



PIANO D'AMBITO PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI

*(Ai sensi delle linee guida di cui alla DGR n. 1229
del 7 settembre 2009)*

SCHEMA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO P13



Idecom Srl
Via Innsbruck, 33
39100 Bolzano



OIKOS Progetti srl
Via alla Fontana, 19
24060 Carobbio degli Angeli
P.zza G. Grandi 22,
20135 Milano

Febbraio 2013

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi (di seguito Carta) è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Peraltro l'art. 2 comma 462 della Legge Finanziaria anno 2008 ha stabilito che gli Enti locali, per garantire l'universalità, la qualità e l'economicità dei servizi, sono tenuti a definire una "carta della qualità dei servizi" d'intesa con le organizzazioni dei consumatori. Nella carta vanno precisati gli standard delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie. Il confronto con le associazioni dei consumatori deve essere costante.

Pertanto si fornisce di seguito uno schema cui il futuro gestore del servizio integrato rifiuti urbani dovrà uniformarsi, magari integrando la presente, attraverso un tavolo di concertazione tra lo stesso gestore del servizio, l'ATI4, le associazioni di consumatori e di categoria. Analoga procedura dovrà essere adottata ogni qual volta la Carta sarà sottoposta a revisione.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta". La Carta rappresenta quindi l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

L'azienda XXXXX gestore del servizio integrato di gestione del ciclo dei rifiuti per conto dell'ATI4, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti con la finalità di garantire ad essi un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale
- Gestione punti e/o centri di raccolta
- Smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- D.L. 24/01/2012 n.1(Art. 8) convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27, in cui si precisa che la carta del servizio indica in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. L'AZIENDA

Di seguito viene descritta l'azienda XXXXX

- *Presentazione dell'azienda*
xxxxxxxxx
- *Attività svolte*
xxxxxxxxx
- *Certificazioni e iscrizioni*
xxxxxxxxx
- *Organizzazione aziendale*
xxxxxxxxx
- *Mission aziendale*
xxxxxxxxx
- *Politica aziendale*
xxxxxxxxx
- *Sicurezza*
xxxxxxxxx

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da XXXXXXXXX. sono ispirati al principio di eguaglianza, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie omogenee di fornitura o fasce di clienti.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di XXXXXXXXX. garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, XXXXXXXX. interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

3.3 Rispetto delle normative

XXXXXXXXXX. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

3.4 Tutela dell'ambiente

XXXXXXXXXX s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

3.5 Riduzione dei rifiuti

XXXXXXXXXX s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità collaborando attivamente con l'ATI4 a tutte le iniziative finalizzate alla riduzione dei rifiuti.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

3.6 Trasparenza e controllo

L'azienda XXXXXX si impegna a garantire, agli enti di controllo, alle autorità pubblica e in generale a tutti gli utenti e a tutte le associazioni di categoria che li rappresentano l'accesso alle informazioni relativi al servizio che possono essere di interesse pubblico L'Azienda XXXXXX si obbliga a sottoporsi alle valutazioni e di esaudire le richieste degli organi di controllo che l'ATI4 potrà istituire in collaborazione con le associazioni di categoria e gli enti locali.

3.7 Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a XXXXXXXX le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, XXXXXXXX individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante una fotografia, l'indicazione del settore di appartenenza e il numero di matricola dell'operatore. Nelle comunicazioni telefoniche l'operatore aziendale è tenuto a comunicare all'interlocutore le proprie generalità e l'area di appartenenza.

3.8 Cortesia

XXXXXXXXXX s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

3.9 Efficacia ed efficienza

XXXXXXXXX è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni procedurali più funzionali allo scopo. Si perseguirà il continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

3.10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

XXXXXXXXX pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente, al fine di facilitare una rapida ed immediata comprensione dei messaggi che vengono a lui rivolto

3.11 Semplificazione delle procedure

XXXXXXXXX è impegnato costantemente ad semplificare le proprie procedure interne per garantire un più efficace servizio e miglior accesso del cittadino/utente a servizi attraverso la semplificazione dei moduli e il costante utilizzo dei mezzi informatici e telematici.

4. STANDARD GENERALI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio da un punto di vista generale e non correlati alla natura specifica dello stesso possono essere ricondotti i seguenti indicatori:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

4.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela XXXXXXXXX s'impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.)
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro

4.2 Informazione al cliente

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, XXXXXXXXX utilizza i seguenti strumenti:

- l'Ufficio Igiene Ambientale telefonicamente al numero verde gratuito 800XXXXXX per tutto ciò che riguarda i rapporti la clientela;
- l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel. faxper qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;
- l'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza tel..... fax..... per inoltrare reclami;
- la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- materiale informativo disponibile presso i comuni e l'ATI4;

- sito internet XXXXXXXX

4.3 Tempo di attesa al numero verde

Il numero verde sarà operativo dalle ore x alle ore y nelle giornate di.....

Tale numero, gratuito per l'utente, garantisce all'utente la possibilità di

- accedere ai servizi di prenotazione di raccolta su chiamata (ingombranti, ecc.),
- porre quesiti sulle modalità corrette per effettuare la raccolta differenziata,
- sui tempi e sulle modalità della raccolta porta a porta (calendari, orari di raccolta, ecc.)
- Chiedere informazioni sulle modalità di approvvigionamento dei sacchi, per la sostituzione di attrezzature danneggiate.
- Avanzare reclami o segnalare disservizi.

XXXXXXX è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Attualmente il tempo medio di attesa su base annua è di circa XXX minuti.

Negli orari in cui il numero verde non è attivo sarà in funzione una segreteria telefonica al quale l'utente potrà lasciare un messaggio registrato. L'Azienda si impegna a ricontattare l'utente entro xxx giorni dalla registrazione della chiamata.

4.4 Risposta alle richieste scritte

Gli utenti possono inviare richieste d'informazione, chiarimenti o reclami inerenti al servizio in forma scritta. XXXXXXXX s'impegna a rispondere ad ogni comunicazione scritta pervenuta per posta, fax via e-mail alla casella xxxx@xxxx.xx entro il tempo massimo di XX giorni di calendario.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Per comunicazioni relative a problemi che richiedono maggiori approfondimenti o per i quali la soluzione non dipenda unicamente da xxxxx, il termine di XX giorni può essere prorogato previa con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti sono classificati per casistica su supporto informatico. I dati relativi sono utilizzati per individuare indicatori, elaborare statistiche e monitorare i disservizi con lo scopo di mettere in atto le conseguenti azioni correttive.

4.5 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, XXXXXXXX effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

XXXXXXX s'impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato sul sito web dell'ATI4.

5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO

Gli standard specifici di servizio sono gli standard di qualità relativi ad attività specifiche che si pongono l’obiettivo di misurare il livello delle prestazioni erogate da XXXX. Per definizione l’utente è in grado di valutarli direttamente nel contesto del rapporto quotidiano con le attività dell’azienda. L’organizzazione dei servizi è definita nel progetto di raccolta approvato dall’ATI4, disponibile e consultabile da tutti gli utenti presso ciascun comune..

Nell’elaborato tecnico sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere ;
- le modalità di organizzazione della raccolta porta a porta nel modello “ad intensità” e ad “area vasta”
- le modalità di organizzazione dello spazzamento manuale, di quello meccanico e dell’attività di cleaning urbano in generale.
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di raccolta dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori contraddistinti dal colore e da specifiche istruzioni scritte.

5.1 Raccolta dei rifiuti

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

La suddivisione dei territori dei singoli comuni in funzione della tipologia di raccolta è la seguente:

1. Area a intensità
2. Area vasta

Il servizio di raccolta dei rifiuti è stato organizzato in maniera tale da essere il più possibile efficiente, in modo da invogliare le utenze ad impegnarsi al massimo nella separazione delle diverse frazioni di rifiuti urbani prodotti e al loro conferimento al servizio pubblico in maniera differenziata.

Per raccolta differenziata si intende un’attività finalizzata a separare e raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, al fine di incrementare al massimo il quantitativo di rifiuti da avviare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia ovvero di destinare le frazioni più pericolose ad adeguati trattamenti di smaltimento.

Nei paragrafi seguenti si descrive sommariamente l’architettura generale del servizio.

5.1.1 Raccolta “porta a porta” area a intensità

XXXXXX (frequenza, orari)

5.1.2 Raccolta “porta a porta” “area vasta”

XXXXXX (frequenza, orari)

5.1.3 servizi di raccolta su prenotazione

XXXXXX (frequenza, orari)

5.1.4 Raccolta rifiuti pericolosi

XXXXXX (frequenza, orari)

5.2 Altri servizi

5.2.1 Gestione centri di raccolta

XXXXXX (modalità, orari)

5.2.2 Piano di spazzamento urbano

XXXXXX (modalità, estensione, frequenza, orari)

5.3 Modalità di organizzazione del servizio

Le modalità di raccolta sono state individuate in funzione delle peculiarità di ciascuna zona da servire, dell'utenza e della tipologia di frazione raccolta.

L'organizzazione del servizio è stata modulata adottando dei criteri di territorialità e stagionalità (frequenze di raccolta diverse a seconda dei periodi dell'anno).

Per le modalità e le frequenze dei servizi di raccolta, dettagliate sulla base della frazione di rifiuto e del territorio di riferimento si rimanda al progetto tecnico per una descrizione più completa e dettagliata. Per tutti i servizi è specificata la tipologia di contenitore impiegato, distinto per utenze domestiche e non domestiche.

6. LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo predisposto a XXXXXXXX, Ufficio Qualità (via XXXXXXXXXXXXXXXX Tel e fax).

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il personale aziendale registrerà la segnalazione del Cliente sull'apposito modulo predisposto all'interno del sistema di qualità aziendale. Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che l'azienda possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate, fermo restando l'acquisizione da parte dell'Azienda di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

L'azienda XXXXXX nel momento in cui diverrà il soggetto responsabile della fatturazione dovrà approfondire ed inserire nel presente documento i sottoelencati punti riferiti alla gestione del rapporto contrattuale:

- Sistema di fatturazione n° ... fatture all'anno, periodicità
- Modalità di pagamento (prevedere le diverse forme di pagamento);
- Rettifiche di fatturazione;

8. PENALITA'

L'azienda XXXXXX riconosce all'ATI4 il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che l'azienda non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal Contratto di Appalto.

9. INDENNIZZI

Qualora l'azienda XXXXXX non rispetti gli standard di qualità specificamente indicati nella presente Carta del Servizio è tenuta ad indennizzare l'utente. L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta, corredata dalle informazioni e dai documenti utili all'azienda XXXXXX per ricostruire ed accertare l'accaduto, trasmessa in forma scritta dall'utente.

La segnalazione delle richieste di indennizzo dovrà essere inviata all'azienda XXXXXX .

L'azienda XXXXXX al fine di semplificare le modalità di gestione dell'eventuale indennizzo, predispose un apposito modulo disponibile presso gli sportelli, sul proprio sito internet, www..... ovvero richiedibile telefonicamente all'azienda XXXXXX che provvederà ad inviarlo via posta a proprie spese.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza dovuta a eventi di carattere straordinario quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti ecc.), ritardi ad opera di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali l'azienda XXXXXX garantisce il massimo impegno), scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata, per cause

imputabili all'utente ovvero qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti all'azienda XXXXXX.

Le procedure di indennizzo devono consentire un esercizio semplice, economico e rapido del diritto all'indennizzo da parte dell'utente.

Le informazioni relative agli indennizzi sono indicate nella tabella riassuntiva di cui al successivo *Allegato 1*.

Se la richiesta risulta valida, il rimborso viene corrisposto entro 30 gg dal ricevimento della richiesta, con accredito sulla prima bolletta utile o tramite assegno, salvo diversa richiesta da parte dell'utente.

In caso di rigetto della richiesta di indennizzo, l'azienda XXXXXX è tenuta a fornire all'utente comunicazione scritta e debitamente motivata.

Dettagliare inoltre a cura della azienda XXXXXX la facoltà ad opera dell'utente di ricorrere a procedure conciliatorie in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il gestore e l'utente.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite tutti gli strumenti descritti nel paragrafo "Informazione al cliente".

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, o dall'utente stesso, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Allegato 1: Schema riepilogo standard di servizio e rimborsi (valori minimi) in caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso:

Standards :	Valore limite	Rimborso
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	4 ore	20 euro
Tempo di attesa per prelievo su appuntamento	10 gg lavorativi	10 euro
Preavviso minimo disdetta appuntamento	24 ore	15 euro
Tempo di risposta ai reclami pervenuti per iscritto		
- Con sopralluogo	30 gg	20 euro
- Senza sopralluogo	20 gg	20 euro
Pronto intervento in caso di guasto dei contenitori che:		
- Pregiudica la ricettività	2 gg	20euro
- Verifica e ripristino		
- Non pregiudica la ricettività		
- Verifica	5 gg	20 euro
- Ripristino dalla verifica	20 gg	20 euro
Rettifica di risarcimento su richiesta scritta dell'utente (emissione nota di credito)	60 gg dalla data di protocollo aziendale	10 euro
Tempo massimo indennizzo in caso di rimborso dovuto a mancato rispetto standard carta dei servizi	60 gg	+10% rimborso ogni 10 gg di ritardo
Mancato passaggio per raccolta frazione in area intensità/area vasta. (Utenze domestiche)	2 gg lavorativi	10euro
Mancato passaggio per raccolta frazione di rifiuto assimilato ai domestici in area intensità/area vasta . (Utenze non domestiche)	2 gg lavorativi	20 euro