

Carta dei servizi per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati

Approvata dal Consiglio di Amministrazione di Ecoambiente srl il 10/03/2020

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	4
1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE	5
3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	6
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
4 EGUAGLIANZA	8
5 IMPARZIALITÀ.....	9
6 CONTINUITÀ	9
7 PARTECIPAZIONE	9
8 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	10
9 CORTESIA.....	10
10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	10
11 SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	10
12 PRIVACY.....	11
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	13
13 PREMESSA	13
14 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	14
15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI.....	17
16 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....	17
17 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ’ DEI CONFERIMENTI	18
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	19
18 PREMESSA	19
19 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI.....	19
20 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	19
21 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI	20
22 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO	20
23 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	21
24 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	21
25 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI	21
26 INFORMAZIONI SUL SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE.....	22
27 CALL CENTER CLIENTI E CONTATTI CON L’AZIENDA - SERVIZIO INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI SERVIZI DI RACCOLTA, SUGGERIMENTI E RECLAMI	22
28 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI	23
29 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI	23

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE.....	24
30 INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	24
31 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	24
32 PROCEDURE DI RECLAMO	25
33 TABELLA RIASSUNTIVA.....	26
34 INDIRIZZI UTILI	27

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale il gestore ECOAMBIENTE Srl, 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 dai Comuni e dagli Enti di regolazione del servizio.

La Carta dei servizi in particolare:

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

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

- a) gli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti in essere con i 50 Comuni della Provincia di Rovigo afferenti al Consiglio di Bacino di Rovigo ed il gestore, che definisce le modalità di erogazione dei servizi;
- b) le direttive impartite dagli Enti di regolazione, in ordine alla politica di gestione del ciclo integrato dei rifiuti nei Comuni della Provincia di Rovigo;
- c) il regolamento del servizio di gestione rifiuti dei Comuni facenti parte del Consiglio di Bacino di Rovigo, ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero.

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- 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”;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
 - Deliberazione 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif emanata dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA.

La presente Carta dei servizi, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo e dall’annuale Ecoalendarario, distribuito direttamente a tutte le utenze domestiche e non domestiche e reso disponibile sul sito internet del gestore.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) i giorni e gli orari di apertura per la fruizione al pubblico dei Centri di Raccolta (Ecocentri) o dell’ecocamion per i comuni ove presente questo servizio, comunque resi disponibili anche sul sito internet del gestore.

2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

a) *Assetto societario di ECOAMBIENTE Srl*

ECOAMBIENTE Srl è la società, nata nell’agosto del 2012 dalla fusione per unione di ASM Ambiente s.r.l., gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani del Comune di Rovigo, ed ECOGEST s.r.l., gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani per gli altri comuni della Provincia, per gestire in modo unitario, in house providing, il ciclo integrato dei rifiuti per tutti i comuni della Provincia di Rovigo.

L’attuale capitale sociale pari ad euro 8.590.911,00 derivante dall’aumento di capitale mediante il conferimento del ramo aziendale operativo del Consorzio RSU effettuato con atto Notaio De Carlo di Rovigo Rep. n.6864 del 29.12.2019, risulta essere detenuto dal Comune di Rovigo per il 38.60% e dal Consorzio per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nel bacino di Rovigo per il 61.40%.

b) *Servizi erogati*

Ecoambiente gestisce i servizi di igiene ambientale, dalla raccolta stradale differenziata alla raccolta domiciliare porta a porta integrale, dallo spazzamento manuale e meccanizzato al lavaggio stradale.

Segue inoltre il trasporto rifiuti conferendoli presso impianti di terzi per il recupero di umido, frazione verde, carta, plastica e lattine, legno ecc. e per il loro trattamento presso i propri impianti di trattamento rifiuti TMB di Sarzano (RO) e la discarica di Taglietto 1 di Villadose (RO), per lo smaltimento finale.

Ecoambiente assicura quotidianamente uno standard di servizi in costante evoluzione garantendo principi di efficacia, efficienza ed economicità con attenzione continua e prioritaria alla cittadinanza polesana.

Di seguito i principali “numeri” di Ecoambiente:

270 dipendenti, ogni giorno in movimento con più di 200 automezzi di proprietà e un indotto di circa 100 operatori di aziende e cooperative sociali che collaborano con il gestore,

4 basi operative situate nei comuni di Adria, Badia Polesine, Porto Viro e Rovigo,

1 base tecnico-logistica a Rovigo

14 ecocentri comunali,

2 stazioni di travaso rifiuti a Rovigo e Porto Viro (RO),

l'impianto di trattamento rifiuti di Sarzano (RO),

la discarica di “Taglietto 1” a Villadose (RO)

oltre 120.000 tonnellate di rifiuti raccolti annualmente, di cui ben oltre il 65% differenziati;

circa 234.000 abitanti serviti in 50 Comuni polesani, su un territorio di circa 1700 kmq.

c) Certificazioni e Sistema QSSA

Il sistema di gestione di Ecoambiente srl è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 Certificato n. 18508-A il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 Certificato n. 18508-E e della norma per il Sistema di Gestione della Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018 Certificato n. 18508-I per il seguente campo applicativo:

Progettazione ed erogazione dei servizi di igiene ambientale;

Raccolta e trasporto di rifiuti urbani e rifiuti speciali assimilabili e non assimilabili;

Trasporto conto terzi di rifiuti non pericolosi, spazzamento meccanico e manuale;

Gestione ecocentri.

Gestione della discarica di Taglietto 1.

Selezione, igienizzazione di RU ed RSA con produzione di CDR e biostabilizzato.

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella degli affidamenti dei cinquanta Comuni della Provincia di Rovigo in essere per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico- organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Consiglio di Bacino di Rovigo. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite l'Ecocalendario distribuito annualmente all'utenza.

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, emergenze sanitarie, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, 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 delle 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 delle indicazioni del Consiglio di Bacino di Rovigo.

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 fissati da ARERA. 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);
- 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 sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio, ecc.;
- minimizzare il disagio conseguente ad interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio;

5 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.

6 CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste negli affidamenti comunali di 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 da parte di terzi) e legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa). La mancanza parziale di erogazione del servizio dovuta a guasti di automezzi o a surplus di materiale da raccogliere è subordinata ad azioni di recupero dello stesso nei tempi previsti all'art. 32 – Tabella riassuntiva.

7 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 possono essere esercitate rivolgendosi al Direttore Tecnico *pro tempore* di ECOAMBIENTE Srl, tel. 0425/28878, e-mail info@ecoambienterovigo.it

8 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.

9 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.

10 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.

11 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 del ciclo integrato dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento nonché la salvaguardia dell'ambiente.

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.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

12 PRIVACY

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

ECOAMBIENTE SRL, in persona dell'Amministratore Delegato pro tempore, P.Iva 0145267290, sede legale a _Rovigo Via delle Industrie n. 53/A Tel 0425 28878 email info@ecoambienterovigo.it (in seguito, "Titolare"),

INFORMA

di aver individuato il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) in Archimedia Srl Viale delle Industrie 53 - 45100 Rovigo email privacy@archimedia.it ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (in seguito, "GDPR"), che i dati saranno trattati nel rispetto della predetta normativa e con le modalità e per le finalità di seguito specificate:

1 - OGGETTO DEL TRATTAMENTO E NATURA DEI DATI

Il Titolare, nell'ambito della sua attività, tratta i dati personali (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, email, numero telefonico – in seguito, "dati personali" o anche "dati") raccolti in occasione della conclusione di rapporti commerciali e/o di richieste di informazioni commerciali.

2 – FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I Dati Personali forniti dagli utenti per le richieste di informazione e procedure di reclamo specificate nella Carta Servizi sono utilizzati al solo fine di dare riscontro alle richieste/reclami.

3 - DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I dati di natura personale forniti potranno essere comunicati a destinatari terzi, al fine di ottemperare a contratti o finalità connesse. Più precisamente, i dati potranno essere comunicati a destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- Professionisti e consulenti in materia legale, fiscale lavoristica;
- Istituti bancari;
- Autorità competenti per adempimento di obblighi di legge e/o di disposizioni dettate da organi pubblici (Agenzia delle Entrate ecc.);
- oggetti esterni che gestiscono / supportano / assistono, anche solo occasionalmente, il Titolare nell'amministrazione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);

I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento. L'elenco di eventuali responsabili è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede del Titolare.

4 – MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici nonché con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle predette finalità e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati personali.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 comma 1 lett. e) del Reg. UE 2016/679, i dati personali raccolti verranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali i dati personali sono trattati.

5 – CONFERIMENTO DEI DATI

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere il servizio richiesto.

6 - TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE

I dati di natura personale forniti non sono trasferiti all'esterno dell'Unione Europea.

7 – DURATA DEL TRATTAMENTO

I dati personali vengono conservati solo per adempiere alla richiesta inviata e nei termini stabiliti dalla legge per l'adempimento.

8 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti così come espressi dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento UE 2016/679, ed in particolare:

di accesso ai dati personali;

- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento; alla portabilità dei dati;
- di revocare il consenso: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- di proporre reclamo all'Autorità di Controllo (Garante Privacy)

L'esercizio dei Suoi diritti potrà avvenire attraverso l'invio al Titolare del trattamento di una richiesta ai seguenti contatti:

🏠 Viale della Pace n. 5 45100 Rovigo

@ info@ecoambienterovigo.it

✉ Viale della Pace n. 5 45100 Rovigo

☎ +39042528878

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

13 PREMESSA

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 ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal Consiglio di Bacino di Rovigo.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche con contenitori stradali – *solo per Rovigo città e località turistico-balneari*
- raccolte domiciliari porta a porta
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e raee
- centri di raccolta (Ecocentri).

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite contenitori disposti in isole ecologiche stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con i Comuni nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I servizi di raccolta domiciliare (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con diverse modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole e medie dimensioni esposti dagli utenti secondo calendario (umido, carta, plastica/lattine, vetro e secco residuo) e con deposito ordinato in sede stradale della frazione verde (erba e ramaglie) mentre, componendo il numero verde del gestore 800186622 e possibile prenotare la raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti e raee.

I centri di raccolta "Ecocentro" - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

14 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione degli appositi Regolamenti comunali.

Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso gli ecocentri, raccolta presso utenze non domestiche e/o altro. I giorni e gli orari di raccolta, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Plastica e lattine

La raccolta differenziata della plastica e delle lattine è svolta per mezzo delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici,), raccolta presso attività non domestiche (per es. stabilimenti balneari, bar, ristoranti, pizzerie, etc), accettazione presso gli ecocentri e/o altro. I giorni e gli orari di raccolta, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Vetro

La raccolta differenziata del vetro, per mezzo delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso attività commerciali (per es. stabilimenti balneari, bar, ristoranti, pizzerie, etc), accettazione presso gli ecocentri e/o altro. I giorni e gli orari di raccolta, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Frazione organica - umido

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, etc. è svolta mediante una delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso gli ecocentri, raccolta presso utenze non domestiche e/o altro. I giorni e gli orari di raccolta, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Frazione organica – verde e ramaglie

La raccolta differenziata degli sfalci, fogliame, potature, etc è svolta mediante le seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso gli ecocentri. I giorni e gli orari di raccolta, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Compostaggio domestico

Il composte o compostiera, che può essere richiesto a pagamento anche al gestore al numero verde 800 186622, è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

Rifiuti ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, ecc) viene effettuata tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde gratuito 800-186622 o conferendo direttamente il materiale presso l'ecocentro nei Comuni ove presente. E' possibile inoltre conferire rifiuti di piccole dimensioni presso l'ecocamion, ove presente tale servizio. I giorni e gli orari di questi servizi, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (raee)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche (ecocentri) o con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde gratuito 800-186622. E' possibile inoltre conferire i raee di piccole dimensioni presso l'ecocamion, ove presente tale servizio. I giorni e gli orari di questi servizi, sono consultabili nell'apposito Ecocalendario e sul sito web del gestore.

Rifiuti urbani pericolosi

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso gli ecocentri. Possono essere portati all'ecocentro anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

Altri servizi di raccolta differenziata

Il gestore può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo

indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta. Inoltre sulla base degli accordi con il Consiglio di Bacino di Rovigo ed i Comuni della Provincia di Rovigo, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Centri di raccolta

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio di igiene ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti dei seguenti rifiuti differenziati elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- vegetale;
- legno;
- metallo in genere;
- imballaggi in plastica;
- oggetti in plastica rigida;
- cartone;
- ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli vegetali commestibili;
- pile alcaline;
- neon e lampade a scarica;
- farmaci scaduti;
- pneumatici;
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- materiali inerti;
- accumulatori al piombo;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.);
- indumenti usati;
- stoviglie in plastica usa e getta.

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 trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura degli ecocentri si possono trovare anche sul sito web del gestore www.ecoambienterovigo.it.

Raccolta differenziata presso i cimiteri

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti urbani, rifiuto secco non riciclabile e vegetale, prodotti dai cimiteri. Ecoambiente provvede all'esecuzione del servizio presso tutti i cimiteri dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino di Rovigo. Il servizio prevede la fornitura di appositi contenitori, muniti di adesivi informativi che agevolano l'utente nella raccolta differenziata dei rifiuti.

La dotazione di contenitori viene stabilito in funzione delle dimensioni del cimitero e del numero dei punti di conferimento interni necessari.

I contenitori del secco non riciclabile e i contenitori del vegetale vengono svuotati con frequenza di norma settimanale.

Nel servizio è prevista una intensificazione delle frequenze di raccolta a ridosso della festività di Ognissanti.

15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati – secco residuo, sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di sistemi di raccolta “porta a porta” domiciliare o di isole ecologiche con contenitori stradali. Il sistema può essere affiancato o sostituito da contenitori con calotta in sede fissa o isole interrate.

16 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. I suddetti servizi sono organizzati con programmi concordati e prestabiliti sulla base delle richieste espresse dai singoli Comuni, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il servizio è svolto nelle aree urbanizzate e nelle principali frazioni ove richiesto, con particolare attenzione ai centri storici, alle aree commerciali e nelle aree ove si

svolgono i mercati settimanali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono concordate con i singoli Comuni secondo le esigenze richieste. 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. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

17 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da Ecoambiente gli utenti sono tenuti al rispetto dei Regolamenti comunali per la gestione del servizio. Ecoambiente utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi di segnalazione. L'adesivo viene applicato dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia; la segnalazione dell'anomalia rimane agli atti di Ecoambiente per la registrazione informatica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare la raccolta del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'utenza mediante l'adesivo di segnalazione.

L'operatore addetto alla raccolta ha l'onere di rilevare e segnalare all'utenza anche l'utilizzo di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell'utente. L'uso di questi adesivi è previsto anche quando l'operatore riscontra la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore.

Questo sistema supporta i controlli effettuati direttamente dagli addetti alla raccolta e nel contempo permette di fornire all'utente indicazioni utili al miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

18 PREMESSA

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

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi, sabato incluso (festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza 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.

19 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igienicità 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 viene concordato con i singoli Comuni. 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

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 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

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

20 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 e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 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 12 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 "Porta a Porta", l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore attraverso segnalazione da effettuarsi al numero verde 800-186622.

21 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 20 giorni dalla richiesta.

22 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel-materiale informativo di cui al punto 1.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse, emergenze sanitarie e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

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

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà il Comune 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.

23 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 o gestore della strada.

24 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 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 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.

In caso di assenza dell'utente non giustificata, il gestore o suo delegato compila un verbale segnalando il mancato incontro che andrà inviato in copia all'utente chiedendo spiegazioni in merito.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

25 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

All'attivazione di ogni nuova utenza per la TARI, la cui competenza in materia è direttamente in capo al Comune, il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nel materiale informativo di cui al punto 1, puntuali informazioni all'utente, in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate. La consegna dei contenitori previsti per l'utente, in base alla tipologia dei servizi oggetto di affidamento nel Comune di riferimento, viene effettuata entro 7 giorni dalla richiesta pervenuta tramite gli uffici TARI comunali o tramite il numero verde aziendale 800 186622.

26 INFORMAZIONI SUL SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di TARI la cui competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate ad altro gestore individuato dal Comune stesso.

Per le informazioni relative al sistema di fatturazione o bollettazione, rettifiche, errori, modalità di pagamento, ecc. è possibile consultare il sito web del Comune di appartenenza oppure collegandosi al link presente nel sito web del gestore Ecoambiente alla voce “i servizi nel tuo Comune”.

27 CALL CENTER CLIENTI E CONTATTI CON L’AZIENDA - SERVIZIO INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI SERVIZI DI RACCOLTA, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde gratuito **800 186622**. Orari di fruizione del servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Il call center offre la possibilità di:

- avere informazioni sui servizi, le modalità di conferimento, consegna calendari
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o reclami per disservizi
- prenotare servizi domiciliari, come raccolte di rifiuti ingombranti o raee
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all’operatore negli orari sopra indicati, sia di essere richiamati qualora l’attesa sia prolungata. L’operatore fisico fornisce 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 fornisce inoltre un servizio software (**app ecoambiente**) per smartphone che consente la visualizzazione dell’ecocalendario impostando il Comune dell’utenza, la visualizzazione dell’elenco e la descrizione dei principali rifiuti appartenenti alle varie categorie. Si possono inoltre effettuare segnalazioni anche corredate da fotografie, che attraverso il sistema di geolocalizzazione identificherà automaticamente il punto esatto in cui si è verificato il problema segnalato oppure si potrà optare per l’inserimento manuale dell’indirizzo. L’app consente anche la visualizzazione delle segnalazioni effettuate e lo stato di gestione delle richieste.

Per contattare invece le sedi direzionali, amministrative o operative di Ecoambiente è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso **0425 28878**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

Per comunicare a mezzo email, è possibile utilizzare il seguente indirizzo info@ecoambienterovigo.it oppure tramite l'indirizzo PEC ecoambiente.rovigo@legalmail.it

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.

23

29 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 20 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 20 giorni.

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

Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione, richieste e/o reclami relativi alla TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

30 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, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni 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, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- ove previsto dall'affidamento di servizio e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- cura i rapporti con il Consiglio di Bacino di Rovigo, i Comuni e gli Enti territorialmente competenti fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale, informativa ed educativa finalizzata alla cultura in ordine alla diminuzione della produzione di rifiuti e all'incentivazione della raccolta differenziata, alla riduzione dell'inquinamento e al rispetto dell'ambiente;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Consiglio di Bacino di Rovigo.
-

31 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte verificando le segnalazioni dei reclami pervenuti attraverso gli strumenti messi a disposizione dell'utenza (call center aziendale numero verde gratuito 800 186622, email, fax, PEC, APP) Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,

- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),

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.

32 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica) che attraverso il numero verde gratuito 800 186622.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, anche scritte, diverse da quelle previste all'art. 29;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente.
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Sul sito internet viene messo a disposizione dell'utente la spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami e il relativo modulo.

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 del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

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;

33 TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali del servizio.

Nota: Lo standard del servizio è garantito per il 97% dei casi previsti

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità dei contenitori	Nota: programma differenziato per ogni Comune
Verifica	Entro 3 giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Consegna contenitori a nuove utenze	
Consegna dei contenitori a nuove utenze	Entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte degli uffici TARI comunali e/o dalla richiesta dell'utente effettuata al numero verde 800 186622
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento o segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore	Entro 48 ore
Tempo medio di attesa telefonico al Call center aziendale	
Medio	2 minuti
Massimo	4 minuti

34 INDIRIZZI UTILI

Gestore ECOAMBIENTE Srl

Sede legale: Viale delle Industrie 53/A – 45100 Rovigo (RO)

Sede Amministrativa: Viale della Pace 5 ing. B – 45100 Rovigo (RO)

centralino: 0425 28878 – fax. 0425 29097

e-mail: info@ecoambienterovigo.it

Pec: ecoambiente.rovigo@legalmail.it

sito internet: www.ecoambienterovigo.it

Consiglio di Bacino di Rovigo

Viale delle Industrie 53/A – 45100 Rovigo (RO)

Pec: egatorifiuti.rovigo@pecveneto.it

Sito internet: www.consorziosmaltimentorsu.it