

# Schema di Carta del servizio di gestione integrata rifiuti urbani

## Sommario

Sezione I – Introduzione .....	4
1 – Oggetto ed ambito di applicazione dello schema .....	4
2 – Validità e modifiche della Carta del servizio.....	5
3 – Contenuto minimo del sito del gestore .....	6
4 – Indirizzi utili.....	6
5 – Inquadramento della gestione .....	6
Sezione II – Principi fondamentali .....	6
6 – Eguaglianza .....	6
7 – Imparzialità .....	7
8 – Continuità .....	7
9 – Partecipazione .....	8
10 – Efficienza ed efficacia .....	8
11 – Cortesia .....	8
12 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	8
13 – Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute .....	8
14 – Privacy.....	9
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	10
15 - Standard di qualità di servizi specifici e obblighi di servizio.....	10
16 – Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata.....	10
17 – Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati .....	11
18 – Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico .....	11
Sezione IV - Standard di qualità di servizi specifici .....	12
19 – Premessa.....	12
20 – Igienicità dei contenitori .....	12
21 – Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori .....	13
22 – Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori .....	13
23 – Scostamento tra servizio reso e servizio programmato .....	13
24 – Situazioni di pericolo stradale .....	14
25 – Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	14
26 – Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – servizio informazioni. attivazione servizio call center .....	15
27 – Tempo di attesa al call center.....	15
Sezione V - Rapporti con l’utenza e tutela dell’utente.....	15
28 – Facilitazioni per particolari categorie di utenti.....	15
29 – Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici per attività amministrative e commerciali .....	16
30 – Tempo di attesa agli sportelli fisici .....	16

31 – Risposte a reclami e richieste .....	16
32 – Semplificazione delle procedure .....	17
33 – Informazione agli utenti .....	17
34 – Rapporti con gli utenti .....	18
35 – Valutazione della qualità del servizio erogato.....	19
36 – Procedure di reclamo .....	19
37 – Indennizzi .....	20
38 – Tabella riassuntiva .....	21

## Sezione I – Introduzione

### 1 – Oggetto ed ambito di applicazione dello schema

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il 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 dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dalla Città Metropolitana di Genova in qualità di Ente di Governo dell'Ambito (nel seguito anche solo EGA), soggetti pubblici 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 nei confronti dell'utenza 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 dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

- a) Il Capitolato Speciale d'Appalto stipulato tra la Città metropolitana ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) il Capitolato Tecnico Prestazionale in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'EGA e ogni altro aspetto per il quale i documenti di gara rimandino al Capitolato Tecnico Prestazionale stesso;
- c) il Piano Esecutivo, previsto dal Capitolato Tecnico Prestazionale;
- d) il/i regolamento/i 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;
- e) il/i regolamento/i per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità;
- f) Il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio.

Lo Schema della Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato dalla Città Metropolitana ed applicato dal gestore, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'EGA stesso, è emesso in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Leggi Regionali della Liguria: L.R. 24/02/2014, n. 1, L.R. 7/04/2015 n. 12 e L.R.

1/12/2015 n. 20;

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei

risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”

- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;

- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;

- documenti di regolazione del settore adottati da ARERA, in particolare Delibere n. 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019, 363/2021/R/RIF del 3 agosto 2021 e 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

Il presente Schema costituisce una Linea Guida per il gestore al fine della redazione della propria Carta del servizio, che dovrà tenere conto delle peculiarità di ciascun territorio locale servito.

Il gestore sarà inoltre tenuto a rendere disponibile all’utenza tutto il materiale informativo, indicato nel prosieguo del documento, presso gli sportelli del gestore (ove istituiti) e sul sito internet dello stesso.

Di seguito si riportano quindi i contenuti minimi che dovranno essere recepiti nella Carta del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e resi disponibili presso gli sportelli all’utenza (ove istituiti) e sul sito del gestore.

## 2 – Validità e modifiche della Carta del servizio

La Carta del servizio ha validità pari a quella dell’affidamento del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall’ARERA o dall’EGA, o organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli (ove istituiti), sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l’utenza dell’adozione o dall’eventuale modifica del documento, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 30 giorni antecedenti all’entrata in vigore della carta o della modifica della stessa (l’informativa dovrà essere data in ogni caso tramite pubblicazione sul sito internet oltre che tramite documentazione informativa allegata alla fattura, alla prima emissione utile, ove il gestore gestisca la riscossione).

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all’EGA. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente autorizzate dall’EGA, acquisito il parere degli organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori. 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, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell’Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

### 3 – Contenuto minimo del sito del gestore

Il sito internet del gestore del servizio, così come il documento di riscossione ed eventuali prospetti informativi allegati allo stesso devono contenere tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione del 31 ottobre n. 444/2019/R/RIF e ss.mm.ii.

Devono essere pubblicati, o comunque resi facilmente accessibili all'utenza tramite il sito internet del gestore: la Carta del servizio, il Capitolato Speciale d'Appalto e relativi allegati, incluso il Capitolato Tecnico Prestazionale, i Regolamenti di gestione del servizio vigenti per i diversi comuni serviti, il Regolamento della tariffa, il Regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio e tutte le informazioni utili sullo svolgimento del servizio affidato, sul calcolo della tariffa, sulle modalità di pagamento e sulla procedura da attivarsi in caso di morosità, secondo quanto previsto dalla citata Deliberazione n. 444/2019/R/RIF oltre che dal presente Schema di Carta di servizio predisposto dall'EGA.

In ogni caso le disposizioni del presente documento si intendono integrative di quanto previsto dalla regolazione ARERA ed in particolare nella Deliberazione del 31 ottobre n. 444/2019/R/RIF e devono intendersi prevalenti rispetto alla stessa in ogni caso in cui siano di maggior favore per l'utenza.

### 4 – Indirizzi utili

La Carta del servizio deve contenere una sezione ove indicare gli indirizzi utili per l'utenza tra i quali almeno:

Gestore

Città Metropolitana di Genova

Organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori

ILC

ARERA (divisione ambiente)

### 5 – Inquadramento della gestione

Ai sensi dell'art. 3 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF, la carta del servizio reca indicazione dell'inquadramento della gestione all'interno della matrice degli schemi regolatori.

## Sezione II – Principi fondamentali

### 6 – Eguaglianza

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, 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, inoltre, 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.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto degli atti di pianificazione regionale.

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. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici (ove istituiti) e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (ove istituiti) 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;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di tariffa di natura tributaria (cd TARI tributo) in cui l'attività di riscossione è affidata al gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

## 7 – 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.

## 8 – Continuità

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nell'affidamento del servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore 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).

## 9 – Partecipazione

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, 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 deve essere indicato l'Ufficio a cui è possibile rivolgersi, nonché l'indirizzo e-mail e le modalità, conformemente a quelle indicate nel prosieguo del presente documento.

## 10 – Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne 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.

## 11 – 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) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

## 12 – 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.

## 13 – 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 agli 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.

Il gestore si impegna, al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori riunite nell'ILC, a realizzare ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi".

## 14 – Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016.

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

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento 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.

La Carta del servizio prevede l'indicazione del gestore come Responsabile del trattamento e riporta l'indirizzo della sede e le modalità di effettuazione dei trattamenti con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da parte di soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 e al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 scrivendo al Responsabile con indicazione dell'indirizzo di posta ordinaria e di posta elettronica.

## Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

### 15 - Standard di qualità di servizi specifici e obblighi di servizio

Ai sensi dell'art. 5.2 del TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF, la Carta della qualità dei servizi riporta e contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

### 16 – Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

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

Sono previsti in particolare i seguenti modelli di raccolta:

- Modello porta a porta
- Modello di raccolta stradale a controllo volumetrico
- Modello di raccolta a contenitori interrati
- Modello di prossimità

Le caratteristiche del servizio di raccolta dei rifiuti urbani sono contenute nel Piano Esecutivo, previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto e nel Capitolato Tecnico Prestazionale ad esso allegato. Tali informazioni devono essere reperibili sul sito internet del gestore.

Le specifiche caratteristiche delle raccolte attivate in ogni singolo Comune e le relative modalità di servizio sono rese disponibili tramite pubblicazione sul sito internet del gestore in modo che risulti chiaramente accessibile all'utente interessato l'informazione relativa al proprio territorio di residenza o domicilio.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti competenti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione, entro il termine di 30 giorni antecedenti all'adozione delle medesime.

Per quanto riguarda la promozione dell'attivazione di nuovi servizi il Gestore realizzerà, in ogni singolo comune interessato, la campagna di avvio con almeno le seguenti modalità:

- incontri pubblici per la presentazione delle iniziative e la discussione preventiva;
- adattamento grafico, stampa e diffusione di diversi vettori comunicativi contenenti l'informazione dettagliata sull'avvio dei nuovi servizi di raccolta per ogni territorio comunale;
- implementazione e gestione di uno specifico spazio sul sito internet contenenti informazioni quali: modalità e servizi di raccolta, giorni e orari di raccolta, iniziative e novità proposte, numeri utili;
- implementazione delle attività di coordinamento, direzione, assistenza alla consegna eventuale dei kit di materiali agli utenti e verifica del ritiro, al fine di rendere il contatto tra gestore e utenza nel momento della consegna dei kit di raccolta un momento privilegiato di informazione diretta.

### Centri di raccolta

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed attrezzate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori 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, 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.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono reperire sul sito internet del gestore.

Per i rifiuti ingombranti e i RAEE deve essere inoltre attivato un servizio a chiamata.

#### Principio di responsabilità dell'utenza

Salvo 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.

#### 17 – Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Le modalità di esecuzione del servizio sono dettagliate nel Piano Esecutivo previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto e nel Capitolato Tecnico Prestazionale, a questo allegato. Tali informazioni devono essere rese disponibili sul sito del gestore.

#### 18 – 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 tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo pubblicato sul sito del gestore in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico comune di residenza o domicilio.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Piano Esecutivo previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause individuate dalla regolazione di settore (TQRIF, allegato alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF).

Le modalità di esecuzione del servizio sono dettagliate nel Piano Esecutivo, nel Capitolato Speciale d'Appalto e nel Capitolato Tecnico Prestazionale a questo allegato. Tali informazioni devono essere rese disponibili sul sito del gestore.

### 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 Capitolato Speciale d'Appalto. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. 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. 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, a tale fine, 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).

### Pulizia arenili

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti. Gli interventi di pulizia degli arenili sono condotti in conformità a quanto disposto dalla Legge n. 60 del 17 maggio 2022 (cd. "SalvaMare").

## Sezione IV - Standard di qualità di servizi specifici

### 19 – Premessa

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard relativi ai servizi previsti negli articoli che seguono, sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), salvo diversa indicazione, 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 o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### 20 – Igienicità dei contenitori

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata sul sito del gestore in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello

specifico comune di residenza o domicilio della stessa. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc..).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro \_\_ giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i \_\_ giorni successivi.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

## 21 – Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro \_\_ giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro \_\_ giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

## 22 – Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro \_\_ giorni dalla richiesta.

## 23 – Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto, nel Capitolato Tecnico Prestazionale tecnico ad esso allegato e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul sito internet del gestore, assieme al programma relativo a ciascun comune in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico comune di residenza o domicilio.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati secondo le modalità previste dal TQRIF, allegato alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per le seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Nei casi suesposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro i termini previsti dal TQRIF, allegato alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF.

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.

## 24 – 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.

## 25 – 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. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a \_\_\_\_ ore. In caso di ritardo superiore a \_\_\_\_ minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle \_\_\_\_ ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di \_\_\_\_ ore.

## 26 – Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – servizio informazioni. attivazione servizio call center

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite apposito numero verde (gratuito sia da telefono fisso che mobile).

Il numero verde dovrà essere attivo nel rispetto delle specifiche indicate agli artt. 20 e 48 del TQRIF allegato alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico - ove presente - o l'operatore fisico forniscono all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l'orario di apertura del call center sono indicati sul sito internet del gestore.

## 27 – Tempo di attesa al call center

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa degli utenti che contattano il call center per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: \_\_ minuti;
- tempo massimo di attesa: \_\_\_\_ minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici.

Al tempo di attesa al call center sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al successivo punto 34.

## Sezione V - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

### 28 – 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 del gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli (ove istituiti), servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, fattura e carta dei servizi in braille ecc).

## 29 – Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici per attività amministrative e commerciali

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello fisico presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti.

Il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

- a) non inferiore alle \_\_ ore giornaliere nell'intervallo \_\_\_\_ – \_\_\_\_ nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle \_\_ ore nell'intervallo \_\_\_\_ – \_\_\_\_ il sabato.

Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche

## 30 – Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: \_\_\_\_ minuti
- tempo massimo giornaliero di attesa: \_\_\_\_ ora.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al punto 34

## 31 – Risposte a reclami e richieste

Per Reclamo si intende l'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 da parte del gestore.

Per Reclamo Scritto si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Per richiesta di attivazione del servizio si intende la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.



Per richiesta di variazione e di cessazione del servizio si intende la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità e nei termini previsti dal TQRIF, allegato alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nei medesimi termini 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 prolungati di oltre \_\_\_\_ giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore.

### 32 – 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 (call center, sito web, ecc.).

### 33 – Informazione agli utenti

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, 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 copia dei documenti relativi all'affidamento del servizio, incluso il Piano Esecutivo, Capitolato Speciale d'Appalto e relativi allegati, alla Carta del servizio ed ai Regolamenti vigenti, oltre a tutte le informazioni richiamate al precedente punto 3;
- predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- attiva e gestisce il profilo aziendale nei principali social network (Facebook, LinkedIn, Twitter e Youtube);
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- cura i rapporti con l'ARERA, l'EGA, i Comuni e gli altri Enti ed Istituzioni competenti, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- 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;
- al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite nel ILC (Istituto Ligure per il Consumo), realizza e pubblica ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi", garantendo così che le associazioni dei consumatori effettuino monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente alla Consulta per il servizio di gestione integrata/ILC dei rifiuti di cui all'art. 21 L.R. n. 1/2014 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'EGA, che si avvale del Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette);
- organizza attività di formazione articolata in programmi di educazione ambientale nelle scuole, di ogni ordine e grado;
- promuove il coinvolgimento dei cittadini in periodici incontri (almeno due per anno) organizzati in collaborazione con le istituzioni locali, al fine di rafforzare la conoscenza della raccolta differenziata e della riduzione dei rifiuti, per migliorare qualità e quantità dei materiali raccolti;
- promuove la partecipazione di propri informatori ambientali agli eventi territoriali organizzati dalla comunità locali, per rafforzare l'engagement e la partecipazione dei cittadini.

### 34 – Rapporti con gli utenti

Il gestore istituisce apposito servizio di call center volto a curare le relazioni con il pubblico (se attivate le necessarie deleghe e deroghe previste dal TQRIF), presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al punto 24.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, 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 garantisce che ad ogni procedura di cui al punto 27 avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

### 35 – Valutazione della qualità del servizio erogato

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “Sistemi di gestione della qualità” e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell’EGA e del Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio.

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,
- in caso di gestione del servizio di tariffazione la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (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.

Al fine di monitorare l’andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, il gestore, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite in un unico organismo chiamato ILC Istituto Ligure per il Consumo, realizza e pubblica ogni anno il progetto di “Rilevazione della qualità dei servizi”. In questo modo le associazioni dei consumatori effettuano monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

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.

### 36 – Procedure di reclamo

L’utente, in caso di violazione da parte del gestore 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 o nel Capitolato Speciale d’Appalto e allegato Capitolato Tecnico Prestazionale, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso le modalità e nei termini previsti dal TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF attraverso i consueti canali d’accesso (fax, posta elettronica, app), che in forma orale presso lo sportello del gestore (ove istituito) - nel caso l’operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall’utente e riporta i dati necessari all’identificazione dell’operatore.

Presso gli sportelli (ove istituiti), sul documento di fatturazione, ove l’attività di riscossione sia svolta dal gestore, 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.

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’EGA e alla Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.

### 37 – Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dell'utente al gestore entro \_\_\_\_ giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli (ove istituiti) e sul sito web del gestore.

Il gestore, in adempimento alle disposizioni dell'EGA, individua i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro \_\_\_\_ giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro \_\_\_\_ giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro \_\_\_\_ giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro \_\_\_\_ giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro \_\_\_\_ giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal \_\_\_\_ al \_\_\_\_ giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il \_\_\_\_ giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione (laddove l'attività di riscossione rientri nell'affidamento)	__ giorni	__ €

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	__ giorni	__ €

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	__ ore	__ €
---	--------	------

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### 38 – Tabella riassuntiva

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come dettagliato negli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore (in particolare Capitolato Speciale d'Appalto e Capitolato Tecnico Prestazionale).

STANDARD	VALORE LIMITE
<b>Igienicità dei contenitori</b>	programma differenziato per Comune
Verifica	Entro __giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
<b>Controllo e ripristino funzionalità contenitori</b>	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro __giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro __giorni dal rilevamento/segnalazione
<b>Richiesta posizionamento/spostamento contenitori</b>	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro __giorni
<b>Scostamento servizio reso/programmato</b>	
Erogazione servizi non effettuati	Entro __ ore
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro __ ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore.	Entro __ ore
<b>Tempo di attesa agli sportelli fisici (ove istituiti)</b>	
Medio	__ minuti
Massimo	_ora
<b>Tempo medio di attesa al call center</b>	
Medio	__ minuti
Massimo	__ minuti

In sede di affidamento del servizio fra gestore ed EGA sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.