

# Carta dei Servizi



**Comune di Assemini**

## Sommario

<b>SERVIZI AMBIENTALI</b>	<b>2</b>
Introduzione	2
Oggetto ed ambito di applicazione	2
Presentazione del gestore	3
A.T.I.	3
Servizi erogati	3
Certificazioni e Sistema Qualità	3
Validità della carta del servizio	4
Principi fondamentali	4
Eguaglianza	4
Imparzialità	5
Continuità	5
Partecipazione	5
Efficienza ed efficacia	6
Cortesia	6
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	6
Privacy	6
Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati	7
Premessa	7
Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata	7
Principi di responsabilità	7
Carta e cartone	8
Imballaggi in plastica	8
Imballaggi in Vetro e metalli	8
Frazione organica	8
Rifiuti Ingombranti	8
Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)	8
Rifiuti urbani pericolosi	9
Altri servizi di raccolta differenziata	9
Centro di raccolta	9
Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	10
Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	10

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico	10
Lavaggio strade e suolo pubblico	10
Standard di qualità del servizio	11
PREMESSA	11
Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	11
Situazioni di pericolo stradale	11
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	12
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici)	12
Svolgimento di pratiche per via telefonica	12
Facilitazioni per particolari categorie di utenti	12
Risposte a richieste e reclami	12
Tutela dell'utente	13
Semplificazione delle procedure	13
Informazione agli utenti	13
Rapporti con gli utenti	13
Valutazione della qualità del servizio erogato	13
Procedure di reclamo	14
<b>Glossario</b>	<b>15</b>
Centro di raccolta (ecocentro)	15
Compostaggio domestico	15
Contratto di servizio	15
Giorni lavorativi	15
Raccolta differenziata	15
Raccolta differenziata porta a porta	16
Reclamo	16
Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli	16
Rifiuti ingombranti	16
Standard di servizio	16

# Carta dei Servizi Ambientali

## Introduzione

### Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale ATI SAN GERMANO SPA (capogruppo) – ETAMBIENTE SPA, di seguito Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il comune di Assemmini, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

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

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

- il CSA 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 Comune di Assemmini;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti, ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La presente Carta dei servizi è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio Ambiente del Comune di Assemmini e nel sito internet [www.assemmini-differenzia.it](http://www.assemmini-differenzia.it). Nel materiale informativo si indicano:

- gli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, comunque reso autonomamente disponibile sul sito internet;
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

## Presentazione del gestore

### A.T.I.

L'A.T.I. è costituita dalla società San Germano SpA in qualità di capogruppo e la società ETambiente S.p.A in qualità di mandataria.

### Servizi erogati

San Germano SpA si occupa in generale della raccolta e avvio a recupero di rifiuti urbani e speciali assimilati, gestione CDR, la società ETambiente si occupa dei servizi di spazzamento del suolo pubblico, della pulizia delle caditoie e di servizi accessori.

### Certificazioni e Sistema Qualità

L'A.T.I. attua un sistema di gestione integrato, che comprende sistemi di gestione per la qualità, per l'ambiente e per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ed ha conseguito e mantiene le certificazioni ai sensi degli standards UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001 relativamente alle attività e servizi erogati.

### Validità della carta del servizio

La presente Carta del servizio, ha validità pari alla durata dell'affidamento della gestione dei rifiuti.

Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate, dal gestore e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa

disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet [www.assemini-differenzia.it](http://www.assemini-differenzia.it).

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danno causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

## Principi fondamentali

### Eguaglianza

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

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. A tale scopo il gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;

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

## Imparzialità

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

## Continuità

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto in essere. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore, compatibilmente con le risorse disponibili, deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

## 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 nonché prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e

attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- pec: sangeromanosrl@legalmail.it

## Efficienza ed efficacia

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

## Cortesia

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

## Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

## Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti. Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività

del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti, contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della normativa di riferimento "Codice in materia di protezione dei dati personali". 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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 funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

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

## Premessa

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione di quanto previsto negli elaborati di gara (Agro, Zona SMS e zona PaP):

- raccolta PaP nelle zone identificate come Zona 1, Zona 2, Zona 3, Zona 4 e Zona 5. Tale servizio consiste nello svuotamento di mastelli per le tipologie di rifiuti quali: secco residuale, organico e vetro. I mastelli per il conferimento dell'organico e della frazione secca residuale sono dotati di TAG Rfid.
- Raccolta differenziata mediante 4 SMS ( sistema multi scomparto) per le utenze presenti nella zona di via Coghe e Sa Costera; L'accesso a tali attrezzature è consentito esclusivamente mediante CARD abbinata al C.F. dell'utenza iscritta a ruolo.
- raccolta mediante 4 ISE, isole semi interrate, di prossima installazione; Tali attrezzature il cui utilizzo sarà dedicato alle utenze dell'agro e alle utenze della zona di Via La Malfa. Anche in questo caso l'utilizzo dei vari scomparti potrà essere consentito ai possessori della CARD.
- Raccolte domiciliari a chiamata;
- Ecocentro mobile. Presente 3 volte al mese in punti concertati con l'Ente;
- Contenitori dislocati nel territorio comunale per Tessili, oli vegetali, T&F
- CDR Centro di raccolta;

## Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

### Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti

recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, ecc), in applicazione di eventuale apposito Regolamento emanato dal Comune di Assemini.

## Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta tramite SMS, raccolta tramite ISE, accettazione presso il CDR, raccolta presso utenze particolari e/o altro, ecocentro mobile.

## Imballaggi in plastica

La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta tramite SMS, raccolta tramite ISE, accettazione presso il CDR a, raccolta presso utenze particolari e/o altro, ecocentro mobile.

## Imballaggi in Vetro e metalli

La raccolta differenziata del vetro e metalli è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta tramite SMS, raccolta tramite ISE, accettazione presso il CDR, raccolta presso utenze particolari e/o altro, ecocentro mobile.

## Frazione organica

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta tramite SMS, raccolta tramite ISE, accettazione presso il CDR, raccolta presso utenze particolari e/o altro, ecocentro mobile.

## Rifiuti Ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso il CDR e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al numero verde 800.301.088, fino ad un massimo di 3 pz. a richiesta compresi eventuali RAEE.

## Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon, presso il CDR e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al numero verde 800.301.088, fino ad un massimo di 3 pz. a richiesta compresi eventuali rifiuti ingombranti.

## Rifiuti urbani pericolosi

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso i contenitori presenti nel territorio e presso il CDR. Possono essere conferite presso il centro di raccolta differenziata anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica.

## Altri servizi di raccolta differenziata

Possono essere conferiti presso il CDR

i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- Sfalci e potature;
- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizi, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;

- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo);
- abiti usati.

I rifiuti tessili e gli oli vegetali possono essere conferiti anche negli appositi contenitori presenti nel territorio comunale.

I servizi attivi sono indicati nella pagina web [www.assemini-differenzia.it](http://www.assemini-differenzia.it) e nell'apposita sezione del sito web dell'amministrazione comunale. Sulla base degli accordi con l'Amministrazione pubblica, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

## Centro di raccolta

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, è il centro di raccolta differenziata. Questa struttura è un'area attrezzata e presidiata, aperta ai cittadini ed alle attività, dotata di piazzale e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati e secco residuale.

Durante gli orari di apertura è presente personale addetto al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del centro di raccolta differenziata si possono trovare all'interno dei calendari di raccolta differenziata distribuiti alle utenze.

L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del Centro di raccolta differenziata si possono trovare anche sul sito WEB.

## Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio di raccolta è svolto per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta tramite SMS, raccolta tramite ISE, accettazione presso il CDR, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

## Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le frequenze previste. E', inoltre, previsto un servizio complementare domenicale, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

## Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

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

## Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità nel rispetto delle frequenze previste. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. E' per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori; la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili.

## Standard di qualità del servizio

### PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

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

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

Nei casi esposti il gestore assicura generalmente l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la 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.

## 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.

## Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo.

## Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici)

Il gestore garantisce agli utenti la possibilità di richiedere informazioni o ritirare i kit raccolta differenziata mediante numero verde attivo secondo gli orari indicati nel calendario raccolta differenziata nonché attraverso il personale dedicato presente nel CDR. Ulteriori differenti possibilità saranno pubblicizzate mediante avvisi scaricabili nel sito WEB.

## Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800.301.088

## Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali).

## Risposte a richieste e reclami

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore). Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungato di oltre 30 giorni. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore. Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione del Tributo, per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti. L'utente può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione con il gestore, che in forma verbale presso gli sportelli ove viene redatto apposito verbale di reclamo da parte dell'operatore. Il verbale viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore.

## Tutela dell'utente

### Semplificazione delle procedure

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

### Informazione agli utenti

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso il sito web gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio, e sulle loro modifiche. Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare calendari, avvisi ecc;
- cura i rapporti con l'amministrazione.
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse;

### Rapporti con gli utenti

Il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato precedentemente. 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. Il gestore può effettuare, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'amministrazione.

## Valutazione della qualità del servizio erogato

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno eventualmente svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “Sistemi di gestione della qualità” Le rilevazioni potranno avere cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all’interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l’altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell’eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l’anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l’anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni. Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

## Procedure di reclamo

L’utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d’accesso (posta elettronica), che telefonicamente tramite il numero verde del gestore - nel caso l’operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall’utente e riporta i dati necessari all’identificazione dell’operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all’Ufficio Ambiente del Comune di Assemini. La procedura di reclamo non si applica a:

- segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle descritte precedentemente anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;

- procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste. Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il gestore, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

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

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace. È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti.

# Glossario

## **Centro di raccolta (ecocentro)**

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

## **Compostaggio domestico**

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

## **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra l'Amministrazione comunale di Assemini e il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

## **Giorni lavorativi**

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

## **Raccolta differenziata**

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

## **Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

## **Reclamo**

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

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

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

## **Rifiuti ingombranti**

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

## **Standard di servizio**

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

[www.assemini-differenzia.it](http://www.assemini-differenzia.it)

**Per informazioni**



dal lun. al ven.  
dalle 8.30 alle 16