tra Seabo S.p.A., che operava nel territorio bolognese, e le altre società di gestione di servizi pubblici operanti nei Comuni di Imola, Faenza, Forlì, Cesena, Ravenna, Lugo, Rimini e in altri Comuni limitrofi delle relative Province; successivamente, nelle annualità 2004 e 2005, sono stati integrati anche il

Comune di Ferrara e il comprensorio della provincia di Modena. Il Gruppo Hera comprende anche le sue controllate e collegate. Il servizio di gestione rifiuti urbani nell'ambito dei territori provinciali di Bologna, Modena, Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini è stato affidato ad Hera S.p.A. da parte delle ex Ato competenti per territorio, confluite in Atersir.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente Carta dei Servizi, **Hera si occupa** delle seguenti attività:

- a) il **servizio di spazzamento e lavaggio strade**, piazze ed aree pubbliche;
- b) il **servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti** urbani e assimilati;
- c) la **rimozione dei rifiuti** di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;

le operazioni di pretrattamento e di avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti di cui alle lettere a), b) e c).

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, Hera S.p.A. in qualità di gestore multiutility, si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le **certificazioni di conformità** alle norme **ISO 9001**, **ISO 14001** e **OHSAS 18001** nonché di un sistema per la gestione dell'energia certificato secondo la **norma ISO 50001** e di un sistema di **conformità etica e sociale** certificato secondo lo standard **SA8000**.

Hera S.p.A. ha inoltre ottenuto la **certificazione del rispetto di specifici criteri di sostenibilità**, relativamente alla fase di raccolta e trasporto degli oli alimentari esausti, nell'ambito della filiera di produzione dei biocarburanti e dei bioliquidi ottenuti da rifiuti, secondo lo schema europeo **ISCC EU** (International Sustainability & Carbon Certification).

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

3. Validità della carta del servizio

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir,

ha validità a decorrere **dal 01/01/2019** fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'**Agenzia d'ambito**, dal **Comitato consultivo degli utenti**, dal **gestore** e dall'**utenza**.

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

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia d'ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia d'ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

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

Sezione II

Principi

fondamentali



4. Eguaglianza



Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al **rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi**. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la **parità di trattamento** nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia. Il gestore si impegna a prestare una **particolare attenzione**, nell'erogazione del servizio, **nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli**, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- **garantire**, per quanto possibile, **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- **ridurre** al minimo, per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli** fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il **pagamento rateizzato delle fatture** di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

5. Imparzialità



Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

6. Continuità



Il gestore fornisce un **servizio continuo, regolare e senza interruzioni** secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere **imputabile solo a cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti o manutenzioni** necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

7. Partecipazione



Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per **favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori**. L'utente può produrre **reclami, memorie e documenti**; prospettare **osservazioni**, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del

servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gruppo Hera: heraspa@pec.gruppohera.it oppure heraspadirezioneserviziambientali@pec.gruppohera.it.

8. Efficienza ed efficacia



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

9. Cortesia



Il gestore garantisce all'utente un **rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto**, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

10. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi



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

11. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute



Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione

delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

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

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

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Il gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

12. Privacy



Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del **regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 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, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative

secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è il gestore con sede in viale Berti Pichat 2/4 – 40127 Bologna. Nei Comuni in cui si applica la Tariffa corrispettiva puntuale riscossa dal gestore del servizio rifiuti, ai sensi dell'art. 1 comma 668 L. n. 147/2013, il gestore è Titolare del trattamento dati. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni al Gestore, dallo stesso autorizzati e formalmente incaricati ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

Tali diritti e la **facoltà di revoca del consenso** potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail ai seguenti indirizzi:

- clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche
- clienti.business@gruppohera.it per le aziende

Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:

- [800.999.500](tel:800.999.500) per le utenze domestiche
- [800.999.700](tel:800.999.700) per le aziende

Oppure scrivendo al **Data Protection Officer Privacy (DPO), Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera S.p.A.** al seguente indirizzo di posta ordinaria Hera S.p.A. viale Berti Pichat 2/4 – 40127 Bologna inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo dataprotectionofficer@gruppohera.it

Sezione III

Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati



13. Premessa

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da **Atersir**. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta indifferenziata e differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti);
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati;
- raccolte domiciliari;
- isole interrato;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (stazioni ecologiche).

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale. I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio. I servizi di raccolta "domiciliare" (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con svariate modalità:

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

14. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ



Richiamando l'**obbligo** per l'utenza, domestica e non domestica, **di conferimento differenziato**, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione di apposito Regolamento emanato da Atersir.

CARTA E CARTONE

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

VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svol-



ta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: **raccolta stradale** con contenitori specifici, raccolta **presso utenze particolari** (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta **porta a porta**, accettazione presso le **stazioni ecologiche** e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta **porta a porta**, **raccolta stradale** con contenitori specifici, accettazione presso le **stazioni ecologiche**, raccolta **su prenotazione telefonica** al numero verde indicato nell'**Allegato 4**, raccolta **presso utenze particolari** e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso le **stazioni ecologiche** e tramite **ritiro a domicilio** previa prenotazione telefonica al numero verde indicato nell'**Allegato 4**.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei **RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche**: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono **raccolti separatamente** presso le **stazioni ecologiche** e con **ritiro a domicilio** previa prenotazione al numero verde indicato nell'**Allegato 4**.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

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



COMPOSTAGGIO DOMESTICO

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

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

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

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta. Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA / STAZIONI ECOLOGICHE

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta.

Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, **aperte ai cittadini**



ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

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

15. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati



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

16. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico



Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune nei documenti di cui al punto 1. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. 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 al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

16.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

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

16.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa

frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. 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. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

16.3 Pulizia arenili

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

Sezione IV

Standard di qualità del servizio

5

2



17. Premessa

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

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

18. Igienicità dei contenitori



L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di **lavaggio** o **sanificazione** o **trattamento enzimatico/battericida**, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

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

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

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

19. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori



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

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento **entro 3 giorni dal rilevamento** o dalla segnalazione del malfunzionamento. Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità **entro 12 giorni dal rilevamento** o dalla segnalazione del malfunzionamento. Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

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

20. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori



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

21. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato



Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nei documenti di cui al punto 1. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

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

Nei casi su esposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma **entro le 72 ore dal termine dell'evento** che ha originato il mancato svuotamento. Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la ri-

programmazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

22. Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. **L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico** (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

23. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati



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

La fascia di puntualità è **l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente**. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

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

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con **preavviso minimo di 24 ore**.

24. Attivazione dei servizi ai nuovi utenti



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

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nei documenti di cui al punto 1, e di ciò fornisce puntuale informazione all'utente, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

25. Sistema di fatturazione o bollettazione



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

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

Nel caso di bollettazione di più servizi (bolletta multiservizi), deve essere indicato nel **dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio** in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali **conguagli**. Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità ivi incluse le spese di spedizione non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

26. Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto



Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore per prestazioni riferite al solo servizio rifiuti; in caso di applicazione della TARI la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza.

Devono essere in ogni caso previste almeno le prime tre delle seguenti modalità:

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

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio. Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 30 giorni solari dalla ricezione. **Entro 20 giorni solari dalla scadenza della bolletta l'utente può richiedere, il pagamento rateizzato della stessa**, di persona presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta, purché sussistano le condizioni previste per la rateizzazione di cui al precedente art. 4. Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione conteggiati e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento. Il termine di scadenza deve essere fissato entro 30 giorni solari dalla data di emissione della bolletta. Il gestore invia la fattura almeno 15 giorni solari prima della scadenza. Salvo il caso di domiciliazione bancaria o postale, a fronte di segnalazione dell'utente comprovata dalle verifiche del gestore, qualora la bolletta fosse stata recapitata a meno di 7 giorni solari dalla scadenza, la stessa sarà posticipata di 15 giorni solari. Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. **Il gestore, trascorsi inutilmente 20 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura**, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai 20 giorni decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (come indicato dalla BCE) aumentato di 3,5 punti per-

centuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

Il gestore s’impegna, ad implementare in collaborazione con il Comitato Consultivo degli Utenti, un apposito sistema per il riconoscimento di un trattamento di favore rispetto alla morosità degli utenti “**buoni pagatori**” (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi tutte le fatture nei termini ivi indicati). Il sistema così elaborato dovrà essere sottoposto all’Agenzia d’Ambito. Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell’occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

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

27. Rettifiche di fatturazione o bollettazione



Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all’applicazione del gestore per prestazioni riferite al solo servizio rifiuti; in caso di applicazione della TARI la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione, corregge gli stessi d’ufficio e ne dà comunicazione all’utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. L’errore può essere segnalato dall’utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta e genera l’obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, fax, posta elettronica) la rettifica è effettuata entro 40 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell’avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

In caso di tariffazione puntuale la restituzione degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro 50 giorni dalla data della rettifica mediante l’emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure

mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico in caso di Clienti con domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito o ancora mediante compensazione nella bolletta successiva in caso di importi inferiori a € 20,00. Previo specifico accordo con l'utente il gestore potrà procedere alla compensazione nella bolletta successiva anche per il caso di importi superiori a € 20,00.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali. Le somme versate e non dovute nell'anno solare antecedente l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

28. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali



Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per ogni provincia o porzione di provincia servita, presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti. Il gestore definisce i giorni e le ore di aperture degli sportelli al pubblico. Indicativamente il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

- a) non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo **8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi**;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo **8:00 – 13:00 il sabato**.

Nell'**Allegato 2** è riportata la tabella contenente l'apertura degli sportelli principali. Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

29. Tempo di attesa agli sportelli fisici e telefonici



Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli **sportelli fisici** per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurati in mi-

nuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti;
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora per almeno il 95% dei casi.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa **agli sportelli telefonici** (intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: **4 minuti**;
- tempo massimo di attesa: **6 minuti per almeno il 95% dei casi**.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati nell'**Allegato 1**.

30. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web-servizio informazioni

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite i numeri verdi riportati nell'**Allegato 4, gratuiti anche da cellulare**, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell'intervallo **8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì)** non inferiore alle 4 ore giornaliere **dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato**, restano **esclusi i festivi**. Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. L'operatore fisico fornisce all'utente le proprie generalità o, almeno se richiesto, il proprio codice identificativo ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Il numero telefonico e l'orario di apertura degli sportelli telefonici è indicato sul sito internet del gestore.



31. Facilitazioni per particolari categorie di utenti



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

32. Risposte a richieste e reclami



Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, **ai reclami** presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta **entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi** (data di protocollo del gestore). Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

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

L'utente può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione con il gestore, che in forma verbale presso gli sportelli ove viene redatto apposito verbale di reclamo da parte dell'operatore. Il verbale viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore.

Sezione V

Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente



33. Semplificazione delle procedure



Il gestore provvede alla **razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure**, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

34. Informazione agli utenti



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

- istituisce un **portale internet**, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita **app per smartphone** che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi **in bolletta, avvisi, opuscoli chiari**, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli

contestualmente ad Atersir che ne darà comunicazione al Comitato Consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;

- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato Consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

35. Rapporti con gli utenti



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

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

Il gestore garantisce che ad ogni procedura di cui all'art. 32 avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso. Il gestore effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia d'ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti. Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

36. Valutazione della qualità del servizio erogato



Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica **UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità"**

e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell’Agenzia d’ambito e del Comitato Consultivo utenti. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all’interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni 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;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l’anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l’anno precedente);
- il numero e l’ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l’anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l’anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell’utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad **Atersir** report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

37. Procedure di reclamo



L’utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i

consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso viene redatto su idoneo modulo apposito verbale sottoscritto dall'utente e riportante i dati necessari all'identificazione dell'operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito ed al Comitato Consultivo degli utenti.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste all'art. 32, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

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 gestore, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

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

- richiedere in forma scritta al gestore un **incontro di approfondimento** della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. 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;

- **rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori** (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il **Giudice di Pace**.

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

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Agenzia d'ambito e al Comitato Consultivo degli utenti.

38. Conciliazione paritetica



Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di **Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori** finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

39. Indennizzi



In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità riportati nell'**Allegato 1**, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore **entro 60 giorni dal verificarsi del disservizio** o dal momento in cui ne è venuta a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

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

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

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

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto. Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

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

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico e su richiesta sono evidenziati nell'**Allegato 1**, lett. a).

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

Allegato 1

Tabelle Riassuntive

a) Standard specifici con indennizzo automatico e su richiesta.

Standard specifici con indennizzo automatico	Valore limite	Indennizzo
 Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Standard specifici con indennizzo su richiesta	Valore limite	Indennizzo
 Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

b) Tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

Standard generali	Valore limite
Igienicità dei contenitori	Programma differenziato per Comune
Verifica	Entro 3 giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore.	Entro 48 ore
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
medio	30 minuti
massimo	1 ora
Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici	
medio	4 minuti
massimo	6 minuti

Allegato 2

Ubicazione e orari sportelli

Puoi consultare le informazioni
sugli sportelli clienti anche sul sito
www.gruppohera.it

Sportello	Indirizzo
Bazzano (Valsamoggia)	Via Circonvallazione Nord 3-5
Bologna	Via Berti Pichat, 2/A
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani, 7/13
Castelfranco Emilia	Via Zanasi, 30
Castel San Pietro Terme	Via Roma, 25
Cervia	Via XXII Ottobre, 15/C
Cesena	Via Spinelli, 60
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci, 35
Faenza	Via Zaccagnini, 14
Ferrara	Via C. Diana, 40
Formigine	Piazza del Tricolore, 14
Imola	Via Casalegno, 1
Imola centro	Via Mentana, 10
Lugo	Via Risorgimento, 3
Modena	Via Razzaboni, 80
Pavullo	Via Mario Ricci, 16
Ravenna	Via Romea Nord, 180/182
Rimini	Via Chiabrera, 34b
S.Giorgio di Piano	Via Garibaldi, 8/D
S.Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi, 18
S.Lazzaro di Savena	Via Emilia, 243
Sassuolo	Via Adda, 39
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950
Spilamberto	Via Obici, 6
Vignola	Via Caduti sul Lavoro, 123

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
	9.00 - 12.30 13.30 - 16.30		9.00 - 12.30 13.30 - 16.30		9.00 - 12.30 13.30 - 16.30	
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	
	8.00 - 12.30	8.00 - 12.30	8.00 - 12.30	8.00 - 12.30	8.00 - 12.30	
	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	
	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	
	8.30 - 13.00 14.00 - 16.00	8.30 - 13.00				
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00
	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	
	8.30 - 12.30 14.00 - 16.00	8.30 - 12.30 14.00 - 16.00	8.30 - 12.30 14.00 - 16.00	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00
	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	
	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30
	8.00 - 13.00 14.30 - 16.30	8.00 - 13.00				
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	
	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	9.00 - 12.00
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00
	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 15.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00
	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00 14.00 - 15.30	8.30 - 13.00	
	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	
	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	9.00 - 13.00
	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	
	8.30 - 13.00 14.00 - 16.30	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00 14.00 - 16.30	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	
		8.30 - 12.30	8.30 - 12.30			8.30 - 12.30
	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	8.00 - 13.30	

Allegato 3

Glossario

Agenzia d'ambito: ATERSIR

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

Centro di raccolta (stazione ecologica)

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

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

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

Compostaggio domestico

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

Contratto di servizio

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

Giorni: giorni lavorativi

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

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

Raccolta differenziata

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

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo

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

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

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

Rifiuti ingombranti

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

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Standard di servizio

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

Tributo/Tassa

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Tariffa

È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: *“i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla L.R. 16/2015.

Allegato 4

Indirizzi utili

Gestore: Hera S.p.A.

Viale Berti Pichat, 2/4 40127 Bologna

www.gruppohera.it

Numero verde Clienti famiglie **800 999 500**

Numero verde Clienti azienda **800 999 700**

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

Via Cairoli, 8/F – 40121 Bologna

centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

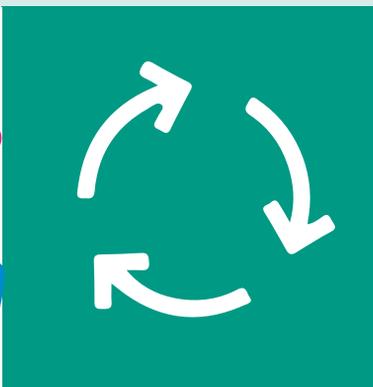
dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Via Cairoli, 8/F – 40121 Bologna

centralino: 051 63.73.411 – fax: 051 63.73.490

Carta del servizio **Sintesi**



Sintesi della Carta del servizio

Principi fondamentali



Eguaglianza
e imparzialità



Continuità



Cortesia



Efficienza e efficacia



Partecipazione



Chiarezza e comprensibilità
dei messaggi



Sicurezza e rispetto
dell'ambiente e della
salute



Privacy

Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati



Rifiuti urbani oggetto
di raccolta differenziata



Raccolta dei rifiuti
urbani indifferenziati



Servizio di pulizia e lavaggio
del suolo pubblico

Standard di qualità del servizio



Periodo di apertura
al pubblico degli sportelli



Svolgimento di pratiche per
via telefonica



Facilitazioni per particolari
categorie di utenti

Standard di qualità che prevedono un indennizzo



Igienicità
dei contenitori



Controllo e ripristino
della funzionalità
dei contenitori



Richiesta di posizionamento
o spostamento dei
contenitori



Scostamento tra
servizio reso e servizio
programmato



Fascia di puntualità
per gli appuntamenti
concordati



Tempo di attesa
agli sportelli fisici
e telefonici



Risposte a richieste
e reclami

Standard di qualità per i Comuni con tariffazione puntuale



Attivazione dei servizi
ai nuovi utenti



Sistema di fatturazione
o bollettazione



Modalità di pagamento,
morosità, penalità e controllo
del credito insoluto



Rettifiche
di fatturazione
o bollettazione

Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente



Semplificazione
delle procedure



Informazione
agli utenti



Rapporti
con gli utenti



Valutazione della
qualità del servizio
erogato



Procedure di reclamo



Conciliazione paritetica



Indennizzi

Qualità dei servizi, trasparenza e ascolto al centro delle attività del Gruppo Hera

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

RECAPITI WEB E MAIL

L’utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore. Le modalità di esercizio del diritto di accesso possono essere esercitate indirizzando l’istanza alla casella elettronica certificata del Gruppo Hera:

heraspa@pec.gruppohera.it oppure

heraspadirezioneserviziambientali@pec.gruppohera.it.