CARTA DELLA QUALITÀ
COMUNE DI SERRAVALLE PISTOIESE

Sommario

Titolo I. Definizioni ed ambito di applicazione 3

Art. 1 Definizioni 3
Art. 2 Carta della qualità 7
Art. 3 Ambito territoriale di applicazione della Carta 7
Art. 4 Principi generali 7

Titolo II. Obblighi e standard di qualità 8

Art. 5 Obblighi di qualità contrattuale e tecnica 8
Art. 6 Standard di qualità 8

Titolo III. Attivazione, variazione e cessazione del servizio e relativi standard 8

Art. 7 Modalità di attivazione del servizio 8
Art. 8 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta 8
Art. 9 Modalità per la variazione o cessazione del servizio 8

Titolo IV. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e standard 8

Art. 10 Reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni e rettifica degli importi addebitati 8

Titolo V. Punti di contatto con l'utente e relativi standard 9

Art. 11 Punti di contatto 9
Art. 12 Obblighi e requisiti minimi dello sportello 9
Art. 13 Contatto telefonico 9
Art. 14 Contenuti minimi dei punti di contatto 10
Art. 15 Informazioni all'utente 10

Titolo VI. Servizi prestati dal Gestore del servizio 10

Art. 16 Servizi erogati sul territorio 10
Art. 17 Servizi a chiamata attivabili dall'utente 10
Art. 18 Segnalazione disservizio 11
Art. 19 Pronto intervento 11
Art. 20 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto 11
Art. 21 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio strade 11
Art. 22 Gestione degli impianti 11
Art. 23 Centri di raccolta 12
Art. 24 Descrizione e manutenzione dei contenitori 12
Art. 25 Lavaggio e sanificazione dei contenitori 12

Titolo VII. ..... Diritti dell'utente 12

Art. 26 Indagine sulla soddisfazione degli utenti 12

Art. 27 Accesso agli atti ed ai documenti 12
Art. 28 Diritti degli utenti 13
Art. 29 Indennizzi automatici 13
Art. 30 Indennizzi a richiesta 13
Art. 31 Corresponsione dell'indennizzo 13
Art. 32 Tutela dell'utente 13
Art. 33 Accesso alle vie conciliative 14
Art. 34 Conciliazione paritetica 14
Art. 35 Protezione dei dati personali 14
Art. 36 Validità della Carta e integrazioni successive 14
Art. 37 Foro competente 15
Art. 38 Documenti allegati 15

Titolo VIII. ALLEGATI 16

Titolo I. Definizioni ed ambito di applicazione

Art. 1 Definizioni

1. Ai fini dell'interpretazione applicazione delle disposizioni contenute nella Carta della qualità dei servizi si applicano le seguenti definizioni:

- **Ambito Territoriale Ottimale Toscana Centro**: territorio pluricomunale definito dall'art. 30 della L.R. n. 69/2011, che include tutti i Comuni delle province di Firenze, Pistoia e Prato con l'esclusione dei Comuni di Firenzuola, Marradi e Palazzuolo sul Senio che appartengono ad altro ambito territoriale ottimale;
- **ARERA**: Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (anche solo Autorità);
- **ATO Toscana Centro** (anche solo **ATO**): è l'ente di governo dell'ambito istituito ai sensi del D.L. n. 138/2011, e dalla L.R. n. 69/2011;
- **attivazione**: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**: comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); (ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; (iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; (iv) promozione di campagne ambientali; (v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani. Nei territori dell'ambito ATO Toscana Centro lo svolgimento delle attività di cui ai punti (iv) e (v) rientra tra le attività proprie di ciascun Gestore;
- **attività di raccolta e trasporto**: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade**: comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Carta della qualità**: (anche solo Carta) è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestori delle diverse attività che compongono la gestione integrata dei rifiuti.
- **Centro di raccolta**: (anche solo CdR) è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008 o comunque autorizzata ai sensi della normativa vigente;
- **cessazione del servizio**: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **conferimento**: è l'atto di consegna dei propri rifiuti al gestore del servizio mediante l'immissione da parte dell'utente nei dispositivi e attrezzature predisposte per la raccolta oppure l'esposizione per il ritiro o la consegna al Gestore o al trasportatore debitamente autorizzato;
- **Contratto di servizio**: è l'atto che definisce i rapporti tra ATO Toscana Centro e il soggetto Gestore per la gestione integrata del ciclo dei rifiuti urbani ai sensi dell'art. 26, comma 6, L.R. n. 61/2007 e dell'art. 203 del D.Lgs. n. 152/2006;

- **data di consegna**: è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, mastelli o sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o, in presenza di contenitori della raccolta stradale o di prossimità ad accesso controllato, tessere di identificazione dell'utente;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **D.M. 20 aprile 2017**: è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017 recante "Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati";
- **DPR n. 158/1999**: è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158 recante "Norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- **DPR n. 445/2000**: è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **D.Lgs. n. 116/2020**: è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **D.Lgs. n. 152/2006**: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **disservizio**: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione**: è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **gestione**: è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa sia TARI o tariffa corrispettiva;

- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti,
- **gestore del servizio rifiuti** (anche gestore del servizio): è, in breve, il soggetto che eroga nei Comuni ricadenti nell'ambito territoriale di ATO Toscana Centro, i servizi di "raccolta e trasporto" e "spazzamento e lavaggio delle strade", "*recupero*", "*smaltimento*" e altre attività attribuite dagli Enti competenti.
- **Gestore** (senza ulteriori specificazioni): il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione rifiuti urbani ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente (ATO Toscana Centro) che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il piano economico finanziario;
- **giorno lavorativo**: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio**: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **L. n. 147/2013**: è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità**: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **prestazione**: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal Gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: è il documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: è il documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Regolamento tariffario**: è il regolamento adottato nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del D.Lgs. 446/1997 che disciplina le modalità di determinazione e riscossione della tariffa del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, stabilendo condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione;
- **Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani**: è il regolamento adottato in coerenza con l'art. 198 del D.Lgs. n. 152/2006 con cui il Comune disciplina lo svolgimento del servizio di gestione integrata dei rifiuti nel rispetto delle norme comunitarie, nazionale, regionali e della regolamentazione vigente;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione-denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale

l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio**: è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata**: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione**: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso), vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello:** è il punto di contatto tra l'utente e il Gestore che comprende sia lo sportello fisico che lo sportello online;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI**: è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, commi 639 e 651, della L. n. 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel DPR n. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel DPR n. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva**: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della L. n. 147/2013;
- **tariffazione puntuale**: è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'art. 1, comma 651, L. n. 147/2013 se la TARI è determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel DPR n. 158/1999;
- **tempo di recupero**: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF**: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani allegato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF;
- **utente**: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza**: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

- **variazione del servizio**: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del D.Lgs. n. 152/2006.

Art. 2 Carta della qualità

1. La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta) disciplina le modalità di fruizione del servizio e le regole di relazione tra gli utenti e il Gestore, indicando gli obblighi ed i livelli di qualità che il Gestore deve garantire.

2. Il contenuto della Carta è integrato dal regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal regolamento tariffario. I regolamenti sono disponibili, insieme alle informazioni sulle attività svolte sul territorio, sia nel sito del Gestore servizio rifiuti all'interno dalla sezione del proprio Comune sia sul sito del Comune sia presso gli sportelli fisici.

3. La Carta è redatta nel rispetto delle norme nazionali, regionali e di regolazione vigenti.

Art. 3 Ambito territoriale di applicazione della Carta

1. La Carta disciplina i rapporti tra Gestore e gli utenti di ciascuna gestione dell'Ambito Territoriale Ottimale Toscana Centro.

2. La competenza relativa a punti di contatto con l'utente, gestione reclami e richieste scritte di informazione riguardanti attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade è in capo al Gestore servizio rifiuti, in ragione delle competenze attribuitegli da ATO Toscana Centro.

3. Le informazioni relative alle attività svolte sul territorio da ciascun Gestore sono riportate e aggiornate periodicamente e disponibili agli sportelli e sui rispettivi siti, di cui all'allegato 2.

Art. 4 Principi generali

1. **Uguaglianza ed imparzialità.** Il Gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna forma di discriminazione per motivi di età, sesso, sessualità, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose. A parità di presupposti tecnici è inoltre garantita la parità di trattamento dei servizi prestati nelle diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di utenti. Il Gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia, equità ed imparzialità.

2. **Continuità e regolarità.** Il Gestore si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e coerente con le norme e il Contratto di servizio. In caso di sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore avverte gli utenti tempestivamente e adotta tutte le misure necessarie a contenere la durata dei disservizi.

3. **Partecipazione e trasparenza**. La Carta è pubblicata sul sito internet del Gestore del servizio e su quello del Comune qualora gestisca direttamente le tariffe e il rapporto con gli utenti.

L'utente portatore di interesse diretto, concreto e attuale ha diritto ad accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore con le modalità previste dalla L. n. 241/1990 e dal D.Lgs. n. 195/2005.

4. **Efficacia ed efficienza.** Il Gestore eroga il servizio e ne garantisce l'efficacia e l'efficienza nel rispetto degli obblighi contrattuali e delle norme vigenti, anche proponendo ad ATO interventi di ottimizzazione dell'organizzazione dei servizi.

5. **Cortesia e chiarezza.** Il Gestore si impegna a garantire all'utente un rapporto basato su cortesia, educazione e rispetto e a fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Nei messaggi all'utente, il Gestore presta particolare attenzione all'uso di un linguaggio semplice e immediatamente comprensibile, verificandone l'efficacia e assicurando l'identificabilità del proprio ufficio di riferimento.

6. **Informazione e semplificazione delle procedure**. Il Gestore garantisce all'utente l'informazione sulle procedure da seguire per l'attivazione dei servizi mediante i diversi canali di contatto indicati nella Carta. Inoltre, si impegna a razionalizzare, semplificare ed informatizzare le procedure, a ridurre per quanto possibile gli adempimenti richiesti all'utente e a fornire gli opportuni chiarimenti utilizzando tutti gli strumenti disponibili (*Call center*, sportelli al pubblico, sito web,).

7. **Sicurezza e tutela dell'ambiente.** Nello svolgimento delle proprie attività i gestori garantiscono la tutela dei cittadini e la salvaguardia dell'ambiente. L'utente contribuisce adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro. Il Gestore si impegna inoltre a sviluppare strategie e azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

8. **Responsabilità**. Il Gestore eroga il servizio nel rispetto delle norme vigenti e secondo le modalità e gli standard previsti. Gli utenti hanno l'obbligo di rispettare le definizioni definite nei regolamenti, in particolare l'obbligo di conferire separatamente sia i rifiuti recuperabili e riciclabili sia quelli che richiedono modalità specifiche di smaltimento perché pericolosi o dannosi per l'ambiente. Il Gestore si impegna a evidenziare sui diversi contenitori il tipo di rifiuti a cui sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme dai regolamenti è oggetto di sanzione da parte degli organismi di vigilanza e controllo.

Titolo II. Obblighi e standard di qualità

Art. 5 Obblighi di qualità contrattuale e tecnica

1. I gestori rispettano le previsioni degli obblighi del livello qualitativo avanzato previsti dal quadrante IV della matrice degli schemi regolatori del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) e, quando migliorativi, quelli previsti dal Contratto di servizio.

Art. 6 Standard di qualità

1. I gestori applicano gli standard indicati nell'Appendice 1.

Titolo III. Attivazione, variazione e cessazione del servizio e relativi standard

Art. 7 Modalità di attivazione del servizio

1. La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore della tariffa identificato nei siti del Gestore del servizio, secondo le modalità indicate nel Regolamento tariffario.

2. Le risposte alle richieste di attivazione saranno inviate all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Art. 8 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

1. Le attrezzature per la raccolta sono messe a disposizione dell'utente da parte del Gestore del servizio rifiuti per il ritiro entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento da parte dello stesso della richiesta di attivazione del servizio se non vi è la necessità preliminare di effettuazione del sopralluogo, altrimenti saranno consegnate all'utente o messe a disposizione per il ritiro entro dieci (10) giorni lavorativi.

2. L'utente provvede al ritiro dell'attrezzatura necessaria per l'esecuzione del servizio secondo quanto previsto dai regolamenti che stabiliscono le sanzioni per eventuali ritardi nel ritiro da parte dell'utente.

Art. 9 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

1. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate dall'utente al Gestore della tariffa secondo le modalità indicate nel Regolamento tariffario, utilizzando i punti di contatti indicati al Titolo V.

2. Il tempo di risposta è pari a 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Titolo IV. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e standard

Art. 10 Reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni e rettifica degli importi addebitati

1. L'utente formalizza il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati o presso lo sportello fisico o accedendo allo sportello o tramite pec, e-mail, posta ordinaria o raccomandata.

2. Il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, dovranno contenere almeno le seguenti informazioni obbligatorie:

a) i dati identificativi dell'utente ovvero: nome, cognome, codice fiscale, (facoltativo numero di telefono), recapito postale o l'indirizzo di posta elettronica, il codice utente, l'indirizzo e il codice utenza;

b) il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione della raccolta e trasporto, gestione dello spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

c) le coordinate bancarie o postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

3. La risposta motivata è trasmessa utilizzando il recapito fornito dall'utente nella richiesta. Qualora tra i recapiti forniti sia indicato un indirizzo e-mail, questo sarà utilizzato prioritariamente. Il Gestore dà risposta scritta solo alle richieste scritte di informazioni o di modifica degli importi addebitati e ai reclami scritti.

4. La risposta motivata al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni sarà data entro trenta (30) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente, mentre la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati sarà data entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente.

5. Le segnalazioni prive degli elementi identificativi dell'utente, del Comune e dell'oggetto della richiesta non sono prese in considerazione.

Titolo V. Punti di contatto con l'utente e relativi standard

Art. 11 Punti di contatto

1. L'utente comunica utilizzando i seguenti punti di contatto:

a) sportello;

b) call center;

c) numero verde per pronto intervento;

d) e-mail;

e) Pec;

f)sezione online per l'utente.

Art. 12 Obblighi e requisiti minimi dello sportello

1. Il Gestore mette a disposizione dell'utente uno sportello online, accessibile dal proprio sito o raggiungibile tramite applicazioni dedicate.

2. Il Gestore mette a disposizione sportelli fisici, indicati nel proprio sito insieme all'orario di apertura, a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le prestazioni fornite con lo sportello online.

3. Gli sportelli fisici e online consentono all'utente di inoltrare: i reclami e le richieste di informazioni al Gestore; le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, le segnalazioni per disservizi e le richieste per la riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del servizio; presentare le richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio al Gestore della tariffa.

Art. 13 Contatto telefonico

1. L'utente può richiedere assistenza al Gestore contattandolo mediante il numero verde disponibile gratuitamente sia da telefono fisso che da cellulare. Il servizio telefonico consente all'utente di chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, chiedere la riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

2. Il tempo medio di attesa dall'inizio della risposta all'inizio della conversazione con l'operatore, per il servizio telefonico, è pari a duecentoquaranta (240) secondi.

Art. 14 Contenuti minimi dei punti di contatto

1. Oltre a quanto indicato dai precedenti articoli, l'utente può chiedere informazioni su:

   a) le attività di raccolta e di spazzamento e lavaggio delle strade in particolare sulla frequenza, i giorni e gli orari delle raccolte e dello spazzamento contenute nel Programma delle attività della raccolta e trasporto e nel Programma delle attività dello spazzamento e lavaggio strade;

   b) l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili e l'eventuale calendario dei ritiri;

   c) le corrette modalità di conferimento e le buone pratiche ambientali, inclusi i suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;

   d) l'ubicazione, le modalità di accesso e gli orari di apertura dei centri di raccolta con l'elenco dei rifiuti conferibili;

   e) l'ubicazione, le modalità di accesso e gli orari di apertura dei centri per lo scambio o il riuso;

   f) le agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera.

Art. 15 Informazioni all'utente

1. Il Gestore garantisce all'utente informazioni periodiche sulla gestione del servizio, oltre che con i canali indicati al Titolo V, anche mediante:

   a) campagne di comunicazione e sensibilizzazione (affissioni, pubblicità sui quotidiani, spot radiofonici e televisivi, cartellonistica, campagne on line locandine, volantini, brochure, avvisi, ecc.);

   b) attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti e centri di raccolta);

   c) comunicati stampa e redazionali e newsletter e fogli informativi da allegare al documento di riscossione;

   d) allestimento di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;

   e) servizio di messaggistica tramite sms, e-mail, social network e app dedicate.

Titolo VI. Servizi prestati dal Gestore del servizio

Art. 16 Servizi erogati sul territorio

1. Il Gestore del servizio opera in conformità a quanto riportato nel Contratto di servizio.

2. La scheda di sintesi e il dettaglio dei servizi erogati in ciascun Comune sono disponibili presso gli sportelli e il sito internet del Gestore del servizio.

Art. 17 Servizi a chiamata attivabili dall'utente

1. Il Gestore del servizio rifiuti, nell'ambito del servizio di raccolta, garantisce all'utente fino a complessivi 12 ritiri per anno di alcune tipologie di rifiuti, fra i quali rifiuti ingombranti, RAEE e scarti verdi a domicilio, posizionati a bordo strada, con volume per ritiro non superiore a 3 m^3. Il servizio non consente il ritiro di rifiuti con altezza, larghezza o profondità superiore a 2,5 m.

2. L'utente richiede il ritiro su chiamata mediante i canali previsti al Titolo V indicando:

   – i dati identificativi dell'utente (nome, cognome, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo di ritiro, e-mail o telefono di contatto per l'effettuazione del servizio);

   – i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, tipologia numero e dimensione dei rifiuti oggetto del ritiro.

3. Il ritiro dei rifiuti avverrà entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente salvo il caso in cui l'utente chieda il ritiro in data successiva.

4. Ulteriori informazioni integrative sulle modalità di erogazione dei servizi a chiamata sono disponibili presso i punti di contatto del Gestore del servizio rifiuti, indicati all'art. 11.

Art. 18 Segnalazione disservizio

1. L'utente inoltra la segnalazione di disservizio al Gestore della attività mediante i canali descritti al Titolo V.

2. In caso di disservizio detto Gestore interviene entro cinque (5) giorni lavorativi dalla segnalazione nel caso non sia necessario il sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi in caso di sopralluogo.

Art. 19 Pronto intervento

1. L'utente segnala al Gestore del servizio rifiuti le situazioni di pericolo dovute a siringhe abbandonate e al ribaltamento di contenitori stradali o di prossimità, chiamando il numero verde gratuito dedicato, indicato in allegato 2, attivo 24 ore su 24, fornendo le informazioni a ciò necessarie e inviando, se possibile, supporti fotografici utili alla individuazione dell'intervento richiesto.

2. La segnalazione di rifiuti sulla carreggiata stradale che ostacolano la viabilità stradale o generano situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie sono effettuate dai soggetti istituzionali competenti (Polizia Municipale, Comune, Arpat, ecc.).

4. Il Gestore di cui al comma 1 interviene sul luogo entro quattro (4) ore dalla segnalazione. Nei casi in cui si rende necessaria la caratterizzazione dei rifiuti, detto Gestore provvederà alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare i 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Art. 20 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto

1. I servizi sono svolti secondo le modalità indicate nel Programma delle attività dei servizi di raccolta riportato nella sezione "Servizi attivi" del sito internet del Gestore dell'attività.

2. Il Gestore dell'attività effettua il recupero dei servizi di raccolta domiciliare programmati ma non effettuati entro 24 ore per le raccolte domiciliari, entro 7 ore per la raccolta porta a porta della frazione organica e del rifiuto residuo, entro 12 ore per le raccolte porta a porta di carta, plastica e lattine, pannolini e verde.

3. Il Gestore dell'attività recupera i servizi di raccolta stradale e di prossimità programmati ma non effettuati entro 24 ore. Se la programmazione dei servizi di raccolta e trasporto è definita per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo. L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

5. In caso di sciopero, il Gestore della attività si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. n. 146/1990.

Art. 21 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio strade

1. Il Gestore dell'attività in oggetto effettua i servizi di spazzamento e lavaggio strade, programmati ma non effettuati, entro ventiquattro (24) ore Quando il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è programmato per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo. L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

5. In caso di sciopero, il Gestore della attività si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. n. 146/1990.

Art. 22 Gestione degli impianti

1. Il sito del Gestore del servizio rifiuti riporta le principali informazioni relative agli impianti utilizzati per le attività di trattamento, smaltimento e recupero, inclusa la localizzazione e le quantità di flussi di rifiuti gestiti.

Art. 23 Centri di raccolta

1. I Centri di raccolta sono aree strutturate e presidiate alla raccolta separata delle diverse tipologie di rifiuti. Gli utenti possono accedere e conferire direttamente i propri rifiuti ai Centro di raccolta presenti sul territorio.

2. Per le informazioni sulla localizzazione dei Centri di raccolta, sulle norme di accesso, sulle misure di sicurezza da adottare durante la permanenza all'interno dell'area, sui materiali conferibili e sugli orari di apertura, gli utenti possono contattare il call center o consultare il sito del Gestore della attività in oggetto.

Art. 24 Descrizione e manutenzione dei contenitori

1. Il parco dei contenitori ad uso privato e di quelli stradali ad uso pubblico utilizzato per i servizi risponde alle migliori soluzioni disponibili per le diverse tipologie di raccolta. La pulizia e corretta tenuta dei contenitori ad uso privato è di competenza dell'utente; il Gestore della attività provvede alla riparazione o sostituzione di contenitori danneggiati previa richiesta dell'utente inoltrata mediante i canali descritti al Titolo V.

2. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari a dieci (10) giorni lavorativi, dalla segnalazione dell'utente nel caso non sia necessario il sopralluogo, e di quindici (15) nel caso sia necessario il sopralluogo.

3. Il servizio di manutenzione dei contenitori stradali prevede la manutenzione programmata ed ispettiva e la riparazione a seguito di guasto.

4. La manutenzione programmata ed ispettiva consiste in due controlli annui con un intervallo minimo di 5 mesi e massimo di 7 mesi per ciascun contenitore effettuate da squadre dotate di furgoni attrezzati assegnate al controllo di un'area. I contenitori risultati irrecuperabili sono sostituiti nel più breve tempo possibile.

5. Il Gestore della attività raccoglie quotidianamente le segnalazioni di guasti o malfunzionamento dei contenitori inviate tramite i canali indicati al Titolo 5 dal personale proprio incaricato, dagli utenti, dai Comuni, dall'ATO o di altri Enti. Le segnalazioni verranno gestite, se possibile, nell'ambito della manutenzione programmata, oppure con interventi specifici di riparazione dei guasti. Se il guasto è tale da rendere inutilizzabile o pericoloso il contenitore l'intervento sarà svolto nel più breve tempo possibile. Se il contenitore risulta irrecuperabile si procederà alla sostituzione.

Art. 25 Lavaggio e sanificazione dei contenitori

1. Gli interventi di sanificazione tramite trattamento enzimatico ed i lavaggi dei contenitori sono pianificati in base alle esigenze stagionali.

Titolo VII. Diritti dell'utente

Art. 26 Indagine sulla soddisfazione degli utenti

1. Il Gestore può effettuare sondaggi per riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi resi o per conoscere esigenze specifiche o l'interesse alle tipologie di servizi e alle modalità organizzative. I sondaggi possono essere estesi ai soggetti portatori di interessi.

2. Il Gestore del servizio effettua almeno ogni anno con riferimento ai servizi erogati l'anno precedente, un'indagine sulla soddisfazione degli utenti sui servizi. L'indagine, pubblicata sul sito del Gestore del servizio, è finalizzata al miglioramento dei servizi resi e all'individuazione di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti, e può essere estesa anche ad altri soggetti portatori d'interesse.

Art. 27 Accesso agli atti ed ai documenti

1. Il Gestore garantisce all'utente del servizio il diritto di accesso ai documenti relativi al servizio in concessione alle condizioni e nei limiti stabiliti dagli artt. 22 e ss. della L. n. 241/1990 e della deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF (*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*).

2. L'utente esercita il diritto di accesso trasmettendo al Gestore la relativa istanza, con raccomandata o PEC, contenente la motivazione della richiesta di accesso.

3. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, e dei diritti di ricerca e di visura.

Art. 28 Diritti degli utenti

1. Per tutelare gli utenti del servizio e garantire la qualità, l'universalità e l'economicità dei servizi, ATO Toscana Centro definisce i diritti, anche di natura risarcitoria, spettanti agli utenti.

2. L'utente ha diritto al rimborso se il Gestore non ha rispettato gli standard previsti dalla Carta. L'indennizzo ha luogo quando il mancato rispetto dello standard abbia determinato un danno all'utente.

3. Non determina il diritto all'indennizzo il mancato rispetto degli standard generali di qualità dovuto a:

   a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, indisponibilità degli impianti di trattamento, gravi e documentate situazioni metereologiche avverse (con riferimento all'attività di spazzamento e il lavaggio delle strade);

   b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore;

4. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzi quando l'utente non è in regola con il pagamento del servizio.

Art. 29 Indennizzi automatici

1. Salvo quanto previsto dal precedente art. 28, l'utente ha diritto a indennizzi automatici secondo le modalità previsti nell'Allegato 2.

Art. 30 Indennizzi a richiesta

1. Nei casi in cui non è previsto l'indennizzo automatico, l'utente deve contestare il mancato rispetto degli standard di qualità entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento con comunicazione inviata al Gestore del servizio oggetto di contestazione mediante posta elettronica certificata o lettera raccomandata contenente la descrizione della violazione.

2. Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, il gestore destinatario del reclamo valuta la contestazione e in caso emerga un effettivo pregiudizio per l'utente, gli riconosce un indennizzo di euro 10 (*dieci/00*).

Art. 31 Corresponsione dell'indennizzo

1. Nei casi in cui si applica la tariffa corrispettiva, gli indennizzi, se riconosciuti, sono corrisposti con accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel documento di riscossione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta". Nel medesimo documento è precisato che l'erogazione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Nei casi di tariffa tributo (TARI) gli indennizzi spettanti di cui sopra sono corrisposti dal Gestore del servizio rifiuti.

2. Nei casi di tariffa tributo (TARI) gli indennizzi sono corrisposti dal Gestore del servizio rifiuti o dal gestore integrato.

Art. 32 Tutela dell'utente

1. L'utente che verifichi una violazione della Carta può farne comunicazione per lettera raccomandata, a ATO Toscana Centro, Viale G. Poggi 2, 50125 Firenze o per Pec ato.toscanacentro@postacert.toscana.it o per e-mail a atotoscanacentro@atotoscanacentro.it fornendo le relative informazioni e indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico.

Art. 33 Accesso alle vie conciliative

1. L'utente che ritiene di aver subito un pregiudizio dalla violazione della Carta da parte del Gestore può promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia.

2. La procedura conciliativa è avviata secondo lo schema-tipo di formulario allegato alla Carta.

3. In caso di mancata risoluzione amichevole della controversia o in caso di mancata risposta entro i 30 giorni dal ricevimento della richiesta, l'utente potrà agire in sede giurisdizionale.

4. Se l'utente finale non si ritiene soddisfatto della risposta al reclamo o se non riceve risposta entro i termini previsti, e fatti salvi i suoi diritti di azione, può chiedere:

a) entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo o – in caso di mancata risposta – dalla scadenza del termine previsto per la risposta, un incontro con il Gestore. Il Gestore, se non ritiene manifestamente infondata o inammissibile la richiesta, fissa la data dell'incontro di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta;

b) entro 60 giorni dalla data di ricevimento della risposta o, in caso di mancata risposta, dalla scadenza del termine previsto per la risposta, l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica.

Art. 34 Conciliazione paritetica

1. Il Gestore promuove la conciliazione paritetica quale strumento alternativo a quello giudiziario per la risoluzione delle controversie. La conciliazione paritetica è un procedimento più veloce ed economico rispetto al procedimento giurisdizionale ed ha lo scopo di prevenire il contenzioso fra le parti. La procedura non comporta costi per l'utente e sospende eventuali azioni di recupero forzoso del credito.

2. La conciliazione paritetica ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo vincolante fra le parti ai sensi dell'art. 1965 c.c. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti potranno sempre adire gli altri rimedi previsti dal presente articolo.

3. La procedura si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti.

4. La richiesta di conciliazione può essere formulata dall'utente o da un'associazione di consumatori cui egli conferisca specifica delega scritta mediante compilazione della relativa istanza. A prescindere dall'esito, la procedura si conclude necessariamente entro 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta.

5. La procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume efficacia di contratto di transazione ex art. 1965 c.c. ed è quindi vincolante per le parti.

Art. 35 Protezione dei dati personali

1. Il Gestore del servizio rifiuti ed il Gestore dell'attività di gestione della tariffa (il Comune per la gestione della TARI ed il Gestore per la tariffa corrispettiva) agiscono rispettivamente in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali.

2. I Gestori di cui al comma precedente si impegnano ad effettuare le operazioni di trattamento, funzionali all'erogazione delle attività di rispettiva competenza, in attuazione della normativa dettata dal Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale per la protezione dei dati personali, RGPD) e dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

3. Il Titolare del trattamento si impegna all'adozione di tutte le misure appropriate per fornire, all'interessato, le informazioni di cui agli artt. 13 e 14 del RGPD e per garantire il pieno esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679. Le informative ex artt. 13 e 14 del RGPD vengono anche pubblicate sul sito web in apposita sezione.

Art. 36 Validità della Carta e integrazioni successive

1. La Carta il cui contenuto è stato condiviso con le Associazioni dei consumatori presenti nel territorio, valida fino a revoca o sostituzione, è periodicamente verificata e aggiornata in base alle indicazioni normative e alle eventuali variazioni allo svolgimento dei servizi.

Art. 37 Foro competente

1. Le eventuali vertenze giudiziarie derivanti dalla applicazione della Carta saranno deferite in via esclusiva alla competenza del Foro di Firenze.

Art. 38 Documenti allegati

1. Sono allegati alla presente Carta:
   - Allegato 1. Appendice "Standard di qualità del servizio";
   - Allegato 2. Contatti e Riferimenti;
   - Allegato 3. Richiami al sito internet;
   - Allegato 4. Modulo per accesso alle vie conciliative.

Titolo VIII. ALLEGATI

Allegato 1. – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Prestazione	Standard
Richieste di attivazione del servizio Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro 30 gg lavorativi	90%
Richieste di variazione e cessazione del servizio Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro 30 gg lavorativi	90%
Reclami scritti Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro 30 gg	90%
Richieste scritte di informazioni Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro: 30 gg	90%
Rettifica di importi addebitati Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro 60 gg lavorativi	90%
Attesa tra inizio risposta e inizio conversazione Tempo medio di attesa tra inizio risposta e inizio conversazione con l'operatore o tra la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (incluso il cd. albero fonico)	≤240"
Rettifiche degli importi non dovuti Percentuale minima di rettifiche effettuate entro 120 gg lavorativi	90%
Ritiri su chiamata Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 7 gg lavorativi	90%
Segnalazioni di disservizio Percentuale minima di segnalazioni di disservizio con tempo di intervento entro 5 gg lavorativi senza sopralluogo Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi con sopralluogo	90% 90%
Segnalazioni di disservizio Percentuale minima di segnalazioni di disservizio con tempo di intervento entro 5 gg lavorativi senza sopralluogo Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi con sopralluogo	90% 90%
Richieste di riparazione attrezzature (solo per le gestioni con servizi domiciliari) Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi, senza sopralluogo Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro 15 gg lavorativi, con sopralluogo	90% 90%
Puntualità delle attività di raccolta e trasporto Percentuale media mensile di servizi effettuati regolarmente rispetto a quelli programmati	90%
Riempimento eccessivo dei contenitori Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti	90%
Interruzioni della raccolta e trasporto Durata delle interruzioni delle attività di raccolta e trasporto non superiore a 24 ore, a 7 ore per organico e rifiuto indifferenziato, a 12 ore per carta, plastica e lattine, pannolini e verde	85%
Puntualità dello spazzamento e lavaggio strade Percentuale media mensile di servizi di spazzamento e lavaggio strade regolari rispetto a quelli programmati	90%
Interruzioni dello spazzamento e lavaggio strade Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24h	85%
Tempestività delle prestazioni di pronto intervento Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

Allegato 2. – CONTATTI E RIFERIMENTI

PREMESSA:

Alia Servizi Ambientali SpA è il gestore integrato del servizio di gestione rifiuti, tariffe e rapporto con gli utenti, nella carta della qualità risultano essere coincidenti le seguenti definizioni:

- *Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;*

- *Gestore del servizio rifiuti*

- *Gestore*

Pertanto:
il numero verde gratuito dedicato alle richieste di **pronto intervento** di cui all'art. 19, attivo 24 ore su 24 è reperibile sul sito Internet di Alia S.A. S.p.A.

Il sito Internet di Alia è consultabile all'indirizzo:

https://www.aliaserviziambientali.it

ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI:

- *Gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:* ***Alia Servizi Ambientali SpA***
- *Il sito Internet di Alia contiene i punti di contatto del Gestore divisi per Comune ed ogni altra informazione utile alla fruizione del servizio.*
- *Le medesime informazioni di cui sopra potranno essere reperite anche attraverso gli uffici informativi del gestore presenti sul territorio e attraverso il* ***numero verde 800 888 333 da rete fissa e al numero 199 105 105 da rete mobile.***

ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO E ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE:

- *Gestore del servizio di gestione rifiuti:* ***Alia Servizi Ambientali SpA***
- *Il sito Internet di Alia contiene i punti di contatto del Gestore divisi per Comune e specifici per singola attività, ed ogni altra informazione utile alla fruizione dei servizi.*
- *Le medesime informazioni di cui sopra potranno essere reperite anche attraverso gli uffici informativi del gestore presenti sul territorio e attraverso il* ***numero verde da rete fissa 800 888 333 e al numero da rete mobile 199 105 105****.*

DISCIPLINA DEGLI INDENNIZZI:

Come da art. 29 della Carta della Qualità, si dà atto della seguente disciplina specifica in merito agli indennizzi.

Salvo quanto previsto dall'art.28, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico pari a euro 10 (*dieci/00*), nei seguenti casi, per il mancato rispetto:

1. del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
2. del tempo massimo di esecuzione del servizio di raccolta su chiamata dei rifiuti ingombranti se non effettuato entro le 24 ore successive a quanto comunicato e non coincidente a situazioni di criticità impiantistica;
3. del tempo di rettifica di fatturazione o di eventuale rimborso in caso di applicazione della tariffa corrispettiva.

Allegato 3. – RICHIAMI AL SITO INTERNET

Di seguito si riepilogano i documenti e le informazioni presenti nel sito del gestore del servizio rifiuti espressamente richiamati nella carta anche ad integrazione della stessa e dei regolamenti comunali indicandone l'articolo di riferimento.

- Regolamento comunale di gestione rifiuti (artt. 1, 2 e 8)
- Regolamento tariffario (artt. 1 e 2)
- Carta della qualità (artt. 1, 2, 3, 27, 30, 31, 32, 35, 36 e 37);
- Modalità di attivazione del servizio (art. 1, 4, 6, 7 e 8);
- Modalità di variazione e cessazione (artt. 1, 6 e 9);
- Accesso allo sportello online (artt. 1, 10 e 11);
- Programma dei servizi erogati dal Gestore nel Comune (artt. 1, 13, 19 e 20);
- Informazioni aggiuntive per i servizi a chiamata (art. 14);
- Sezione "servizi attivi" nel Comuni (1, 4 e 13);
- Elenco degli sportelli fisici e relativi orari di apertura (art. 11);
- Elenco dei Centri di raccolta con orari e indicazioni di accesso (artt. 13 e 22);
- Principali informazioni sugli impianti gestiti (artt. 1, 4 e 13);
- Canali per le richieste di sostituzione e riparazione dei contenitori (artt. 11, 12, 22 e 23);
- Indagine periodica sulla soddisfazione degli utenti (art. 25);
- Protezione dati personali (art. 34).

Allegato 4. MODULO DI ACCESSO ALLE VIE CONCILIATIVE

A. Dati identificativi dell'utenza

Codice utenza .....

Indirizzo dell'utenza .....

B. Dati identificativi dell'utente

Nome e Cognome o ragione sociale .....

Codice fiscale o partita IVA .....

Recapito e punto di contratto eletto per l'invio di corrispondenza e/o per contattare l'utente

.....

C. Dati identificativi del delegato dall'utente (ove nominato)

Nome e Cognome .....

Codice fiscale .....

Recapito e punto di contratto eletto per l'invio di corrispondenza e/o per contattare il delegato

.....

D. Indicazione dell'oggetto della controversia e dei motivi per i quali si chiede la conciliazione

con precisazione dell'ambito oggetto della questione (ad es. servizi di raccolta; servizi di pagamento; servizi di assistenza agli utenti; etc.)

.....

.....

.....

E. Descrizione della domanda dell'utente

(se possibile indicare anche i fondamenti giuridici della richiesta)

.....

.....

F. Elenco dei documenti allegati

- copia del documento di identità del firmatario per istanze inoltrate per via telematica o posta;
- copia della delega e del documento d'identità del delegante (eventuale).

Con la sottoscrizione del presente documento il firmatario dichiara l'assenza di procedimenti giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione.

Luogo e data, ...

Firma

_____