



CARTA della QUALITÀ dei SERVIZI

Comune di

Monteroduni

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Sommario

| | |
|--|-----------|
| 1. PREMESSA | 3 |
| 1.1 Informazioni generali..... | 3 |
| 1.2 Il gestore..... | 3 |
| 1.3 Territori Serviti..... | 3 |
| 1.4 Scelta dello schema di servizio..... | 3 |
| 1.5 Certificazioni ottenute..... | 4 |
| 1.6 Impegno della Carta dei Servizi..... | 4 |
| 2. PRINCIPI FONDAMENTALI | 5 |
| 2.1 - Rispetto delle normative ed onestà..... | 5 |
| 2.2 - Eguaglianza di trattamento..... | 5 |
| 2.3 - Imparzialità..... | 5 |
| 2.4 - Continuità e servizio di emergenza..... | 6 |
| 2.5 - Partecipazione..... | 6 |
| 2.6 - Trasparenza e controllo..... | 6 |
| 2.7 - Efficienza ed efficacia..... | 6 |
| 2.8 - Impegno aziendale alla Tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori..... | 6 |
| 2.9 - Cortesia..... | 7 |
| 2.10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi..... | 7 |
| 2.11 - Semplificazione delle procedure..... | 7 |
| 3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA | 7 |
| 3.1 Informazioni sull'effettuazione del servizio..... | 8 |
| Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (con prenotazione) – (artt. 29-30 allegato A, delibera 15/2022) | 10 |
| Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI | 10 |
| Raccolta TESSILI | 10 |
| SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO, PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO | 10 |
| GESTIONE ED UTILIZZO DI CENTRI DI RACCOLTA | 11 |
| Compostaggio domestico | 11 |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | |
|---|-----------|
| Altri servizi di raccolta differenziata..... | 11 |
| 4. LA TRASPARENZA NEL SETTORE DEI RIFIUTI..... | 11 |
| 4.1 Sezione PER IL CITTADINO del sito web aziendale..... | 11 |
| Obblighi di trasparenza tramite sito Internet di SMALTIMENTI SUD SRL | 12 |
| 5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI..... | 13 |
| 5.1 Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA..... | 13 |
| 5.2 Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA | 16 |
| 5.3 Standard Generali..... | 16 |
| 5.6 Standard Specifici..... | 19 |
| 5.7 Obblighi di servizio | 19 |
| 6. LA TUTELA DELL'UTENTE..... | 23 |
| 6. PRIVACY..... | 24 |
| 7. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI | 24 |
| 8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA..... | 24 |
| 9. GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON LE UTENZE..... | 24 |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7, allegato A - delibera 15/2022..... | 24 |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11, allegato A - delibera 15/2022 | 24 |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 - allegato A - delibera 15/2022..... | 25 |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3), allegato A - delibera 15/2022 | 25 |

1. PREMESSA

1.1 Informazioni generali

La **Carta dei Servizi** è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati, agendo sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Rappresenta pertanto uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini nonché una base di dialogo tra l'ente appaltante, il soggetto gestore, ossia la scrivente SMALTIMENTI SUD SRL, ed i cittadini stessi.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

1.2 Il gestore

La **Smaltimenti Sud S.R.L.** è una azienda specializzata nella raccolta, trasporto, valorizzazione e recupero dei rifiuti urbani, speciali non pericolosi e pericolosi.

Costituitasi nell'anno 1989, da una iniziativa della famiglia Valerio, imprenditori isernini impegnati in vari campi di attività economiche, inizia le proprie attività proprio con la gestione della discarica, impiantata nell'anno 1992 e successivamente estende il proprio campo di azione al trasporto di rifiuti, per la cui attività è iscritta al registro delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti.

1.3 Territori Serviti

Tabella 1 – Servizi di raccolta e trasporto erogati per singolo Comune

| COMUNE | SERVIZIO EROGATO |
|-------------|----------------------|
| MONTERODUNI | Raccolta domiciliare |

Tabella 2 – Servizi di spazzamento e lavaggio strade erogati per singolo Comune

| COMUNE | SPAZZAMENTO |
|-------------|-------------|
| MONTERODUNI | NO |

1.4 Scelta dello schema di servizio

Gran parte dei comuni serviti da SMALTIMENTI SUD SRL ha deliberato lo schema regolatorio ai sensi dell'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera di ARERA n. 15/2022. Per i comuni che non hanno indicato nessuno schema regolatorio, si è inteso collocazione nello schema 1.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Tabella 3 – Comuni serviti e Schema regolatorio adottato

| COMUNE | SCHEMA REGOLATORIO DELIBERATO |
|-------------|-------------------------------|
| MONTERODUNI | Non indicato - (SCHEMA 1) |

1.5 Certificazioni ottenute

SMALTIMENTI SUD S.R.L. ha adottato di un “Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza” conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 – SA 8000 e del Regolamento Europeo “EMAS” che contribuisce a migliorare l’efficienza organizzativa e qualitativa dei processi aziendali.

1.6 Impegno della Carta dei Servizi

La presente Carta della Qualità dei Servizi relativi ai Rifiuti Urbani è il documento attraverso il quale SMALTIMENTI SUD SRL, in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini-utenti gli impegni che assume per garantire un livello adeguato di qualità del servizio e la chiarezza del rapporto con gli stessi, in modo da assicurare il miglioramento continuo del servizio erogato.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra il SMALTIMENTI SUD SRL ed i cittadini stessi.

La Carta dei Servizi in particolare:

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

Deve intendersi integrativa di altri documenti quali:

- la convenzione di servizio stipulata con i Comuni;
- il Regolamento del servizio di gestione rifiuti urbani ed assimilati.

La Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle Normative vigenti.

- ◆ D.P.C.M. del 27/01/94;
- ◆ D.L. del 12/05/95 n. 163 convertito con Legge 11/07/95 n. 273;
- ◆ L. 481/95 (art. 2 - 12);
- ◆ D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461);
- ◆ Legge 24 marzo 2012, n. 27;

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- ◆ D.Lgs. 33/2013 (art. 32-1);
- ◆ Legge n.205/2017;
- ◆ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e relativi standard di qualità, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La presente Carta dei Servizi è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli uffici amministrativi e il sito internet della SMALTIMENTI SUD SRL, come ad esempio le modalità specifiche di erogazione del servizio, gli orari di apertura al pubblico dei Centri di raccolta presenti sul territorio, l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 - Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

2.2 - Eguaglianza di trattamento

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie e fasce di utenti.

Si impegna, inoltre, a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e proporzionalità e secondo criteri di fattibilità economica e tecnica.

A tale scopo provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico;
- garantire, per quanto possibile, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, fornendo informazioni circa il conferimento delle varie tipologie di rifiuti;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici in particolare per gli anziani, i disabili e le donne in gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente da interruzioni programmate e non programmate del servizio.

2.3 - Imparzialità

La SMALTIMENTI SUD SRL ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono

essere interpretate le norme della convenzione e la normativa di settore.

2.4 - Continuità e servizio di emergenza

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e provvedendo, a richiesta, a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata.

Trattandosi di servizi essenziali, in caso di astensione dal lavoro per scioperi da parte del proprio personale, la SMALTIMENTI SUD SRL garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

2.5 - Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere alla SMALTIMENTI SUD, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio e sia per favorire la collaborazione degli utenti nei confronti della SMALTIMENTI SUD. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome e qualifica.

La SMALTIMENTI SUD acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha diritto ad accedere ai documenti e alle informazioni detenute rispetto alle quali l'utente vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondentemente ad una situazione giuridicamente tutelata, secondo la Legge n. 241 del 7 agosto 1990. Le altre modalità di esercizio del diritto di accesso sono descritte nel Regolamento sul diritto di accesso.

2.6 - Trasparenza e controllo

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e gli Enti, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'Ente ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, la SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'Ente, secondo le indicazioni della stessa.

2.7 - Efficienza ed efficacia

La SMALTIMENTI SUD SRL persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

2.8 – Impegno aziendale alla Tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori

La SMALTIMENTI SUD SRL garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Inoltre 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 dell'inquinamento.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Infine garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per aumentare la tutela di lavoratori e di cittadini.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto riguarda gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori.

Rimane comunque il dovere civico e la responsabilità degli utenti di contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Nell'attuazione dei propri compiti la SMALTIMENTI SUD si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

La SMALTIMENTI SUD SRL svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei pubblici servizi, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata.

2.9 - Cortesia

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi. 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).

2.10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.11 - Semplificazione delle procedure

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a proporre all'utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo gli opportuni chiarimenti su di essi, attraverso gli strumenti necessari a questo fine (Servizio Ecosportello e Reclami, sito web, ecc.).

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La sede legale della SMALTIMENTI SUD SRL è situata presso la Zona Industriale di Pettoranello di Molise.

Le attività principali della SMALTIMENTI SUD SRL sono:

- erogazione di servizi ecologici (raccolta e trasporto);
 - a) raccolta domiciliare *porta a porta* (raccolta differenziata);
 - b) raccolta stradale di prossimità spinta;

- c) raccolta rifiuti ingombranti e RAEE a chiamata;
 - d) raccolta rifiuti urbani pericolosi e non;
 - e) raccolta tessili;
 - f) raccolta rifiuti urbani indifferenziati (raccolta stradale ormai residuale);
- spazzamento e lavaggio strade;
 - svuotamento cestini stradali;
 - pulizia aree mercatali e post manifestazioni/eventi;
 - disostruzioni ed espurghi;
 - bonifica siti;
 - progettazione e gestione dei Centri di Raccolta.

3.1 Informazioni sull'effettuazione del servizio

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità dei mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori e dei mastelli, degli obiettivi di raccolta differenziata.

Negli ultimi anni si è assistito alla trasformazione della modalità di raccolta dei rifiuti solidi urbani, passando dalla raccolta stradale a quella domiciliare. Questo passaggio ha avuto riflessi soprattutto sulla modalità di svolgimento del servizio, ma anche sulla variazione della tipologia di attrezzature e automezzi da usare durante il servizio di raccolta. Infatti per la raccolta domiciliare, ad esempio, si sono preferiti automezzi di piccole dimensioni, in grado di servire al meglio i centri storici, rispetto agli automezzi utilizzati durante la raccolta stradale.

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinata al riutilizzo, al riciclo ed al recupero di materia e/o energia.

Tutti le utenze, domestiche e non domestiche, hanno l'obbligo del 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).

Ad ogni utenza, domestica e non domestica, sono stati consegnati (o comunque ne dispongono) appositi contenitori di diverso colore e di adeguata dimensione, in base alle necessità dell'utenza e dell'organizzazione del servizio. Gli stessi devono essere mantenuti all'interno della proprietà privata ed esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario, che viene consegnato all'utenza sia in forma cartacea che disponibile in modalità informatica attraverso il sito istituzionale della SMALTIMENTI SUD SRL (www.smaltimentsud.com) o attraverso l'applicazione di *app* specifiche.

L'ubicazione dei mastelli e carrellati è da individuare su suolo privato a cura dell'utente o dell'amministratore

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

di condominio e solo l'esposizione dovrà avvenire su suolo pubblico o privato, se le condizioni lo permettono, previa autorizzazione all'accesso da parte delle utenze.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti (mastelli e carrellati) e le relative aree di alloggiamento devono essere sottoposti dagli utenti, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria. Il lavaggio dei mastelli è a cura dell'utente. Il lavaggio dei carrellati, ove previsto, è a cura dell'azienda.

Con riferimento all'art. 32 dell'allegato A, delibera 15/2022, se previsto dal contratto, le attrezzature eventualmente danneggiate potranno essere riparate, previa segnalazione da parte dell'utenza interessata.

SMALTIMENTI SUD SRL garantisce lo svuotamento dei contenitori e dei mastelli secondo il programma di raccolta, descritto nel Calendario della Raccolta consegnato agli utenti di ciascun comune. Nei comuni dove presenti modalità di raccolta mista (porta a porta e prossimità), vengono indicate le aree servite con i relativi modelli operativi (art. 35 allegato A, delibera 15/2022).

La fascia oraria durante la quale i cassonetti ed i mastelli vengono svuotati è quella antimeridiana, dalle ore 6:00 alle ore 13:30. Per esigenze derivanti dal benessere degli addetti, nella stagione estiva gli orari possono essere anticipati, evitando le ore troppo calde.

In caso di 2 o più giornate festive consecutive, l'interruzione del servizio è prevista solo per una giornata, una raccolta sarà erogata nel giorno festivo. Il ritardato svuotamento di cassonetti o mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

All'interno delle specifiche sezioni del sito del gestore sono disponibili indicazioni sui programmi di raccolta per ciascuna zona operativa eventualmente individuata (Art.35.2 allegato A, delibera 15/2022).

Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza e dietro richiesta esplicita da parte del Comune oggetto del servizio.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta e Cartone;
- Plastica e metalli;
- Vetro;
- Frazione organica;
- Secco Residuo;
- Ingombranti e RAEE;
- Altri rifiuti pericolosi;
- Tessili (abiti usati).

Nel territorio di Monteroduni, il servizio di raccolta differenziata è così strutturato:

Raccolta RIFIUTI SECCHI RICICLABILI CARTA e CARTONE, 1/7 UD/UND – cartone 2/7 UND

Generalmente la raccolta dei suddetti rifiuti differenziati avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Raccolta RIFIUTI SECCHI RICICLABILI PLASTICA E METALLI 1/7 UD/UND

Generalmente la raccolta dei suddetti rifiuti differenziati avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito.

Raccolta RIFIUTI SECCHI RICICLABILI VETRO, raccolta 1/7 UD/UND

Generalmente la raccolta dei suddetti rifiuti differenziati avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

Raccolta FRAZIONE ORGANICA raccolta 3/7 UD/UND

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene tramite la raccolta domiciliare.

RACCOLTA DEL SECCO RESIDUO raccolta settimanale 1/7 UD/UND

In questa raccolta sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. La raccolta del rifiuto secco residuo è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (con prenotazione) – (artt. 29-30 allegato A, delibera 15/2022)

Per questa raccolta è attivo un servizio di ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde 800.199.708, oppure tramite richiesta via email all'indirizzo di posta elettronica ufficio.ambiente@smaltimentsud.it. L'utente effettua la prenotazione comunicando il nome e l'indirizzo presso cui ritirare, la descrizione dei rifiuti da conferire ed un numero di telefono a cui essere richiamato.

Attraverso questi dati vengono organizzati i giri di raccolta, distinti tra rifiuti pericolosi (contenenti frigoriferi, congelatori, TV catodiche, monitor catodici, condizionatori portatili, motori dei condizionatori, batterie auto, vernici e toner) e non pericolosi. L'appuntamento viene comunicato agli utenti interessati prestando attenzione particolare alle modalità di esposizione. I tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili od di condizioni meteorologiche particolarmente avverse o di un alto numero di prenotazioni concomitanti. Alcuni dei Comuni serviti dalla raccolta mettono a disposizione dei propri cittadini un Centro di Raccolta di cui usufruire per poter conferire i rifiuti previsti dal regolamento di gestione del centro di raccolta adottato dal gestore.

Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile, farmaci scaduti e contenitori T e/o F. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori stradali posizionati nelle vicinanze degli esercizi commerciali con frequenza della raccolta solitamente mensile.

Raccolta TESSILI

La raccolta degli abiti usati avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati nel circuito cittadino.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO, PULIZIA E LAVAGGIODEL SUOLO PUBBLICO

NON SI EFFETTUA SPAZZAMENTO

GESTIONE ED UTILIZZO DI CENTRI DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta è un'area recintata, presidiata nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, alcune categorie di rifiuti.

All'ingresso del Centro di Raccolta viene apposto un cartello dove sono riportati i giorni e gli orari di apertura.

Presso il centro di raccolta l'utente può trovare esposto il Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta ed il suo Allegato, nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi ed i contatti telefonici.

Nell'Allegato del Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta (dove presente), distinte tra utenze domestiche e non domestiche, sono riepilogate le quantità massime ammesse (annuale e giornaliera) per ogni frazione di rifiuto previsto ed i costi di conferimento per le quantità eccedenti tale quantità.

Ulteriori eventuali giorni di chiusura dei centri di raccolta sono segnalati con apposito avviso apposto presso il Centro interessato e sul sito aziendale almeno 2 giorni prima della chiusura.

Il centro di raccolta è ubicato in via zona Selvotta.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un'attività volta a ridurre il rifiuto organico. Generalmente il Comune di riferimento prevede uno sgravio della TARI per le utenze compostatrici. La compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, nel giardinaggio. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore per poi utilizzare il compost come ammendante per la coltivazione dei campi. Una vasta diffusione della pratica del compostaggio domestico permette al Comune di avere anche importanti riduzioni di costo per il servizio di raccolta domiciliare dedicato alla frazione organica (infatti le utenze che adottano la pratica del compostaggio non hanno più la necessità di usufruire del servizio di raccolta) oltre ad avere una diminuzione del costo anche per quanto riguarda l'avvio a recupero dei rifiuti in impianti di compostaggio.

Altri servizi di raccolta differenziata

Le raccolte differenziate erogate e le relative modalità di servizio sono indicate sul sito internet www.smaltimentsud.com nella sezione dedicata ai calendari dei servizi.

4. LA TRASPARENZA NEL SETTORE DEI RIFIUTI

4.1 Sezione PER IL CITTADINO del sito web aziendale

Attraverso la Deliberazione 31 OTTOBRE 2019 444/2019/R/RIF con il suo ALLEGATO A "Testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 – 31 dicembre 2023" (TITR) l'Autorità ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti ad ogni utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico e non domestico). Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano al gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oppure ai singoli gestori che effettuano la gestione delle tariffe; le attività di raccolta e trasporto e le attività di spazzamento e lavaggio.

Pertanto, SMALTIMENTI SUD SRL ha predisposto un'apposita sezione del sito Internet www.smaltimentsud.com che è stata nominata "PER IL CITTADINO" che è facilmente accessibile dalla *home page*, dove sono state inserite le informazioni ritenute minime. Tali informazioni vengono aggiornate.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Obblighi di trasparenza tramite sito Internet di SMALTIMENTI SUD SRL

I contenuti minimi del sito internet sono:

- a) Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il gestore che effettua le attività di gestione tariffe, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio strade;
- b) Recapiti telefonici, postali, e di posta elettronica per l'invio delle richieste di informazioni, segnalazioni disservizi e reclami ed i recapiti e gli orari di sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- c) Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) Calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta, con esclusione di eventuali modalità di raccolta non programmabili;
- e) Informazioni in merito ad eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e ad aperture e chiusure di centri di raccolta;
- f) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta;
- g) Carta della Qualità del Servizio vigente, liberamente scaricabile;
- h) Calendario ed orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (dove effettuato) oppure, ove il servizio medesimo non sia soggetto a programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.

Tali contenuti devono favorire una chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza e la comprensibilità delle stesse.

La sezione "PER IL CITTADINO" contiene argomenti e informazioni nel rispetto delle indicazioni di cui all'art.3 del TITR per quanto di competenza del gestore:

Isole ecologiche – comprende le indicazioni relative ai Centri di Raccolta distribuiti sul territorio servito e ai giorni ed orari di apertura degli stessi

Eco calendari Comuni – contiene i Calendari della raccolta delle varie frazioni per l'anno in corso di tutti i Comuni serviti ed i Calendari dello spazzamento per ogni Comune che ha scelto anche questo servizio in ordine alfabetico; nei Calendari della raccolta sono descritte anche le aperture del Centro di Raccolta più vicino con gli orari e l'indirizzo. Inoltre, sempre sul Calendario, sono riportati la ragione sociale ed i recapiti di SMALTIMENTI SUD SRL in quanto gestore della raccolta e trasporto del comune a cui fa riferimento

Ecosportelli – comprende le indicazioni relative agli Ecosportelli, indirizzo della sede, giorno e orari apertura distribuiti

Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani – viene qui inserito il documento descritto, che prima era inserito nella sezione "Società Trasparente"

Modulo reclamo – modulo di reclamo da compilare per inviare a SMALTIMENTI SUD SRL

Istruzioni per il conferimento – sezione dedicata a consigli e suggerimenti utili per differenziare e conferire correttamente i rifiuti

Altro – forniti altre indicazioni sulla gestione dei servizi.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

5.1 Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica fissati da ARERA

Gli indicatori di qualità tecnica e contrattuale che sono stati definiti da ARERA sono riepilogati di seguito. Accanto ad ogni indicatore sono stati riportate le percentuali minime da raggiungere in base allo schema prescelto. Gli standard di qualità si applicano solo agli enti che si collocano in schemi regolatori diversi dal n.1.

| N. | INDICATORE | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|----|--|----------|-----------|------------|-----------|
| 1 | Tempo di risposta all'attivazione Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 2 | Tempo di consegna attrezzature senza sopralluogo Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 3 | Tempo di consegna attrezzature con sopralluogo Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 4 | Tempo di risposta variazione e cessazione Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 5 | Tempo di risposta motivata a reclami scritti Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 6 | Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70%- | 90% |
| 7 | Tempo di inoltro al gestore Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni | n.a. | 80% | 70% | 90% |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | | | | | |
|----|---|------|--------------------|--------------------|---------------|
| | lavorativi | | | | |
| 8 | Tempo di inoltro all'utente Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 9 | Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica importi addebitati Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 10 | Tempo medio di attesa del servizio telefonico , di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | n.a. | Solo registrazione | Solo registrazione | ≤ 240 secondi |
| 11 | Tempo di rettifica importi non dovuti Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 12 | Tempo di ritiro rifiuti su chiamata Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 13 | Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio senza sopralluogo Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | | | | | |
|----|---|------|------|------|-----|
| 14 | <p>Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizio con sopralluogo</p> <p>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</p> | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 15 | <p>Tempo di riparazione attrezzature senza sopralluogo</p> <p>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</p> | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 16 | <p>Tempo di riparazione attrezzature con sopralluogo</p> <p>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</p> | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 17 | <p>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39</p> | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 18 | <p>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti, di cui all'Articolo 40</p> | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 19 | <p>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore</p> | n.a. | n.a. | n.a. | 85% |
| 20 | <p>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</p> | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 21 | <p>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</p> | n.a. | n.a. | n.a. | 85% |
| 22 | <p>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</p> <p>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</p> | n.a. | 70% | 80% | 90% |

5.2 Standard ulteriori a quelli fissati da ARERA

I fattori ritenuti determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale sono:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servi-to;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. comportamento del personale e relativa formazione;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio;
6. rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Tali fattori sono ritenuti validi anche per ARERA e considerati nell'individuazione dei precedenti indicatori. Accanto agli indicatori definiti da ARERA, la SMALTIMENTI SUD ha individuato altri indicatori.

Sulla base di tali fattori sono stati individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Tali standard devono essere monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli standard di qualità si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

5.3 Standard Generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi offerti dalla SMALTIMENTI SUD SRL.

5.5.1. Completezza ed Accessibilità alle informazioni e strumenti di informazione

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, SMALTIMENTI SUD SRL ha reso attivi i seguenti strumenti:

Sito internet della SMALTIMENTI SUD all'indirizzo www.smaltimentsud.com al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami;

Numero Verde (rif. Artt. 20-22 allegato A, delibera 15/2022) 800.199.708 gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00, esclusi i festivi. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti e ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi, prenotare il servizio diritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Utilizzo di profili social (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn, YouTube, Messenger, ecc.). per la richiesta in tempo reale di informazioni o di segnalazioni di reclami e prenotazioni ritiro ingombranti porta a porta;

Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo smaltimentsud@alice.it o ufficio.ambiente@smaltimentsud.it

Centralino telefonico aziendale operativo dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 8,30 alle 18,00 al numero 0865-290645

Numero di pronto intervento dedicato per situazioni di pericolo (Art.48 allegato A delibera 15/2022) raggiungibile h24 in fase di allestimento.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Servizio di Eco-Sportello: SMALTIMENTI SUD ha istituito appositi sportelli fisici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Giorni e orari di apertura sono descritti nel Calendario consegnato annualmente agli utenti. Tali sportelli consentono all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di prenotare raccolte a domicilio, di segnalare disservizi e di formulare osservazioni.

Inoltre SMALTIMENTI SUD assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa utilizzando i seguenti strumenti di informazione:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

La SMALTIMENTI SUD si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

Per fare questo prima di tutto informa gli utenti, tramite il Calendario della raccolta differenziata consegnato annualmente a tutti gli utenti facilmente leggibili e agevolmente reperibili negli uffici SMALTIMENTI SUD SRL e in quelli del Comune di riferimento, con la descrizione delle modalità di effettuazione del servizio, con riferimento anche alle modalità di conferimento delle singole frazioni omogenee, ma anche le diverse raccolte di rifiuti (quali pile, farmaci, ingombranti). Inoltre sono presenti sul Calendario le informazioni circa il Centro di Raccolta più vicino con l'indicazione dei giorni e degli orari di conferimento e l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni, reclami ed Ecosportello;

La SMALTIMENTI SUD SRL si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

5.5.2. Comportamento del personale e formazione relativa

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti i cittadini, ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Tutto il personale della SMALTIMENTI SUD è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni servizi e le esigenze dell'utenza ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Pertanto la SMALTIMENTI SUD cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

5.5.3. Rapidità di intervento in caso di disservizio

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a SMALTIMENTI SUD consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico la segnalazione e, con l'aiuto di una serie di domande, definire l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece della SMALTIMENTI SUD, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste la segnalazione. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

Tali segnalazioni per disservizi da parte degli utenti sono registrate dall'addetto dell'Eco-sportello, direttamente su file, dove deve riportare i seguenti dati: data, descrizione, risoluzione, tempo di chiusura, ecc. Il ritardato svuotamento di mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

5.5.4. Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici;
- informazioni di ritorno dei reclami.

La SMALTIMENTI SUD, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La SMALTIMENTI SUD si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente annuale e svolte in maniera da poter pubblicare i risultati durante la presentazione del Riesame della Direzione e saranno costituite da questionari da compilare da parte degli utenti e/o da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del committente.

Nel Riesame della Direzione, 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);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

| STANDARD GENERALI | |
|--|--|
| Numero verde | Disponibilità nei tempi indicati al 100% |
| Centralino telefonico aziendale | Disponibilità nei tempi indicati al 100% |
| Sito internet | Accessibile 24 ore su 24 |
| Tempo di attesa degli utenti presso gli sportelli fisici | medio 10 minuti, massimo 15 minuti |
| Materiale informativo | Presenza e disponibilità al 100% |
| Numero incontri di sensibilizzazione presso i cittadini e presso | All'avvio del servizio domiciliare porta a |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | |
|--|--------------------------------------|
| le scuole | porta |
| Numero ore di formazione del personale a diretto contatto con l'utenza | Almeno 8 ore di formazione specifica |

5.6 Standard Specifici

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da SMALTIMENTI SUD.

L'organizzazione dei servizi è definita dal sistema di gestione aziendale ed è descritto all'interno del Calendario di Raccolta, consegnato annualmente a tutti gli utenti, ma comunque consultabile sul sito www.smaltimentsud.com. Inoltre il Calendario di raccolta è disponibile presso l'ufficio Eco-sportello della SMALTIMENTI SUD e presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Calendario sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi di raccolta;
- l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori consegnati ad inizio progetto ad ogni utenza e distinti da colori diversi: insieme ai contenitori sono state consegnate anche specifiche istruzioni scritte relative alle modalità di conferimento dei rifiuti urbani. Inoltre è importante sottolineare che per la raccolta domiciliare porta a porta i contenitori e i mastelli sono di proprietà delle singole utenze e pertanto la pulizia di questi e a carico dell'utente relativo.

5.7 Obblighi di servizio

Sono stati fissati da ARERA, inoltre, una serie di obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio inseriti nella Tabella 2 dell'Appendice I, qui sotto riportata integralmente.

Tali obblighi devono essere rispettati ed oggetto di comunicazione all'Autorità e all'Ente Territorialmente Competente entro il 31 marzo di ogni anno.

Monteroduni: schema regolatorio non indicato – si considera schema 1

| OBBLIGHI DI SERVIZIO | Schema 1 | Schema 2 | Schema 3 | Schema 4 | NOTE |
|--|----------|----------|----------|----------|---|
| Articolo 5 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione. | SI | SI | SI | SI | La presente Carta della Qualità è inviata all'ETC per le integrazioni di sua spettanza e con eventuali altre carte della qualità di altri gestori qualora presenti. |
| Articoli 6 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |
| Articolo 7 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | | | | | |
|---|------|----|----|----|--|
| <p>Articolo 8 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</p> | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |
| <p>Articolo 9 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta</p> | SI | SI | SI | SI | Il tempo di consegna è normalmente di 5 giorni lavorativi - vi tra la data di richiesta di cui all'art. 6 e la data di consegna. |
| <p>Articoli 10 Modalità per la variazione o cessazione del servizio</p> <p>Articoli 11 Contenuti minimi della risposta</p> <p>Articoli 12 Tempo di risposta alle richieste di variazioni -</p> | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |
| <p>Articoli 13, 14, 15, 16, 17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e contenuti minimi.</p> | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |
| <p>Articoli 19 e 21 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>,</p> | n.a. | SI | SI | SI | Per gli enti in schemi regolatori diversi dal n.1 è presente sportello online e fisico |
| <p>Articoli 20 e 22 Obblighi di servizio telefonico di, tempi di attesa e contenuti minimi dei punti di contatto con l'utente.</p> | SI | SI | SI | SI | <p>È attivo un numero verde gratuito a disposizione delle utenze per richiedere informazioni, effettuare segnalazioni ecc. E' possibile per le utenze chiedere informazioni in merito a:</p> <p>a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;</p> <p>b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;</p> <p>c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;</p> <p>d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;</p> <p>e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;</p> |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | | | | | |
|---|----|----|----|----|---|
| | | | | | f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera; g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti. |
| Articoli dal 23 al 28 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI | SI | SI | SI | Attività non di competenza del gestore del servizio di raccolta e trasporto |
| Articoli 29, 30 e 31 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi e tempistiche di ritiro. | SI | SI | SI | SI | Le indicazioni in merito ai servizi svolti su chiamata sono riportate sui calendari informativi e sul sito. I ritiri sono effettuati rispetto alle disposizioni progettuali |
| Articolo 32 Obblighi in materia di segnalazioni di disservizi e richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Articolo 33 Tempi di intervento per i disservizi Articolo 34 Tempi di intervento per riparazione | SI | SI | SI | SI | Mediante i canali di comunicazione messi a disposizione alle utenze (mail, numero verde, front office ecc.) le utenze possono segnalare al gestore dei servizi il verificarsi di disservizi ed eventuali criticità. Con gli stessi canali di comunicazione è possibile richiedere all'azienda interventi di riparazione delle attrezzature impiegate per il conferimento dei rifiuti. Il tempo massimo è di 5 giorni |
| Articolo 35 comma 1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità | SI | SI | SI | SI | Sul sito del gestore sono disponibili le informazioni richieste |

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

| | | | | | |
|--|------|------|------|----|--|
| <p>Articolo 35 comma 2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto</p> | SI | SI | SI | SI | Sul sito del gestore sono disponibili le informazioni richieste |
| <p>Articoli 35 comma 3 e 35 comma 4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</p> | n.a. | n.a. | SI | SI | Per i comuni che adottano uno schema regolatorio diverso dal n.1, il piano di monitoraggio del riempimento dei contenitori viene effettuato giornalmente dagli addetti al servizio di raccolta dei rifiuti del giorno, previsti da calendario |
| <p>Articolo 42 comma 1 Predisposizione di un Programmadelles attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui</p> | SI | SI | SI | SI | Sul sito del gestore sono disponibili le informazioni richieste |
| <p>Articolo 43 Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</p> | n.a. | n.a. | n.a. | SI | Sul sito del gestore sono disponibili le informazioni richieste |
| <p>Articolo 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</p> | SI | SI | SI | SI | Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è stato messo a disposizione un numero verde, pubblicato sulla Carta della qualità, gratuito, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento a cui l'utente può rivolgersi per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo X del TQRIF. |

6. LA TUTELA DELL'UTENTE

6.1 Richieste di informazioni e di chiarimenti

Gli utenti possono presentare richieste di informazione inerenti al servizio, sia in forma scritta che verbale.

Le richieste presentate verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio ecosportello sono registrate dall'operatore sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta, tempo di chiusura, ecc.

Le richieste presentate per iscritto da parte degli utenti sono gestite dall'operatore dell'eco-sportello e riportate sul file di gestione che deve riportare i dati necessari per definire la risposta alla richiesta di informazione: data, descrizione, identificazione dell'utente, identificazione dell'addetto, risposta motivata, tempo di chiusura, ecc.

6.2 Reclami

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio, può presentare reclamo alla SMALTIMENTI SUD, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (lettera protocollata, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore. I reclami presentati verbalmente da parte degli utenti presso l'ufficio eco-sportello sono registrati dall'operatore che redige apposito modulo di reclamo che poi viene sottoscritto dall'utente. Il modulo deve riportare i dati necessari per gestire il reclamo: data, descrizione, identificazione dell'addetto, risoluzione, tempo di chiusura, ecc.

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. La SMALTIMENTI SUD, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta circa 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. È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. La SMALTIMENTI SUD tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

6.3 Le segnalazioni per disservizi

La procedura di reclamo non si applica alle segnalazioni e comunicazioni di mancato ritiro, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti servizi operativi ordinari.

La gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di mancato ritiro che possono arrivare a SMALTIMENTI SUD consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti. Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico il reclamo e quindi, con l'aiuto di una serie

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

di domande, definisce l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece della SMALTIMENTI SUD, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali. I Coordinatori dei Servizi valutano l'accaduto contattando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio sul quale insiste il reclamo. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

6. PRIVACY

SMALTIMENTI SUD SRL si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento n. 679 del 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

7. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sopra indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo.

Al momento non ci sono standard sottoposti ad indennizzo automatico o su richiesta. Questo elemento infatti non è stato ancora declinato da ARERA, anche se è previsto dalla normativa generale. Pertanto, non essendo previsto dalle convenzioni di servizio né dai Regolamenti Comunali si attendono le raccomandazioni dell'Autorità.

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pluriennale, tuttavia potrà essere aggiornata annualmente e sottoposta a revisione sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. Gli aggiornamenti potranno riguardare modifiche normative, contrattuali e tecnico-organizzative del servizio e potranno essere adeguati gli indicatori fissati.

La Carta è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici dei Comuni, del soggetto gestore, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sul sito internet dei Comuni e del sul sito aziendale nella sezione PER IL CITTADINO.

Le modifiche apportate saranno messe a disposizione degli utenti entro 30 giorni dalla data di approvazione della nuova revisione sul sito internet aziendale.

9. GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON LE UTENZE

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7, allegato A - delibera 15/2022

A cura dell'Ente

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11, allegato A - delibera 15/2022

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

A cura dell'Ente

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 - allegato A - delibera 15/2022

A cura dell'Ente

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3), allegato A - delibera 15/2022

A cura dell'Ente