



Comune di Andora  
Provincia di Imperia

# CARTA DELLA QUALITÀ Gestione dei Rifiuti Urbani



| Revisione | Descrizione modifica            | Data      |
|-----------|---------------------------------|-----------|
| 1.0       | Emissione                       | 12.2022   |
| Redatto   | Verificato (Gestione Operativa) | Approvato |
| Gestore   | Gestore                         |           |

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| SEZIONE I – Introduzione .....  | 4  |
| 1. Oggetto ed ambito di applicazione .....  | 4  |
| 2. Presentazione del Gestore .....  | 5  |
| 3. Territorio servito .....   | 5  |
| 4. Scelta dello schema di servizio .....  | 6  |
| 5. Validità della Carta della qualità.....  | 7  |
| SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI .....  | 8  |
| 6. Eguaglianza.....   | 8  |
| 7. Imparzialità.....  | 8  |
| 8. Continuità.....  | 8  |
| 9. Partecipazione.....  | 9  |
| 10. Efficienza ed efficacia.....  | 9  |
| 11. Cortesia.....   | 9  |
| 12. Qualità e tutela dell'ambiente.....   | 9  |
| 13. Privacy.....  | 9  |
| SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI ..... | 10 |
| 14. Premessa .....  | 10 |
| 15. Obiettivi .....   | 10 |
| 16. Raccolta porta a porta (PAP) .....  | 11 |
| 17. Raccolta di prossimità .....  | 11 |
| 18. Raccolta con contenitori di superficie con controllo degli accessi.....                           | 11 |
| 19. Raccolta rifiuti ingombranti su chiamata .....  | 13 |
| 21. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata.....   | 14 |
| SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE .....          | 16 |
| SEZIONE V – Rapporti con l’utenza .....   | 17 |
| 22. Servizio Telefonico .....   | 17 |
| 23. APP.....  | 18 |

|  |    |
|--|----|
| 24. Sportello fisico - Infopoint .....   | 18 |
| 25. Posta elettronica .....  | 18 |
| SEZIONE VI – Obblighi di servizio e standard di qualità del servizio .....     | 18 |
| 26. Premessa .....   | 18 |
| 27. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato .....                 | 19 |
| 28. Sicurezza del servizio .....   | 20 |
| 29. Semplificazione delle procedure .....                                      | 20 |
| 30. Informazione agli utenti.....  | 20 |
| 31. Comunicazione ed educazione ambientale.....                                | 21 |
| 32. Valutazione della qualità del servizio erogato.....                        | 21 |
| 33. Procedure di reclamo .....   | 22 |
| 34. Risposte a reclami .....   | 22 |
| 35. Modulo di invio reclamo/segnalazione servizio di gestione dei rifiuti..... | 22 |

## SEZIONE I – Introduzione

### 1. Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale Egea Ambiente S.r.l., in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità 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:

- i. il contratto di servizio stipulato tra il BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- ii. il capitolato del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- iii. le schede tecniche 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;
- iv. appendici di dettaglio per ogni comune facente parte del BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE.

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso il BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE, presso ogni Comune e sul sito internet del Gestore.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta,
- c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici.

#### *Riferimenti normativi*

La Carta della qualità è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. 27/01/2004, di introduzione dei Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

- D.L. 12/05/1995 n. 163, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273, di individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine dell'emanazione degli schemi di riferimento;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11 in materia di qualità dei servizi;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008), art.2, comma 461;
- D.L. 24/01/2012, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;
- D.Lgs. 14/03/2013 n. 33, art. 32 sugli obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

## 2. Presentazione del Gestore

### ✓ Assetto societario

Egea Ambiente è la società appartenente al gruppo EGEA che si occupa di problematiche ambientali soprattutto nel settore delle gare pubbliche.

La compagine sociale dell'Egea Ambiente s.r.l. (fino al 30/11/2019 denominata STIRANO S.r.l.) è stata costituita nel 1996 da Comuni del Roero, Langa e Astigiano ed EGEA S.p.A. Da questa composizione storica, si è poi attuato un passaggio di quote, tale per cui i soci pubblici oggi posseggono azioni di EGEA Spa e quest'ultima è divenuta, nel corso del 2012, socio unico di Ege Ambiente S.r.l.

### ✓ Certificazioni e Sistema Qualità

Egea Ambiente S.r.l., nei campi applicativi di erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e rifiuti pericolosi e non pericolosi ad impianti di smaltimento, trattamento e recupero, spazzamento manuale e meccanizzato ed autospurgo risulta conforme ai seguenti sistemi di gestione:

- ISO 45001:2018 per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- ISO 14001:2015 per l'ambiente;
- ISO 9001:2015 per la qualità.

## 3. Territorio servito

I servizi di igiene urbana nel territorio del BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE - costituito da 12 Comuni per un totale complessivo di circa 24.207 abitanti residenti sono stati affidati tramite gara d'appalto ad Egea Ambiente S.r.l. .



Egea Ambiente S.r.l. opera pertanto nei seguenti comuni:

- Andora;
- Cervo;
- Cesio;
- Chiusanico;
- Diano Arentino;
- Diano Castello;
- Diano Marina;
- Diano San Pietro
- San Bartolomeo al Mare
- Stellanello;
- Testico;
- Villa Faraldi

✓ Servizi erogati:

Servizio di gestione dei rifiuti con ridotto impatto ambientale, in un'ottica di ciclo di vita, ai sensi di Piano d'Azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 13/02/2014;

#### 4. Scelta dello schema di servizio

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti Territorialmente Competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

|   |                              | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN<br>MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ,<br>REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) |   |
|---|------------------------------|--|---|
|   |                              | QUALITÀ TECNICA= NO  | QUALITÀ TECNICA= SI                             |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN<br>MATERIA DI QUALITÀ<br>CONTRATTUALE | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = NO | SCHEMA I<br>LIVELLO<br>QUALITATIVO MINIMO  | SCHEMA III<br>LIVELLO QUALITATIVO<br>INTERMEDIO |
|   | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = SI | SCHEMA II<br>LIVELLO<br>QUALITATIVO<br>INTERMEDIO  | SCHEMA IV<br>LIVELLO QUALITATIVO<br>AVANZATO    |

Il Comune di Andora in qualità di Ente Territorialmente Competente, con Delibera n 25 del

29/04/2022 ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità:

| Obblighi di servizio  | Rif. TQRIF        |
|---|-------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione                    | Art. 5            |
| Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta) | Artt. 6 e 7       |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni                        | Artt. 13, 17 e 18 |
| Obblighi di servizio telefonico   | Artt. 20 e 22     |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi     | Artt. 29 e 30     |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare        | Art. 32           |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità              | Art. 35.1         |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto                                | Art. 35.2         |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade                 | Art. 42.1         |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani                          | Art. 48           |

## 5. Validità della Carta della qualità

La presente Carta della qualità, ha validità pari a quella dei contratti per la gestione del servizio ed all'occorrenza è soggetta a revisione nel caso di modifiche sostanziali.

Potrà pertanto essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dai singoli Comuni, dal gestore e dall'utenza.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti (entro un tempo massimo di 30 giorni) assicurando la massima trasparenza e diffusione. La Carta approvata è resa disponibile presso gli uffici comunali, gli sportelli fisici e sul sito internet del Comune e del Gestore.

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 per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei soggetti 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

### 6. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Il Gestore Egea Ambiente S.r.l. si impegna a far sì che nell'erogazione dei servizi non venga compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni contrattuali stipulate con la stazione appaltante nonché in base a quanto definito dall'Ente Territorialmente Competente.

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 e se previsto dai contratti con la stazione appaltante, **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- **ridurre al minimo**, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli di distribuzione, i cosiddetti eco-sportelli per le persone disabili, anziani, le donne in gravidanza

In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;

### 7. Imparzialità

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

### 8. Continuità

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore si impegna ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire, mediante la stazione appaltante/singoli comuni e mediante il proprio sito internet, agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque 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).



## 9. 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 che recepite dai singoli comuni, vengono trasmessi al Gestore ed ai quali il Gestore è tenuto a dare riscontro. Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.

## 10. Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 11. Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono pertanto tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste. Nei rapporti diretti con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale con riguardo sia al personale del centro di raccolta, sia al personale addetto al Numero Verde, sia agli operatori che effettuano la raccolta sul territorio del comune e che, nello svolgimento della specifica attività, hanno il rapporto diretto con l'utenza.

## 12. Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

## 13. 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.

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.

Per ogni altra informazione si rimanda al link <https://www.egeambiente.it/InformativaPrivacy>

### SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

#### 14. 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 informatizzati ad accesso controllato/di prossimità, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, delle schede tecniche approvate tra il singolo Comune ed il Gestore affidatario del servizio.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte porta a porta;
- raccolta indifferenziata e differenziata (contenitori informatizzati ad accesso controllato/di prossimità);
- isole interrate ad accesso controllato;
- raccolte domiciliari a chiamata (ingombranti, verde e cartone per le utenze non domestiche)
- centri di raccolta.

#### 15. Obiettivi

Egea Ambiente S.r.l. ed i Comuni del BACINO GOLFO DIANESE E ANDORESE intendono perseguire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Cooperare alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela della salute pubblica;
2. Contribuire a dare attuazione alla gerarchia dei rifiuti definita dall'art. 179 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii;
3. Ridurre la quantità dei rifiuti urbani da avviare alle operazioni di smaltimento;
4. Ridurre la quantità di rifiuti urbani prodotti, anche attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione volti agli acquisti consapevoli ed alle pratiche di auto compostaggio;
5. Ridurre il più possibile la presenza di rifiuti urbani riciclabili e recuperabili tra i rifiuti urbani indifferenziati;
6. Migliorare la qualità dei rifiuti urbani raccolti in forma differenziata;
7. Ridurre all'essenziale il posizionamento sul suolo pubblico di contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani;
8. Assicurare la pulizia del suolo pubblico o soggetto a uso pubblico, anche al fine di migliorare

il decoro urbano;

9 Ridurre le discariche abusive e l'abbandono dei rifiuti;

10 Migliorare gli standard di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi erogati con contestuale contenimento dei costi da porre a carico della utenza.

#### 16. Raccolta porta a porta (PAP)

Il servizio consiste nel ritiro tramite passaggio a domicilio calendarizzato delle diverse frazioni merceologiche (indifferenziato e imballaggi in plastica e metalli in sacchi, organico e carta e cartone in mastelli). Nelle aree servite da questa tipologia di servizio, la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali.

Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Sono serviti tutti gli stabili nei quali siano presenti abitazioni, attività del settore terziario od altre attività potenzialmente produttrici di rifiuti assimilati ai rifiuti urbani secondo i Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti ex art. 198 comma 2 del D.Lgs. 152/06 o Delibere specifiche dei Comuni.

Tutti i contenitori saranno localizzati su suolo privato ed esposti, a cura degli utenti, in prossimità del momento del passaggio per lo svuotamento, secondo gli orari comunicati all'utenza in accordo con il Comune.

Ogni onere che dovesse derivare da un errato dimensionamento dei contenitori forniti alle utenze o da nuove esigenze, ad esempio, la sostituzione dei contenitori forniti con altri più grandi, la fornitura di contenitori aggiuntivi, sarà quindi a totale carico di Egea Ambiente S.r.l..

La raccolta inizia non prima delle ore 4 del mattino, salvo variazioni concordate con il Comune per motivate necessità.

#### 17. Raccolta di prossimità

La raccolta di prossimità consiste nell'effettuazione del servizio tramite punti di raccolta multiutenza, circoscritta alle sole utenze domestiche ed alle piccole utenze non domestiche che producono quantità comparabili a quelle delle domestiche, come individuate nel corso dell'indagine territoriale preliminare condotta dalla Ditta Appaltatrice.

Nelle aree servite da questa tipologia di servizio la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali.

Le volumetrie dei sacchi ed i criteri di dimensionamento dei contenitori sono analoghi a quelli per il porta a porta.

I rifiuti vengono conferiti nei punti di conferimento dislocati sul territorio costituiti da batterie di contenitori suddivisi per frazione merceologica (indifferenziato, imballaggi in plastica e metalli, organico, carta e cartone). I cassonetti sono dotati di serratura gravitazionale, l'accesso è pertanto possibile solo con chiave mappata in dotazione all'utenza TARI. In questa zona la raccolta del vetro è eseguita con l'ausilio di campane stradali

La raccolta inizia non prima delle ore 4 del mattino.

#### 18. Raccolta con contenitori di superficie con controllo degli accessi

I rifiuti vengono conferiti in appositi contenitori ad accesso controllato dislocati sul territorio suddividendoli per frazione merceologica (indifferenziato, imballaggi in plastica e metalli, organico, carta e cartone e vetro). L'accesso è controllato e possibile solo tramite card elettronica abbinata all'utenza TARI residente all'interno dell'area individuata dal Comune, ad eccezione della campana dedicata alla raccolta del vetro ad accesso libero in analogia con le altre campane distribuite nel resto del territorio.

Inoltre il servizio riguarderà le piccole utenze non domestiche che producono quantità comparabili a quelle delle domestiche.

È prevista la fornitura e il posizionamento di idonei contenitori, acquistati dal Gestore, per lo stoccaggio dei rifiuti da conferire:

- Contenitori di superficie di capacità di circa 3.500-3.800 litri, dotati di accesso controllato dell'utente, di pedaliera.

È inoltre prevista la fornitura e la distribuzione agli utenti della card elettronica per l'accesso personalizzato (o sistema equivalente di accesso). Il Gestore regola gli accessi ai vari contenitori, attraverso le autorizzazioni alle chiavi elettroniche, in modo da ripartire equamente i flussi tra i vari contenitori.

La raccolta avviene in giorni fissi, salvo quelli di ripresa delle festività infrasettimanali o da cause di forza maggiore. In caso di giorni festivi, la raccolta viene effettuata il giorno successivo.

#### Raccolta tessili sanitari (pannolini e pannoloni)

Esclusivamente nelle aree in cui le utenze domestiche sono servite con modalità porta a porta ed in quelle in cui sono servite con modalità di prossimità, viene effettuata la raccolta dei pannolini e dei pannoloni, sulla base di un elenco fornito e aggiornato dal Comune, che verificheranno la validità della richiesta.

Per i Comuni costieri è fornito agli utenti un mastello in plastica da 40 litri, che verrà esposto dagli utenti nel giorno in cui viene effettuata questa raccolta. La frequenza di passaggio aggiuntiva rispetto a quella dell'indifferenziato è di una volta alla settimana.

Nei Comuni interni il Gestore posiziona dei bidoni carrellati con chiave, a servizio di più utenze, sulla base dell'elenco fornito e aggiornato dal Comune o dai singoli Comuni. Il posizionamento dovrà essere concordato dal Comune.

Gli utenti dovranno conferire nei mastelli o nei bidoni i pannolini e pannoloni in sacchi richiusi.

#### Lavaggio, disinfezione e manutenzione cassonetti raccolta rifiuti

Le operazioni vengono effettuate con appositi automezzi, igienicamente idonei e tecnicamente in grado, con eventuale aggiunta di soluzione detergente, di lavare l'interno dei cassonetti in maniera idonea.

Vengono inoltre periodicamente irrorate durante le fasi di svuotamento enzimi biologici ad azione degradante e profumante.

Le frequenze previste ritenute sufficienti a mantenere buoni livelli sul servizio sono le seguenti:

**Lavaggio contenitori**

| TIPOLOGIA          | SERVIZIO       | N. INTERVENTI / ANNO |           |
|--------------------|----------------|----------------------|-----------|
|                    |                | P1 INVERN.           | P2 ESTIVO |
| RSU                | INFORMATIZZATO | 4                    | 3         |
|                    | PROSSIMITA'    | 4                    | 4         |
| CARTA E<br>CARTONE | INFORMATIZZATO | 0                    | 1         |
|                    | PROSSIMITA'    | 0                    | 1         |
| ORGANICO           | INFORMATIZZATO | 4                    | 3         |
|                    | PROSSIMITA'    | 4                    | 3         |
| PLASTICA           | INFORMATIZZATO | 3                    | 2         |
|                    | PROSSIMITA'    | 0                    | 0         |
| VETRO              | INFORMATIZZATO | 1                    | 1         |
|                    | CAMPANE        | 0                    | 1         |

**19. Raccolta rifiuti ingombranti su chiamata**

Il gestore garantisce la raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, rifiuti costituiti da beni durevoli, di arredamento, di uso comune, che per peso e volume non sono conferibili ai sistemi di raccolta stradali adottati nella misura massima di 3 pezzi o 1 metro cubo a utenza, per un numero massimo di 2 interventi/annui.

L'accesso al servizio è garantito previa prenotazione al numero verde 800.54.63.54 (Lun/Sab 09:00 – 18:00) o recandosi direttamente all'Ecosportello. Una volta concordato il giorno del ritiro, il rifiuto dev'essere esposto su suolo pubblico la sera prima con indicazione da parte dell'utente che quanto esposto è un "Ritiro concordato con EGEA".

L'espletamento delle richieste è garantito in bassa stagione entro 5-7 giorni lavorativi mentre in alta stagione dai 10 ai 15 giorni lavorativi.

Si intendono ricompresi nel servizio i rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito domestico di seguito elencati:

- Vetro ingombrante (es. damigiane, lastre).
- Ingombranti metallici (es. reti metalliche, mobili metallici, ecc.).
- Ingombranti di legno (es. mobili).
- Arredi usati.
- Altri beni durevoli di uso domestico.
- RAEE ingombranti (frigoriferi, lavatrici ecc.).
- Altri rifiuti voluminosi, che non possono essere conferiti nei contenitori o sacchi dati in dotazione alle utenze.

**20. Centri di raccolta**

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 dedicate dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento.

In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori

stradali/domiciliari.

I cittadini residenti possono conferire le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, inerti, olii esausti, neon, pneumatici, batterie esauste e frazione verde.

I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Egea Ambiente S.r.l. gestisce il centro di raccolta comunale di Andora situato in Via Merula 6, utilizzato a livello intercomunale, accessibile in orario di apertura:

|     | Mattina       | Pomeriggio    |
|-----|---------------|---------------|
| Lun | 07:30 – 11:30 | -             |
| Mar | 09:30 – 11:30 | 14:00 – 16:00 |
| Mer | 07:30 – 11:30 | -             |
| Gio | 09:30 – 11:30 | 14:00 – 16:00 |
| Ven | 07:30 – 11:30 | -             |
| Sab | 07:30 – 11:30 | -             |

Il centro è predisposto in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente agli impianti di trattamento, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio e recupero.

## 21. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

### Rifiuti urbani e assimilati destinati allo smaltimento (indifferenziato)

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

### Carta e imballaggi a base cellulosica

Con la denominazione Carta si intende comprendere sia i giornali, le riviste, i fogli (anche per imballaggio, purché non contaminati o imbrattati), e la carta usata da uffici tecnici e/o commerciali, privati e pubblici, sia il cartone ed il cartoncino proveniente da imballaggi.

Per i criteri di qualità si fa riferimento a quanto indicato nel sito web del Consorzio di filiera degli imballaggi Comieco (<http://www.comieco.org/comunicazione/raccolta-differenziata-di-qualita.aspx#>).

È prevista la fornitura alle utenze servite delle seguenti tipologie di contenitori per lo stoccaggio della carta e del cartone da conferire:



- Mastelli da 40 litri, forniti per ogni famiglia posta in stabili fino a 4 famiglie ed alle utenze non domestiche che producono piccole quantità di carta;
- Bidoni carrellati da 240/360 litri, forniti alle altre utenze non domestiche e ai condomini;
- Cassonetti carrellati a 4 ruote, posizionati all'interno delle pertinenze di grandi utenze, insediamenti produttivi, scuole, caserme, carceri, uffici con grandi dimensioni, supermercati, utenze ricettive, ecc.

### Vetro

I materiali oggetto della raccolta sono i rifiuti di imballaggio in vetro, conferiti secondo le regole comunicate dal Co.Re.Ve (Consorzio nazionale per la raccolta, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti di imballaggio in vetro) sul proprio sito Internet istituzionale ([www.coreve.it](http://www.coreve.it)).

Come già esposto, il servizio alle utenze è svolto mediante lo svuotamento delle campane di prossimità o informatizzate per utenze domestiche mentre per le non domestiche dei cassonetti carrellati forniti in dotazione.

### Frazione organica (esclusa frazione verde)

Il rifiuto organico è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, ecc. È ammessa la presenza di piccolissime quantità di frazione verde (foglie, sfalci ecc.), purché compatibili con la volumetria assegnata per la frazione organica umida e con la qualità merceologica accettata dall'impianto di conferimento.

Le utenze servite sono tutte le utenze domestiche e le utenze non domestiche. Tra queste quelle produttrici in modo apprezzabile di tale frazione (bar, ristoranti, pizzerie, trattorie, circoli, mense, self-service, case di cura, ditte di preparazione cibi, strutture ricettive, mercati ambulanti ecc., ossia le utenze "specifiche") sono servite con standard più elevati.

Fanno eccezione le utenze che attuano l'autocompostaggio e che sono iscritte all'Albo compostatori. È prevista la fornitura alle utenze servite delle seguenti tipologie di contenitori:

- Mastelli in plastica rigida da 20/25 litri, per ogni famiglia posta in stabili fino a 4 famiglie ed alle utenze non domestiche che producono piccole quantità.
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili, certificati a norma UNI EN 13432 –2002. Sono escluse da tale fornitura le utenze iscritte all'Albo compostatori Comunale, il cui elenco è fornito dal Comune alla Ditta Appaltatrice.
- "Sottolavello" (biopattumiera) da 7/10 litri per tutte le famiglie.
- Bidoni carrellati da 120/240 litri, forniti alle altre utenze non domestiche ed ai condomini.

### Frazione verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci erbosi, ramaglie, potature di piccole dimensioni, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le utenze servite sono costituite dalle utenze domestiche produttrici di rifiuti organici derivanti dalla manutenzione di aree verdi private.

In generale le utenze domestiche possono portare gratuitamente i propri rifiuti verdi biodegradabili presso i centri di raccolta.

Il Gestore garantisce la raccolta di sfalci erbosi, foglie, potature di piccole dimensioni ecc. presso le utenze domestiche che ne fanno richiesta.

Sono previsti 8 passaggi anno di raccolta, calendarizzati annualmente con frequenza quindicinale (2 volte/mese) nei mesi di APRILE – MAGGIO – GIUGNO – SETTEMBRE.

In caso di quantitativi eccedenti i limiti sopra riportati od un numero di servizi di raccolta superiore, il ritiro sarà effettuato a pagamento dell'utente, tramite accordi diretti con gli utenti che ne faranno richiesta.

### Altre tipologie di rifiuto

#### *Compostaggio domestico*

La promozione dell'autocompostaggio è uno strumento molto importante del sistema integrato, ai fini della minimizzazione del rifiuto da smaltire e della massimizzazione della raccolta differenziata.

Egea Ambiente S.r.l. promuove una serie di interventi a supporto tra i quali:

- la promozione dell'autocompostaggio, nell'ambito del Piano di comunicazione;
- la realizzazione di seminari informativi in tutti i Comuni (corsi per gli utenti),
- la distribuzione, ai potenziali interessati e nei centri di raccolta, di materiale informativo sul compostaggio;
- la fornitura e distribuzione di compostiere, complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, ecc.), in comodato gratuito, agli utenti domestici con giardino/orto che ne facciano motivata richiesta e che accettino di sottoporre tali compostiere ai previsti controlli presso i luoghi di impiego;

#### *Pile esauste*

La raccolta STRADALE delle pile esauste avverrà con frequenza quindicinale o comunque qualsiasi volta venga rilevato un contenitore saturo.

#### *Medicinali scaduti*

La raccolta STRADALE dei farmaci avverrà con frequenza quindicinale o comunque qualsiasi volta venga rilevato un contenitore saturo.

## **SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE**

Egea Ambiente S.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e

marciapiedi.

Le attività di pulizia vengono svolte sia manualmente sia meccanicamente. Nello specifico, le attività meccaniche sono normalmente svolte con periodicità, per rimozione dal suolo di carte e cartacce che deturpano il decoro e l'aspetto estetico. Il servizio base è svolto principalmente con servizio misto, con squadra composta da spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

Le manuali hanno invece finalità di presidio e controllo delle zone oggetto di intervento con alto livello di dettaglio qualitativo oltre alla specificità dello svuotamento dei cestini portarifiuti stradali.

Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti o l'utilizzo di prodotti disinfettanti tossici per le vie respiratorie di animali e persone.

Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio. La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, scuole, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio.

Il servizio di pulizia meccanizzato è garantito in tutte le strade comunali con cadenze previste dal contratto di servizio; in caso di condizioni metereologiche avverse il servizio è soppresso.

Le frequenze dei servizi di pulizia sono altresì consultabili sul sito internet e disponibili presso gli sportelli di Egea Ambiente Sr.l. o al Numero Verde.

#### Mercati settimanali

La pulizia del plateatico dedicato ad ospitare l'attività mercatale nella giornata di martedì, avviene non appena sgombrato dalla presenza dagli operatori ambulanti che dovranno attenersi agli orari previsti da regolamento comunale. La raccolta dei rifiuti avviene attraverso lo svuotamento dei contenitori che la Società mette a disposizione con tipologia e volumetria adeguata ad evitare l'accumulo di rifiuti presso i banchi, cercando di intercettare la maggior quota di frazione differenziabile già separata dagli stessi venditori ambulanti tra le frazioni indifferenziata, carta e cartone e organico per le rivendite di frutta e verdura.

Completa l'intervento di pulizia l'operazione di spazzamento manuale e meccanizzato.

### **SEZIONE V – Rapporti con l'utenza**

#### **22. Servizio Telefonico**

Egea Ambiente S.r.l. assicura un servizio telefonico per tutti gli utenti (call center – Numero Verde) tramite il numero 800.54.63.54 gratuito da telefonia fissa e mobile, con i seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 18.00 (festivi esclusi).

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna chiavi contenitori per raccolta di prossimità, consegna contenitori per la raccolta porta a porta (kit sacchi e mastelli) ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami

- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

### 23. APP

Egea Ambiente S.r.l. mette a disposizione della cittadinanza l'APP Egea Ambiente scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple, che offre le seguenti funzionalità:

- fornire informazioni corrette e puntuali sulle modalità di conferimento, riducendo i margini di errore e l'esposizione a multe e sanzioni
- consultare i calendari del porta a porta di ogni zona del Comune
- avere gli avvisi da parte del Comune sul ritiro o su importanti news
- localizzare gli ecosportelli ed i punti di raccolta

### 24. Sportello fisico - Infopoint

Egea Ambiente S.r.l. garantisce l'apertura di uno sportello fisico, denominato Infopoint, in Via Santa Lucia, 6 – Andora presso il quale l'utente può recarsi a ritirare la fornitura di mastelli e sacchetti per la raccolta dei rifiuti e ricevere qualunque tipo di informazione inerente i servizi offerti.

Gli orari di apertura sono attualmente dal lunedì al sabato dalle 14:00 alle 18:00, ma si invitano gli utenti a consultare eventuali variazioni nell'apposita sezione del sito internet del Comune o del Gestore.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, 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.

### 25. Posta elettronica

Egea Ambiente S.r.l., relativamente a quanto sopra, riceve anche via posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Gli indirizzi di posta elettronica sono:

Mail informazioni generali: [igieneurbana.golfo@egea.it](mailto:igieneurbana.golfo@egea.it); [eambiente@egea.it](mailto:eambiente@egea.it)

PEC: [eambiente@pec.egea.it](mailto:eambiente@pec.egea.it)

## SEZIONE VI – Obblighi di servizio e standard di qualità del servizio

### 26. Premessa

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del progetto tecnico elaborato per il Comune e del relativo Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato.

Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- il rispetto dei tempi di frequenza per i servizi programmati;

- il tempo di attivazione dei servizi su prenotazione;
- il tempo di risposta ai reclami.

Gli standard di qualità, individuati sulla base di tali fattori, definiti nel piano operativo concordato con il Comune di Andora, compatibili con gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica definiti dal TQRIF, sono i seguenti:

| Indicatore  |                      |
|---|----------------------|
| tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta                | 10 giorni lavorativi |
| tempo di risposta motivata a reclami scritti                        | 7 giorni lavorativi  |
| tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni      | 48 ore               |
| tempo medio di attesa per il servizio telefonico                    | 240 secondi          |
| tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata                             | 7 giorni lavorativi  |
| tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi          | 48 ore               |
| tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare | 15 giorni            |

Il controllo continuo del rispetto degli standard avviene attraverso:

- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni effettivamente rese (qualità erogata).
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli utenti attraverso anche un sistema informatizzato.

## 27. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel contratto di servizio e nel relativo Piano Operativo riferito allo svuotamento dei mastelli nella raccolta porta a porta, della raccolta su prenotazione degli ingombranti, della raccolta del verde o qualsiasi altro intervento programmato e non eseguito, nonché per il servizio di spazzamento e lavaggio stradale.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 24 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 o ritiro.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà il Comune per concordare la riprogrammazione 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.

## 28. Sicurezza del servizio

### 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.

### Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. Egea Ambiente Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità - il Numero Verde dedicato 24 ore su 24, oltre gli orari con presenza di operatore, può registrare messaggi sulla segreteria telefonica, che saranno poi riscontrati indicativamente nelle 48 h successive, è inoltre attivo il servizio con APP dedicata di segnalazione problemi per recepire allarmi o segnalazioni in generale. In caso di riscontro di allarmi o pericoli, un responsabile aziendale si confronterà con le amministrazioni pubbliche per fornire l'eventuale supporto necessario da parte del gestore operativo.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Egea Ambiente S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico, previo coordinamento con l'amministrazione pubblica.

## 29. Semplificazione delle procedure

Egea Ambiente S.r.l. provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (sito web, ecc.).

## 30. Informazione agli utenti

Il Gestore, si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. In particolare, 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, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della qualità, calendari ed ulteriore materiale divulgativo;
- predispone apposita APP per smartphone che consente la comunicazione diretta tra utenti e



gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi e possibilità di ottenere le news direttamente così come gli avvisi per le raccolte domiciliari;

- informa gli utenti, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche per l'effettuazione del servizio,
- informa gli utenti al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini concordate, il livello di conoscenza della Carta della qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette con emissione da parte del Comune).

Tutte le informazioni relative alla tariffazione sono di competenza comunale.

### 31. Comunicazione ed educazione ambientale

Egea Ambiente S.r.l. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa.

In particolare vengono promosse:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

### 32. Valutazione della qualità del servizio erogato

Egea Ambiente S.r.l. svolge la rilevazione della soddisfazione degli utenti; le stesse possono essere condotte anche con la collaborazione del Comune. 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 gli utenti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente 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;
- la percentuale delle mancate raccolte/ritiri su prenotazione;
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato;

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.

### 33. Procedure di reclamo

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli obblighi definiti nella presente Carta della qualità o delle condizioni di erogazione previste nel contratto del servizio e relativo Piano Operativo di gestione dei rifiuti urbani vigente, può presentare reclamo al Comune o al Gestore medesimo, in forma scritta, attraverso i canali d'accesso di cui alla precedente sezione IV e presso lo sportello fisico del Gestore, Infopoint.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste inerenti la tariffazione, quali accertamenti relativi a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Presso gli sportelli fisici di Egea Ambiente S.r.l. e del Comune e sui relativi siti 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. 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.

### 34. Risposte a reclami

Il Gestore risponderà per iscritto 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 in ingresso). Nella risposta Egea Ambiente S.r.l. riferisce al Comune in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 20 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.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta 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.

### 35. Modulo di invio reclamo/segnalazione servizio di gestione dei rifiuti



Spett.le  
Comune di Andora  
Via Cavour 94 - 17051 Andora (SV)  
PEC [protocollo@cert.comunedandora.it](mailto:protocollo@cert.comunedandora.it)

Spett.le  
Egea Ambiente Srl  
Via Diano S. Pietro SNC  
18013 Diano Marina (IM)  
[igieneurbana.golfo@egea.it](mailto:igieneurbana.golfo@egea.it)

**OGGETTO: Servizio igiene urbana – scheda per reclami, proposte segnalazioni**

Nome:

Cognome:

Telefono:

Mail

Indirizzo oggetto della segnalazione:

utenza a ruolo TARI nel comune di:

mancata raccolta rifiuti indicare la tipologia:

(secco, umido, carta, imballaggi in plastica/metallo, vetro):

richiesta di sostituzione/spostamento cassonetti  richiesta di integrazione cassonetti

richiesta informazioni

altro (specificare) :

Motivazione del reclamo:

.....  
Note:

Data:

Luogo:

Firma :

E' possibile allegare una foto.

Pagina 1 di 2

**Informativa Privacy**

I dati personali e identificativi comunicati saranno utilizzati ai fini della risposta al presente reclamo. L'accesso ai dati è permesso esclusivamente a dipendenti e collaboratori del Comune di Diano Marina e/o Egea Ambiente srl. La comunicazione dei dati all'esterno avviene soltanto verso soggetti che svolgono per conto del Comune di Diano Marina e/o Egea Ambiente srl attività connesse al servizio e per la sola finalità di svolgimento di quelle attività.

Non vi sarà diffusione dei dati né trasferimento all'estero. L'interessato potrà esercitare i propri diritti a norma del Capo III del Reg. UE 2016/679. Titolare dei dati personali è il Comune di Diano Marina Piazza Martiri della Libertà 18013 Diano Marina (IM) contattabile per posta ordinaria o per posta elettronica al seguente indirizzo: [protocollo@comune.dianomarina.im.it](mailto:protocollo@comune.dianomarina.im.it) o [privacy@comune.dianomarina.im.it](mailto:privacy@comune.dianomarina.im.it) Con l'invio al Comune di Diano Marina e/o Egea Ambiente srl del presente modulo compilato si autorizza espressamente il trattamento dei dati personali forniti.

Pagina 2 di 2