

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b> Piazza dei Caduti per la libertà, 2/4 - 48121 Ravenna Tel. 0544/215026 Fax 0544/211728 aato@mail.provincia.ra.it - <a href="http://www.racine.ra.it/aato">www.racine.ra.it/aato</a>	<b>SGR 002</b>
	Rev. 2
	Foglio 1/22

# SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI

## AATO 7 - RAVENNA

Revisione	Data	Natura delle modifiche
2	26/01/2011	Revisione approvata da Assemblea del 26/01/2011
1	16/12/2005	Revisione con Atto n. 5
0	12/03/2004	Emissione con Atto n. 4

<b>ELABORATO DA:</b> Ing. Stefano RUBBOLI Sig. Mauro ZANI Dott. ssa Silvia DI NARDO	<b>DATA</b> 26/01/2011	<b>FIRMA</b>
<b>VERIFICATO DA:</b> DIRETTORE Arch. Elettra MALOSSÌ	<b>DATA</b> 26/01/2011	<b>FIRMA</b>
<b>APPROVATO DALLA ASSEMBLEA:</b> IL PRESIDENTE Dott. Andrea MENGOZZI	<b>DATA</b> 26/01/2011	<b>FIRMA</b>

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 2/22

## INDICE

<b>SEZIONE I - INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1 - <i>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</i>	4
2 - <i>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</i>	4
<b>SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
3 - <i>EGUAGLIANZA</i>	5
4 - <i>IMPARZIALITÀ</i>	5
5 - <i>CONTINUITÀ</i>	5
6 - <i>PARTECIPAZIONE</i>	5
7 - <i>EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ</i>	5
8 - <i>CORTESIA</i>	6
9 - <i>CHIAREZZA E COMPrensIBILITÀ DEI MESSAGGI</i>	6
10 - <i>PRIVACY</i>	6
11 - <i>QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE</i>	6
12 - <i>CONDIZIONI PRINCIPALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	6
<b>SEZIONE III - INDICATORI GENERALI</b>	<b>7</b>
13 - <i>ASPETTI GENERALI</i>	7
14 - <i>PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI</i>	7
15 - <i>TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI</i>	7
16 - <i>SERVIZIO INFORMAZIONI - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA, PER CORRISPONDENZA E TELEMATICAMENTE</i>	8
17 - <i>TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO</i>	8
18 - <i>FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI</i>	8
19 - <i>FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CON L'UTENTE</i>	8
20 - <i>RISPOSTA ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI (ANCHE PER VIA TELEMATICA)</i>	9
21 - <i>SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI</i>	9
22 - <i>SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE</i>	9
23 - <i>INFORMAZIONI AGLI UTENTI</i>	9
24 - <i>RAPPORTI CON GLI UTENTI</i>	10
25 - <i>PROCEDURE DI RECLAMO</i>	10
26 - <i>INDENNIZZI SU RICHIESTA DELL'UTENTE</i>	11
27 - <i>MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	11
28 - <i>RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</i>	12
29 - <i>L'ERRORE ECONOMICO A DANNO DELL'UTENTE</i>	12
30 - <i>PROCEDURE DI ACCERTAMENTO</i>	12
31 - <i>INTERESSI DI MORA</i>	13
32 - <i>SISTEMA QUALITÀ</i>	13
33 - <i>PENALI</i>	14
34 - <i>FATTURA</i>	14
35 - <i>APPLICAZIONE DELLA TARIFFA</i>	14
36 - <i>ONERI DI SPEDIZIONE</i>	14
37 - <i>ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO</i>	14

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 3/22

<b>SEZIONE IV - INDICATORI DI SERVIZIO</b>	<b>16</b>
38 - <i>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA</i>	16
a) Metodologie di raccolta	16
b) Raccolta mediante stazioni ecologiche	16
c) Servizi particolari di raccolta differenziata (ecomobili, centri non presidiati, ... )	16
d) Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	17
39 - <i>MODALITA' DEL SERVIZIO RACCOLTE DIFFERENZIATE</i>	17
a) Materiali da riciclo e materiali da recupero	17
b) Centri di conferimento e modalità di pesatura	17
c) Raccolta dati	17
d) Garanzia del riciclo	17
e) Raccolta della frazione organica putrescibile	17
f) Raccolta del verde e delle ramaglie	18
g) Raccolta della carta e del cartone	18
h) Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)	18
i) Raccolta della plastica	19
j) Raccolta multimateriale (indicare le frazioni)	19
k) Raccolta rifiuti ingombranti	19
l) Raccolta rifiuti urbani pericolosi	19
m) Raccolta rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche(RAEE)	19
n) Altre raccolte differenziate (specificare quali)	20
o) Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche	20
40 - <i>MODALITA' DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTO RESIDUALE</i>	20
a) Distanza dai contenitori	20
b) Frequenza di raccolta e svuotamento	20
41 - <i>IGIENICITA' DEL SERVIZIO</i>	21
42 - <i>SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO</i>	21
a) Pulizia manuale e meccanizzata del suolo pubblico	21
43 - <i>SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO</i>	21
44 - <i>INTERVENTO SU CHIAMATA PER SVUOTAMENTO CONTENITORI E/O RIPRISTINO DECORO</i>	21
45 - <i>PRONTO INTERVENTO</i>	22
46 - <i>CRISI IMPIANTISTICA</i>	22

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 4/22

---

**Sezione I - INTRODUZIONE**

---

**1 - OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La presente Carta del Servizio è elaborata ai sensi della normativa vigente.

Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo della Convenzione per la gestione del servizio, stipulata fra Autorità e Gestore, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nella Convenzione.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione della denuncia di occupazione. La stessa sarà altresì disponibile sul sito del Gestore.

**2 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta è soggetta a revisione biennale. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione alla verifica da effettuare annualmente entro il mese di maggio per accertarne la congruità a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani e dal Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 5/22

---

## Sezione II - PRINCIPI FONDAMENTALI

---

### **3 - EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio è ispirata al 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 e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

### **4 - 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 devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **5 - CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### **6 - PARTECIPAZIONE**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

### **7 - EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, più funzionali allo scopo.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 6/22

### **8 - 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, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

### **9 - CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

### **10 - PRIVACY**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/06/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

### **11 - QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE**

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 e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità. Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

### **12 - CONDIZIONI PRINCIPALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le condizioni principali di erogazione del servizio sono riportate in modo chiaro nella Carta del Servizio.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 7/22

---

### Sezione III - INDICATORI GENERALI

---

#### **13 - ASPETTI GENERALI**

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Gli standard devono essere specificati per le diverse tipologie di zona.

Eventuali deroghe agli standard indicati, possono essere concordate tra l'Autorità d'Ambito ed il Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente o a terzi.

I servizi meccanizzati devono essere svolti in modo da evitare il più possibile intralci al traffico, con particolare attenzione per le zone ricadenti nei centri storici e turistici.

#### **14 - PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI**

Il Gestore garantisce il seguente orario di sportello (tramite sportelli gestiti direttamente o, previo assenso del Comune, mediante la modalità "sportello amico" in convenzione con gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico dei comuni, altri Enti pubblici, Uffici postali, Banche, ecc...):

- Comuni con più di 30.000 residenti 8 ore (nell'intervallo 8-18 dal lunedì al venerdì), 4 ore (nell'intervallo 8-13) il sabato e i prefestivi;
- Comuni ad elevata vocazione turistica 3 ore (nell'intervallo 8-13 dal lunedì al venerdì);
- in tutti gli altri Comuni serviti almeno 3 ore alla settimana.

Il personale adibito alle attività di sportello è adeguatamente formato e fornisce risposte chiare ed esaurienti agli utenti.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche 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. L'articolazione oraria settimanale sarà definita sentito il Comune e l'Autorità d'Ambito, avendo anche riguardo alle giornate di mercato. Potranno essere effettuate modifiche dei suddetti sportelli e orari di apertura, preventivamente concordati tra l'Autorità d'Ambito e il Gestore, sentito il Comune interessato.

Il Gestore è tenuto a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

L'utente, per quanto possibile, dovrà poter svolgere le operazioni anche in sportelli non ubicati nel comune di residenza.

Lo sportello potrà osservare la chiusura in occasione della festa patronale del comune in cui è ubicato.

#### **15 - TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI**

Tempo medio giornaliero: *20 minuti*.

Tempo massimo: *30 minuti*.

I tempi indicati devono intendersi per 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

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 8/22

potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

#### **16 - SERVIZIO INFORMAZIONI - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA, PER CORRISPONDENZA E TELEMATICAMENTE**

Servizio informazioni telefonico - Il Gestore attiva un servizio telefonico con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì per almeno 10 ore al giorno e il sabato per almeno 5 ore per informazioni su: contratti, vulture, fatture, reclami, rettifiche di fatturazione, richieste di raccolta ingombranti a domicilio, ecc.;

Servizio telefonico di svolgimento pratiche - Il Gestore inoltre attiva un servizio telefonico (anche con risponditore automatico, purché sia possibile l'accesso all'operatore), per l'espletamento delle pratiche, funzionante con chiamata gratuita per almeno 44 ore settimanali.

Il servizio di relazione con gli utenti effettuato attraverso un centro di contatto multimediale deve rispondere ai requisiti di cui alla norma UNI 11200:2006.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

#### **17 - TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio giornaliero: *20 secondi*

Tempo massimo: *2 minuti*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

Mediante il risponditore automatico a ciascun utente dovrà essere comunicato, ogni 20 secondi, il numero delle chiamate in attesa di collegamento con l'operatore che lo precedono.

#### **18 - FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI**

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e Carta del Servizio in braille, ...).

#### **19 - FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CON L'UTENTE**

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento (entro 10 giorni dalla richiesta). L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le *2 ore*, salvo diverso accordo tra Gestore ed utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 9/22

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato il Gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità.

Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

### **20 - RISPOSTA ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI (ANCHE PER VIA TELEMATICA)**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste/reclami scritti degli utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento della richiesta/reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### **21 - SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI**

Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

### **22 - 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.

### **23 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di erogazione del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta del Servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alla composizione ed alla variazione della tariffa ed a specifiche campagne di informazione e promozione della raccolta differenziata (modalità di conferimento e destinazione dei rifiuti differenziati, sconti e riduzioni tariffarie, ecc.), alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, al calendario di emissione delle fatture e alle procedure di pagamento delle stesse;

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 10/22

- cura i rapporti con la AATO, i Comuni, le Circoscrizioni, il Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, l'Autorità regionale di vigilanza per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008, al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, i principali dati quantitativi riferiti al Servizio Gestione Rifiuti Urbani (quantità totale rifiuti raccolti, quantità totale raccolta differenziata, produzione abitante-anno, ....), suddivisi per territorio comunale e in forma aggregata di Ambito territoriale ottimale.

#### **24 - RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane e l'accesso anche per via telefonica.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico verde di accesso agli sportelli.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti concordati dalla AATO e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell'utente di cui alla norma UNI 11098:2003, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'utente e livelli di servizio definiti.

#### **25 - PROCEDURE DI RECLAMO**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'utente, redatte con riferimento alla norma UNI 10600:1997, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di erogazione del Servizio stabilite nella Convenzione e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente fornisce al Gestore tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Gestore fornisce all'utente

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 11/22

un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Gestore si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il Gestore, nel processo di trattamento dei reclami, applica la norma ISO 10002:2006 e tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani (in tal caso il Gestore ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione della richiesta dell'utente), o utilizzando altre strutture di conciliazione (es. Camera di Commercio) o al Giudice di pace.

## **26 - INDENNIZZI SU RICHIESTA DELL'UTENTE**

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'utente (entro 90 giorni dal verificarsi del disservizio, o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza), per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione. Presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore viene reso disponibile il modulo di richiesta di indennizzo. L'indennizzo, nella misura fissa di 30 Euro, sarà corrisposto entro *60 giorni* dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi.

Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia.

L'indennizzo è in ogni caso dovuto per la mancata osservanza dei seguenti standard:

- fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente;
- tempo di effettuazione del servizio domiciliare su chiamata (ad esclusione dei casi nei quali l'utente richieda un tempo superiore allo standard);

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

## **27 - MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza.

Il Gestore indica le diverse modalità di pagamento possibili, ad esempio: presso i propri sportelli, gli uffici postali, banche convenzionate, uffici comunali, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi di pagamento via internet, ecc... In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai 150 euro, deve essere data all'utente la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

In ogni Comune deve essere assicurata la presenza di almeno uno sportello presso il quale effettuare il pagamento delle fatture senza addebito di commissioni.

Il Gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura,

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 12/22

le modalità (ad es. un numero verde dedicato, per email, ecc.) con cui gli utenti possono contattare il Gestore.

### **28 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio ed invia la rettifica di fatturazione all'utente.

A fronte del reclamo dell'utente che contesta la bolletta in termini di fatturazione, l'utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro *20 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione.

Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro *40 giorni* dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile.

Il recupero della tariffa o quota parte di tariffa di competenza di un determinato anno solare, non fatturata per cause non imputabili all'utente, può essere effettuato con fatturazione successiva, purché l'utente ne sia informato entro l'anno solare successivo a quello di competenza. Tale recupero non darà luogo all'applicazione di alcun interesse.

### **29 - L'ERRORE ECONOMICO A DANNO DELL'UTENTE**

Nel caso in cui il Gestore abbia percepito dall'utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall'art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell'utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

### **30 - PROCEDURE DI ACCERTAMENTO**

Il Gestore svolge le attività necessarie ad individuare tutti i soggetti obbligati al pagamento della tariffa e controlla i dati contenuti nelle dichiarazioni.

Il Gestore notifica all'utente l'esito delle verifiche e dei controlli effettuati, che si intende accettato trascorsi *30 giorni* dalla data di notifica senza che l'utente abbia prodotto reclami.

Qualora l'utente riscontri elementi discordanti con l'esito della verifica del Gestore, può esprimere reclamo entro *30 giorni* dalla notifica dell'atto. Entro *20 giorni* dal reclamo il Gestore riesamina la posizione, provvedendo, in via di autotutela, a comunicare all'utente la rettifica dell'atto notificato, sulla base degli elementi forniti, ovvero il rigetto del reclamo con conferma degli elementi contenuti nell'atto notificato.

Nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione, ovvero di omessa o errata dichiarazione, il Gestore provvede al recupero della tariffa o maggior tariffa dovuta, alla quale sono applicati gli interessi legali.

I recuperi hanno retroattività non superiore a:

- *3 anni* dalla data della tardiva presentazione della dichiarazione o dalla data di notifica all'utente degli eventuali accertamenti effettuati;
- *4 anni* dalla data di notifica degli accertamenti effettuati in caso di omessa presentazione della dichiarazione.

Nel caso di omessa o errata dichiarazione il Gestore può richiedere il rimborso delle spese di accertamento sostenute e documentate, fino ad un massimo pari al 10% della somma da recuperare.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 13/22

### **31 - INTERESSI DI MORA**

Il Gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente un sollecito a mezzo raccomandata. Nel sollecito verrà indicata la data (non inferiore a 30 giorni rispetto alla data della raccomandata) entro la quale l'utente deve corrispondere l'importo della fattura.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro la data indicata nel sollecito, il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente gli interessi pari al vigente saggio legale decorrenti dal giorno successivo alla data indicata nel sollecito, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse, per i primi 10 giorni di ritardo dalla data indicata nel sollecito, all'utente che abbia pagato regolarmente, nei termini ivi indicati, tutte le fatture con scadenza non antecedente i 2 anni dalla data di scadenza indicata nella fattura oggetto del sollecito.

### **32 - SISTEMA QUALITÀ**

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti, sulla base del presente Schema, nella propria Carta del Servizio.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 31 L.R. n. 10/2008, dalle Associazioni di tutela dei consumatori e dalle Associazioni imprenditoriali.

Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- l'indice di morosità per le utenze domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente),
- l'indice di morosità per le utenze non domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi – dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 14/22

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al Gestore.

### **33 - PENALI**

Sono previsti i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del Gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo. Tale definizione è di competenza dalla AATO.

Al riguardo, si ricorda che il Consiglio dei Ministri ha approvato il 22 settembre 2006, un disegno di legge in materia di efficienza delle amministrazioni pubbliche e di riduzione degli oneri burocratici per cittadini e imprese, nel quale è stabilito che: "I gestori pubblici e privati di servizi di pubblica utilità (come acqua, luce, telefono) sono tenuti a corrispondere agli utenti un indennizzo automatico e forfetario in caso di mancato rispetto degli standard di qualità e quantità definiti e pubblicati nelle carte dei servizi. L'indennizzo potrà anche essere detratto dalla bolletta".

### **34 - FATTURA**

Con frequenza omogeneamente distribuita vengono emesse almeno 3 fatture all'anno. La riscossione della tariffa dovuta per occupazioni temporanee di locali ed aree pubbliche o di uso pubblico può avvenire tramite un'unica fattura.

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

### **35 - APPLICAZIONE DELLA TARIFFA**

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati (quote fisse e quote variabili per categorie tariffarie e per tipologia di utenza), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli e le procedure e i criteri di rimborso e recupero della tariffa.

Il Gestore indica altresì le agevolazioni per la raccolta differenziata attraverso l'abbattimento della parte variabile della tariffa, a fronte dei risultati, singoli o collettivi raggiunti dalle utenze in materia di conferimento a raccolta differenziata e le riduzioni della parte variabile della tariffa per i rifiuti assimilati prodotti dalle utenze non domestiche e avviati a recupero tramite soggetti diversi dal Gestore.

### **36 - ONERI DI SPEDIZIONE**

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo.

### **37 - ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO**

Alla Carta del Servizio vengono allegati i seguenti moduli:

- modulo per la dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione dell'occupazione o conduzione dei locali e delle aree assoggettabili a tariffa;
- modulo per la presentazione di reclami;

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 15/22

- modulo di richiesta di rimborso.

Detti moduli saranno altresì resi disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore.

Il Gestore, in allegato alla propria Carta del Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 16/22

---

## Sezione IV - INDICATORI DI SERVIZIO

---

### **38 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA**

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che ne determinano la frequenza.

Vengono indicate dal Gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative dirette a favorire il recupero di materiali (riciclo) ed energia; il piano di gestione delle raccolte differenziate deve comunque essere chiaramente esplicitato e presentato ai cittadini ogni anno; deve infatti coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.

#### ***a) Metodologie di raccolta***

Vengono elencate le frazioni merceologiche di rifiuti urbani (con relative diciture) da utilizzare nella redazione del Piano di Ambito e del PPGR e i relativi sistemi di raccolta:

- Raccolta porta a porta mediante sacchi
- Raccolta tramite campane e cassonetti collocati sul suolo pubblico
- Raccolta tramite campane stradali
- Raccolta tramite bidoni dislocati in locali pubblici
- Raccolta tramite cassoni
- Raccolta con stazione ecologica
- Altri sistemi di raccolta

E per tipologia:

- Raccolta a domicilio
- Raccolta in plessi Comunali
- Raccolta presso plessi scolastici e uffici privati
- Raccolta presso privati mediante cassoni

Il Gestore fornisce per ciascuna frazione merceologica una descrizione sintetica delle modalità con cui viene svolto il servizio nei diversi Comuni (ad es. conferimento in contenitori ubicati sul territorio, servizio porta a porta, conferimento in stazioni ecologiche, servizio domiciliare su chiamata, ecomobili, centri di conferimento non presidiati, ecc.). Indica, inoltre, le caratteristiche dei contenitori (colore, ecc.), le caratteristiche dei sacchi (tipologia, colore, ecc.) e dove reperirli e collocarli, ecc.; inoltre include l'indicazione del comportamento che gli Utenti devono tenere per un corretto conferimento dei rifiuti e gli standard qualitativi principali del servizio quali la frequenza di raccolta media (settimanale o mensile) e la distanza media Utente/contenitore.

#### ***b) Raccolta mediante stazioni ecologiche***

Indicare le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura. Il Gestore dovrà garantire almeno 30 ore di apertura settimanale in tutte le giornate non festive.

Le ore settimanali minime di apertura delle stazioni ecologiche ubicate in località turistiche sono ridotte fino a 18 nel periodo non estivo, con apertura a giorni alterni. Per la raccolta mediante stazioni ecologiche si applica il Regolamento per la gestione delle stazioni ecologiche attrezzate. Il Regolamento specifica le frazioni di rifiuti conferibili e le relative modalità di gestione e conferimento.

#### ***c) Servizi particolari di raccolta differenziata (ecomobili, centri non presidiati, ... )***

Descrivere le modalità.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 17/22

***d) 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 ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 2 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

**39 - MODALITA' DEL SERVIZIO RACCOLTE DIFFERENZIATE**

Il Gestore organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli standard del Piano d'ambito per l'organizzazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e nel rispetto dei nuovi obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006), assicurando il servizio di raccolta differenziata per i seguenti rifiuti:

- frazione organica putrescibile,
- verde e ramaglie,
- carta e cartone,
- vetro (oppure vetro e metalli),
- plastica,
- multimateriale (indicare le frazioni),
- rifiuti ingombranti,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE),
- altre raccolte differenziate (specificare quali),
- inerti da piccole riparazioni domestiche.

***a) Materiali da riciclo e materiali da recupero***

Il Gestore comunica periodicamente i valori dei raggiunti di materiale riciclato, privilegiando criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

***b) Centri di conferimento e modalità di pesatura***

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione dei cittadini impegnati nella raccolta differenziata, vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici; sono da ricercare e sviluppare forme e modalità di pesature che identifichino analiticamente il peso del conferito.

***c) Raccolta dati***

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato e provvede periodicamente a comunicarne i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti e le modalità con cui si è svolto il servizio, possibilmente riclassificati per area di raccolta.

***d) Garanzia del riciclo***

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvede a periodica relazione attestante destinazione e garanzia (gradite forme specifiche procedure di certificazione).

***e) Raccolta della frazione organica putrescibile***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta, contenitori ubicati sul territorio e stazione ecologica. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori, le modalità di conferimento e le caratteristiche del rifiuto. Indicare

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 18/22

la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori). Distanza massima delle utenze dai contenitori (dal confine della proprietà privata e con esclusione dei percorsi su strade poderali e vicinali):

- aree urbane intensive e commerciali: metri --- (200 mt. valore da garantire nel 2011),
- aree urbane non intensive e artigianali: metri --- (400 mt. valore da garantire nel 2011),
- altre aree servite: metri --- (800 mt. valore da garantire nel 2011).

Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei sacchi. Specificare se i sacchi vengono forniti dal Gestore o, in alternativa, indicare i luoghi (ufficio utenti, stazioni ecologiche, ecc...) presso i quali è possibile ritirarli ed i relativi orari di apertura. Specificare le relative modalità di raccolta e le caratteristiche del rifiuto.

La frequenza di raccolta deve essere diversificata secondo la stagionalità.

Viene garantita una frequenza di raccolta trisettimanale nel caso di raccolta porta a porta e, nel caso di raccolta mediante contenitori, una frequenza di 1 o 2 svuotamenti settimanali nel periodo novembre-aprile e di 2 o 3 svuotamenti settimanali nel periodo maggio-ottobre. Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.

#### ***f) Raccolta del verde e delle ramaglie***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare gratuito su chiamata, mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento in stazioni ecologiche. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e le modalità di conferimento del rifiuto. Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

Standard medio al 2011: 250 residenti/contenitore.

Specificare le relative modalità di raccolta per le diverse zone servite.

La frequenza di raccolta deve essere diversificata a seconda della stagionalità (specificare).

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 10 giorni dalla richiesta.

#### ***g) Raccolta della carta e del cartone***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e le modalità di conferimento del rifiuto. Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

Standard medio al 2011: 200 residenti/contenitore per tutti i Comuni tranne Cervia per il quale è previsto uno standard pari a 100 residenti/contenitore.

Specificare le modalità di raccolta porta a porta.

La raccolta porta a porta viene effettuata 1 o 2 volte alla settimana nelle aree urbane intensive e da 0,5 a 1 volta alla settimana per le altre aree servite. Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.

In alcune zone presso le utenze non domestiche il Gestore effettua un servizio di raccolta domiciliare di carta e cartone con una frequenza da 1 a 6 volte alla settimana.

#### ***h) Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente dell'alluminio) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (per es. stabilimenti balneari, ecc...), con raccolta porta a porta, mediante conferimento in stazioni ecologiche. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori, le modalità di conferimento e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

Standard medio al 2011: 200 residenti/contenitore per tutti i Comuni tranne Cervia per il quale è previsto uno standard pari a 100 residenti/contenitore.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 19/22

Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.  
 In alcune zone presso le utenze non domestiche il Gestore effettua un servizio di raccolta domiciliare di vetro (oppure del vetro e dei metalli) con una frequenza da 1 a 6 volte alla settimana.

***i) Raccolta della plastica***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta, contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori, le modalità di conferimento e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

Standard medio al 2011: 200 residenti/contenitore per tutti i Comuni tranne Cervia per il quale è previsto uno standard pari a 100 residenti/contenitore.

Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.  
 In alcune zone presso le utenze non domestiche il Gestore effettua un servizio di raccolta domiciliare della plastica con una frequenza da 1 a 6 volte alla settimana.

***j) Raccolta multimateriale (indicare le frazioni)***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata multimateriale di ..... mediante un servizio porta a porta, contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori, le modalità di conferimento e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

Standard medio al 2011: 200 residenti/contenitore per tutti i Comuni tranne Cervia per il quale è previsto uno standard pari a 100 residenti/contenitore.

Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.

***k) Raccolta rifiuti ingombranti***

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purchè consegnati a livello di marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro 10 giorni dalla richiesta. Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi, non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti e locali e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso la stazione ecologica (G.R. n.3906 del 7/11/95). Il Gestore indica le condizioni di funzionamento del centro di raccolta.

***l) Raccolta rifiuti urbani pericolosi***

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc...) mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare tipologia ed ubicazione dei contenitori, tipologia rifiuti conferibili e modalità di conferimento.

Premesso che chi intende disfarsi di beni in cemento-amianto deve di norma rivolgersi a Ditte autorizzate a svolgere bonifica di beni contenenti amianto, il Gestore garantisce, entro 10 giorni dalla richiesta, la raccolta a domicilio di cemento-amianto in forma compatta (lastre, tubi, canne fumarie, ecc...) per quantitativi non superiori a 250 kg/anno per utenza domestica.

***m) Raccolta rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)***

Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) il Gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 20/22

può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Specificare le caratteristiche del rifiuto e le modalità di raccolta.

Ai sensi del D. Lgs. 151/2005, entro il 31/12/2008 il tasso di raccolta differenziata dei RAEE provenienti da nuclei domestici deve essere pari ad almeno 4 kg per residente all'anno in ciascun Comune.

Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 10 giorni dalla richiesta.

***n) Altre raccolte differenziate (specificare quali)***

Descrivere tipologie di rifiuti (es. metalli, legno, tessili, oli, ecc...) e modalità di svolgimento del servizio.

***o) Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche***

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche mediante conferimento alle stazioni ecologiche di quantitativi non superiori a 2 metri cubi/anno per unità immobiliare, secondo le modalità stabilite dal Regolamento di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e dal Regolamento per la gestione delle stazioni ecologiche attrezzate.

**40 - MODALITA' DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTO RESIDUALE**

La raccolta del rifiuto residuale può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o contenitori ubicati sul territorio (cassonetti, bidoni, ecc...).

Specificare le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e le modalità di conferimento del rifiuto.

Specificare le caratteristiche (tipologia e capacità) dei sacchi. Specificare se i sacchi vengono forniti dal Gestore o, in alternativa, indicare i luoghi (ufficio utenti, stazioni ecologiche, ecc...) presso i quali è possibile ritirarli ed i relativi orari di apertura. Specificare se la fornitura dei sacchi è a titolo gratuito o oneroso per l'utente. Specificare le relative modalità di raccolta.

***a) Distanza dai contenitori***

Distanza massima delle utenze dai contenitori (dal confine della proprietà privata e con esclusione dei percorsi su strade poderali e vicinali):

- aree urbane intensive e commerciali: metri --- (200 mt. valore da garantire nel 2011),
- aree urbane non intensive e artigianali: metri --- (400 mt. valore da garantire nel 2011),
- altre aree servite: metri --- (800 mt. valore da garantire nel 2011).

Indicare la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti (residenti serviti tramite contenitori diviso numero di contenitori).

***b) Frequenza di raccolta e svuotamento***

Nel caso di raccolta porta a porta il Gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà essere:

- aree urbane intensive: da 2 a 7 volte alla settimana
- altre aree: da 2 a 3 volte alla settimana.

Nel caso di raccolta mediante contenitori, il Gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere:

- aree urbane intensive e commerciali: da 3 a 7 volte alla settimana,
- aree urbane non intensive e artigianali: da 2 a 3 volte alla settimana,
- altre aree servite: da 1 a 3 volte alla settimana.

In alcune zone presso le utenze non domestiche il Gestore effettua un servizio di raccolta domiciliare del rifiuto residuale con una frequenza da 1 a 6 volte alla settimana.

Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 21/22

#### **41 - IGIENICITA' DEL SERVIZIO**

L'igienicità del servizio di raccolta mediante contenitori del rifiuto residuale e dei rifiuti differenziati aventi componente organica, è assicurata con il lavaggio e la sanificazione dei contenitori stessi, che vengono effettuati con una frequenza media minima, pari a:

- 3 volte/mese in luglio e agosto;
- 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre;
- 1 volta/mese da ottobre ad aprile.

Il lavaggio interno dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta differenziata del verde e delle ramaglie viene garantito almeno 2 volte all'anno.

Il tempo massimo di intervento su segnalazione da parte di un utente di contenitori maleodoranti è di 2 gg. lavorativi.

Il lavaggio esterno dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta del rifiuto residuale e per tutti i servizi di raccolta differenziata, viene garantito almeno 1 volta all'anno.

Anche il rapporto tra il numero dei contenitori effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio viene rilevato.

Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto del programma garantita nell'arco dell'anno.

#### **42 - SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, pulizia arenili, ecc....

##### **a) Pulizia manuale e meccanizzata del suolo pubblico**

Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale. Specificare le frequenze di pulizia del suolo sulla base delle caratteristiche del territorio:

- aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse): da 5 a 7 volte alla settimana sia manuale che meccanizzato;
- aree urbane intensive e commerciali: da 2 a 5 volte alla settimana manuale e da 0,5 a 1 volta alla settimana meccanizzato;
- aree urbane non intensive e artigianali: da 1 a 2 volte alla settimana manuale e da 0,25 a 0,5 volte alla settimana meccanizzato.

Per il servizio di pulizia spiaggia specificare gli interventi pianificati.

#### **43 - SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO**

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.

#### **44 - INTERVENTO SU CHIAMATA PER SVUOTAMENTO CONTENITORI E/O RIPRISTINO DECORO**

Il Gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare il Gestore assicura entro 2 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico.

<b>AUTORITÀ D'AMBITO DI RAVENNA</b>	<b>SGR 002</b>
<b>SCHEMA CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI</b>	Rev. 2
	Foglio 22/22

Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro 2 ore dalla segnalazione.

#### **45 - PRONTO INTERVENTO**

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto.

Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta

#### **46 - CRISI IMPIANTISTICA**

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'Autorità d'Ambito, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.