



Agenzia di Ambito  
per i Servizi Pubblici  
di Bologna  
**ATO 5**

Agenzia costituita  
dai Comuni  
e dalla Provincia  
di Bologna

**Schema di riferimento della  
Carta di Servizio Pubblico  
relativa al S.G.R.**

pagina  
**1/29**

**Schema di riferimento della  
Carta di servizio pubblico  
relativa al  
Servizio di Gestione dei Rifiuti  
urbani e assimilati**

estensore

**Raffaella Zanfini**

versione del

**09.12.04**

revisione

approvazione

**M. Morselli**





15.2	<i>Frequenze di raccolta e svuotamento</i>	16
16	Igiene del servizio	17
17	Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	17
17.1	<i>Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico</i>	17
17.2	<i>Lavaggio strade e suolo pubblico</i>	17
18	Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	18
19	richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori	18
20	Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	18
21	Intervento su chiamata	19
22	Crisi impiantistica	19
23	Pronto intervento	19
24	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	19
25	Sistema di fatturazione	20
26	Modalità di pagamento	20
27	Rettifiche di fatturazione	20
28	Periodi di apertura al pubblico degli sportelli	21
29	Tempi di attesa agli sportelli	21
30	Facilitazioni per Utenti particolari	22
31	Servizio informazioni	22
32	Risposta a richieste e reclami	22

## **Sezione IV – Rapporti con l’utenza e tutela**

**24**

33	Semplificazione delle procedure	24
34	Informazione agli utenti	24
35	Rapporti con gli utenti	25
36	Valutazione della qualità del servizio	25
37	Procedure di reclamo	26
38	Indennizzi	27
39	Applicazione della tariffa	28
40	Tabella riassuntiva	28
41	Indirizzi utili	29
42	Glossario	29



## Sezione I – Introduzione

### **1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

Nella realizzazione della Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati, valida nel territorio della Provincia di Bologna, sono coinvolti, in forma e maniera diversa, i seguenti soggetti: l'Autorità Regionale per la vigilanza dei servizi idrici, l'Agenzia d'Ambito di Bologna, il Gestore del servizio e il Comitato Consultivo degli Utenti.

I compiti di ciascuno di essi sono fissati dalla L.R. 6 settembre 1999, n. 25 come modificata dalla L.R. 28 gennaio 2003, n. 1, in particolare dai seguenti articoli:

- art. 21 comma 2 lettera b: "L'Autorità elabora atti di indirizzo per l'adozione della Carta del servizio pubblico di cui all'art. 23";
- art. 23 comma 1: "Ciascuna Agenzia elabora, assicurando la partecipazione dei Comitati consultivi degli Utenti di cui all'art. 24, gli schemi di riferimento delle carte di servizio pubblico relative ai servizi idrici e al servizio di gestione dei rifiuti urbani, con indicazione degli standard dei singoli servizi, nonché dei diritti e degli obblighi degli Utenti. Le carte di servizio sono redatte dal Gestore in conformità ai principi contenuti nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999 e comunque agli atti previsti all'articolo 11, comma 2 del D.Lgs. 286/1999... nonché agli indirizzi emanati dall'Autorità.";
- art. 24 comma 4 lettera e: "il Comitato Consultivo degli Utenti esprime parere sullo schema di riferimento della Carta di servizio pubblico prevista dall'art. 23."

Il Gestore, in attuazione e nel rispetto dei principi e degli indirizzi contenuti nel presente documento, elabora una proposta di Carta del Servizio. La Carta del Servizio è approvata dall'Agenzia d'Ambito ed allegata alla convenzione di cui all'art. 10, comma 3 della L.R. 6 settembre 1999, n. 25 come modificata dalla L.R. 28 gennaio 2003, n. 1.

Il presente documento contiene gli atti di indirizzo emanati dall'Agenzia d'Ambito di Bologna, sulla base dei quali il Gestore deve redigere la Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati. Tali atti sono definiti nel rispetto della Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e degli Atti di indirizzo emanati dall'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

Si indicano quali ulteriori riferimenti normativi:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi";
- Art. 2 del D.L. 12 Maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



Amministrazioni”....sono emanati schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici;

- Legge Regionale dell'Emilia Romagna del 12 Luglio 1994 n 27: “Disciplina smaltimento rifiuti”;
- D.Lgs. 5 febbraio 1997 n. 22 (Decreto Ronchi);
- Art. 11 c. 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità;
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620 del 31 luglio 2001 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”.

Lo schema individua i principi fondamentali cui devono uniformarsi i Gestori del servizio rifiuti urbani e assimilati e indica gli standard di qualità del servizio da assumersi come riferimento all'interno della propria Carta del Servizio, definisce inoltre il rapporto tra il soggetto Gestore e gli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi.

A seguito dell'approvazione, a tutti gli Utenti viene data notizia con la prima bolletta utile dell'esistenza della Carta del Servizio, indicando dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli, ...). Alla prima bolletta utile viene, inoltre, allegato un modulo per la richiesta di spedizione gratuita della Carta. Nel caso di nuovi Utenti, all'atto della richiesta di un nuovo contratto, viene consegnata loro assieme ad una copia dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati.

I regolamenti e la Carta del Servizio sono da tenere comunque sempre a disposizione presso gli sportelli e sui siti internet dei Gestori.

Nel territorio della Provincia di Bologna esistono attualmente due modalità differenti di riscossione del tributo relativo alla gestione del servizio rifiuti. Tali modalità sono la TARSU che è un tributo gestito direttamente dal Comune, e la tariffa che è applicata dal Gestore. In relazione alla duplice modalità di pagamento si specifica che quanto indicato nei paragrafi 25-26-27-39 è valido solo per i Comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i Comuni a tassa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali. Per quanto attiene al paragrafo 32 occorre precisare che nel caso in cui richieste e reclami siano attinenti alla tassa rifiuti occorre riferirsi agli uffici comunali competenti.

## **2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Devono essere fornite le seguenti informazioni:

- a) assetto societario;

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



- b) numero addetti dedicati al servizio oggetto della Carta;
- c) servizi erogati
- d) indirizzi e numeri utili;
- e) semplice e breve descrizione del **Servizio di Gestione dei Rifiuti Solidi Urbani e assimilati comprendente lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche, la raccolta ed il trasporto, l'avvio al recupero e allo smaltimento ivi compreso il trattamento preliminare.**

Il Gestore deve fornire una breve, ma esauriente, presentazine della società.

### **Certificazione e Sistema Qualità**

Il Gestore deve adottare un Sistema di Qualità quando l'utenza servita superi i 100.000 abitanti (vedi All. 8 del DPCM 4 marzo 1996, punto 8.5). Il Sistema Qualità è un modello organizzativo tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione dell'Utente, tramite la fissazione e il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate dal Gestore in un Manuale di Qualità a supporto della Carta dei Servizi.

In devono essere controllate le motivazioni dei principali scostamenti di indici che possono rappresentare i disagi più gravi per gli Utenti.

Ci si riferisce in particolare alle interruzioni del servizio e alle loro cause, alla sicurezza del servizio, ai ritardi impropri, alle azioni in danno, agli errori gravi, etc., per i quali è fatto obbligo di registrazione e documentazione dal Gestore attestando il numero di Utenti coinvolti e le informazioni necessarie al monitoraggio della qualità.

### **Piani e manuali**

Il Gestore, assieme alla Carta dei Servizi, sottopone all'approvazione dell'Agenzia e successivamente adotta, il Piano di Emergenza ed il Manuale

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



### **3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

Il Gestore fissa la durata di validità della Carta del Servizio e la data di scadenza.

Contestualmente alla revisione del Piano d'Ambito, che avviene annualmente per la durata del periodo di prima attivazione e, ogni tre anni, a partire dal quarto anno, per il periodo successivo, il Gestore sottopone a verifica e ad eventuali miglioramenti gli standard indicati nella Carta da esso redatta sulla base del presente schema.

La Carta del Servizio può quindi essere modificata, su proposta del Gestore o del Comitato Consultivo degli Utenti, per tenere conto di nuove normative e modifiche tecniche-organizzative del Servizio e dell'adozione di standard migliorativi. Le modifiche sono approvate dall'Agenzia d'Ambito, acquisito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti.

Il Gestore comunica agli Utenti, tramite bolletta o apposito opuscolo informativo, se sono state apportate modifiche alla Carta del Servizio entro tre mesi dall'approvazione di tali modifiche da parte dell'Agenzia d'Ambito.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati al successivo paragrafo 34.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



## **SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **4 EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nella gestione 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.

I Gestori si impegnano a raggiungere il medesimo livello di servizio agli Utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Al fine di raggiungere condizioni di eguaglianza, il Gestore si impegna ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze dei soggetti portatori di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **5 IMPARZIALITÀ**

I Gestori hanno 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 interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **6 CONTINUITÀ**

Lo svolgimento del servizio deve essere continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste dalla convenzione con il Gestore.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve intervenire per risolvere immediatamente il problema, adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'Utente.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o carenze del servizio per un tempo limite, comunque non superiore a 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza. Si precisa che la mancanza di servizio può essere

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



imputabile solo a cause di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utente. Di tale discontinuità dovrà essere data tempestiva comunicazione, oltre che all'Agenzia d'Ambito, anche all'Autorità competente.

## **7 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**

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

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo può raccordarsi ed avvalersi dell'attività del Comitato Consultivo degli Utenti di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 e s.m.i..

Il Gestore deve dare riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ed ha diritto di accedere ai registri ed agli archivi. Tale diritto è esercitato secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241.

## **8 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio sarà 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.

## **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, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e per gli addetti al rapporto con il pubblico a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

## **10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ 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 e ne controlla l'efficacia.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



I messaggi rivolti agli Utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione del Gestore.

## **11 PRIVACY**

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

## **12 QUALITÀ 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 dei Clienti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e 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.

## **13 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE**

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela del proprio personale e dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro, secondo quanto prescritto dal Regolamento di igiene urbana.

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------



### **SEZIONE III - MODALITA' E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

***Questa sezione deve essere compilata per singolo Comune fino al punto 13 incluso.***

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio.

In corrispondenza di ogni indicatore è fissato uno standard, che il Gestore è tenuto a rispettare, di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili. Gli standard quantitativi possono essere generali, se riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, o specifici, se relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi, 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.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore.

Il Gestore deve normalmente essere in grado di garantire, nell'arco di una giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta.

Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- impossibilità ad accedere ai cassonetti (veicoli in sosta non autorizzata, blocco del traffico stradale, manifestazioni, ecc.);
- lavori stradali;
- condizioni metereologiche avverse.

In tali casi viene garantito, nell'arco di 48 ore successive, lo svuotamento dei cassonetti tralasciati.

La collocazione dei contenitori deve essere in posizioni ben individuabili e di facile accesso e tale da non intralciare la mobilità stradale.

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.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



Con riferimento agli standard espressi in termini di abitanti serviti, si intende per “abitanti serviti” il numero dei residenti maggiorato del numero degli arrivi, pertanto occorrerà adeguare gli standard in base alla dinamica della popolazione fluttuante.

## **14 SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA**

Il Gestore assicura il servizio di raccolta differenziata per i seguenti rifiuti:

- organico,
- verde,
- carta/cartone,
- vetro (o vetro e contenitori metallici per alimenti),
- plastica,
- metalli,
- legno,
- inerti da piccole riparazioni domestiche,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti ingombranti non metallici e beni durevoli,
- multimateriale,
- altre.

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.;
- l'indicazione del comportamento che gli Utenti devono tenere per un corretto conferimento dei rifiuti;
- gli standard qualitativi principali del servizio:
  - frequenza di raccolta media (settimanale o mensile);
  - distanza media Utente/contenitore.

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------



### **14.1 Raccolta differenziata dell'organico**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dell'organico e specifica le modalità del servizio (porta a porta e/o contenitori ubicati sul territorio). Specifica le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e/o dei sacchi, le modalità di conferimento e le caratteristiche del rifiuto. Il Gestore fornisce gratuitamente i sacchi ed indica le modalità di consegna o i luoghi (ufficio Utenti, stazioni ecologiche, ecc...) presso i quali è possibile ritirarli ed i relativi orari di apertura.

Viene indicata la *distanza media Utente/contenitore*.

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

Viene garantita una frequenza di raccolta ..... *volte/settimana* nel caso di raccolta porta a porta ed una frequenza di almeno ..... *volte/settimana* nel caso di raccolta mediante contenitori. Indicare le modalità e le frequenze di raccolta per le diverse zone e tipologie di utenza.

### **14.2 Raccolta differenziata del verde**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare 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 nei vari casi. Indicare la *distanza media Utente/contenitore*.

Specificare le relative modalità i conferimento nei vari casi e la frequenza ( ... *volte/settimana*) di raccolta per le diverse zone servite.

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

### **14.3 Raccolta differenziata di carta/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/o dei sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi. Indicare la *distanza media Utente/contenitore*.

La raccolta porta a porta viene effettuata ...*volte/settimana*, lo svuotamento dei contenitori mediamente ...*volte/settimana* (indicare le modalità di raccolta per le diverse zone).

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



#### **14.4 Raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente di contenitori metallici per alimenti)**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente dell'alluminio) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze, oppure 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 *distanza media Utente/contenitore*.

Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato mediamente ...*volte/settimana*.

#### **14.5 Raccolta differenziata della plastica**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori e/o dei sacchi, le modalità di conferimento nei vari casi e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la *distanza media Utente/contenitore*.

Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato mediamente ... *volte/settimana*.

#### **14.6 Raccolta differenziata dei metalli**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro. Specificare le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) dei contenitori, le modalità di conferimento nei vari casi e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la *distanza media Utente/contenitore*.

Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato mediamente ...*volte/settimana*.

#### **14.7 Raccolta differenziata del legno**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del legno (indicare le caratteristiche di tale tipologia di rifiuto) mediante conferimento in stazioni ecologiche o altro.

#### **14.8 Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche, per quantitativi non superiori a .....Kg, mediante conferimento in stazioni ecologiche.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



### **14.9 Raccolta differenziata dei 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, ubicazione dei contenitori, tipologia rifiuti conferibili e modalità di conferimento nei vari casi. Il Gestore assicura un servizio di raccolta siringhe abbandonate entro .....gg dalla segnalazione.

### **14.10 Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli**

Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche, per la raccolta dei rifiuti ingombranti e dei beni durevoli il Gestore attiva un servizio di *raccolta gratuita a domicilio*, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Specificare le caratteristiche del rifiuto e le modalità di raccolta nei vari casi.

Il servizio viene effettuato entro .... gg dalla richiesta.

Il numero massimo di rifiuti ingombranti raccolti per ogni richiesta è di ... pezzi.

### **14.11 Raccolta differenziata multimateriale (indicare le frazioni)**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata multimateriale di ..... 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, le modalità di conferimento nei vari casi e le caratteristiche del rifiuto. Indicare la *distanza media Utente/contenitore*.

La raccolta porta a porta viene effettuata ...*volte/settimana*, lo svuotamento dei contenitori mediamente ... *volte/settimana* (indicare le modalità di raccolta per le diverse zone).

### **14.12 Altre raccolte differenziate**

Descrivere tipologie di rifiuti e modalità di svolgimento del servizio.

Indicare la distanza media Utente/contenitore e frequenza del servizio.

### **14.13 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.

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------



#### **14.14 Servizi particolari di raccolta differenziata (ecomobili, centri di conferimento non presidiati, ecc. )**

Descrivere le modalità.

### **15 SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA**

La raccolta dei rifiuti indifferenziati 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/o sacchi e le modalità di conferimento del rifiuto nei vari casi.

Il Gestore fornisce gratuitamente i sacchi ed indica le modalità di consegna o i luoghi (ufficio Utenti, stazioni ecologiche, ecc...) presso i quali è possibile ritirarli ed i relativi orari di apertura.

#### **15.1 Distanza dai contenitori**

Indicare la distanza media Utente/contenitore.

#### **15.2 Frequenze di raccolta e svuotamento**

Nel caso di raccolta porta a porta il Gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà essere minimo (.....) in relazione alle esigenze territoriali, in particolare assicura la raccolta:

- centro storico e immediate vicinanze con frequenza ....
- utenze sparse con frequenza .....

Nel caso di raccolta mediante contenitori, il Gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo (.....) in relazione alle esigenze territoriali, in particolare assicura lo svuotamento con frequenza:

- città: .....
- periferia urbana: .....
- forese: .....

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------

## **16 IGIENE DEL SERVIZIO**

Il Gestore assicura l'igiene del servizio di raccolta mediante l'igienizzazione con attrezzature speciali dei contenitori e delle aree in cui essi sono collocati.

Descrivere brevemente le modalità di igienizzazione e lavaggio dei contenitori, indicandone la frequenza media minima (... *volte/mese*), adeguata alla stagionalità.

Il tempo massimo di intervento su segnalazione da parte degli Utenti di contenitori maleodoranti è di 2 gg. L'intervento di igienizzazione avviene previo accertamento da parte di un tecnico.

## **17 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, lavaggio strade e suolo pubblico, lavaggio portici ed aree simili, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, ecc....

### **17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico**

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Descrivere le modalità del servizio e specificare le frequenze minime di spazzamento manuale e meccanizzato sulla base delle caratteristiche del territorio: piazze principali e immediate vicinanze .....*volte/settimana*, zone residenziali..... *volte/settimana*, periferie..... *volte/settimana*, zone artigianali..... *volte/settimana*, frazioni ..... *volte/settimana*.

Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornato il calendario di pulizia del suolo pubblico rendendolo disponibile sul proprio sito internet o chiamando il numero verde a disposizione degli Utenti.

### **17.2 Lavaggio strade e 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. Descrivere le modalità del servizio e specificare le frequenze minime di lavaggio delle strade e del suolo pubblico sulla base delle caratteristiche del territorio:

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



piazze principali e immediate vicinanze .....volte/settimana, zone residenziali..... volte/settimana, periferie..... volte/settimana, zone artigianali..... volte/settimana, frazioni ..... volte/settimana.

Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornato il calendario di lavaggio delle strade e del suolo pubblico rendendolo disponibile sul proprio sito internet o chiamando il numero verde a disposizione degli Utenti.

## **18 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 entro 2 gg dalla segnalazione il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento. Negli altri casi, in cui i malfunzionamenti non impediscono il conferimento dei rifiuti, assicura la verifica entro 2 gg dalla segnalazione di malfunzionamento ed il ripristino della ricettività dei contenitori stessi entro 2 gg dalla verifica.

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.

## **19 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il Gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente.

## **20 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO**

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



## **21 INTERVENTO SU CHIAMATA**

Il Gestore assicura su tutto il territorio un servizio di intervento su chiamata. Per favorire tale attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare assicura lo svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata ed indifferenziata su chiamata entro 1 gg dalla chiamata.

## **22 CRISI IMPIANTISTICA**

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

## **23 PRONTO INTERVENTO**

Il Gestore, su richiesta della polizia municipale, interviene nelle situazioni di pericolo che richiedono spargimento di materiale assorbente e pulizia della sede stradale in presenza di materiale oleoso o simile.

Nella gestione delle emergenze dello spazzamento garantisce l'intervento entro 24 ore se disposto dagli organi competenti per l'ordine pubblico o per la sicurezza.

## **24 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo di tempo entro il quale il Gestore è tenuto a rispettare l'appuntamento concordato. Il Gestore è tenuto a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente. L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'Utente è pari a 3 ore.

Qualora l'Utente necessiti di restringere la fascia di disponibilità è possibile, tramite telefonata nelle 24 ore precedenti, abbassare la soglia a 2 ore.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'Utente) deve essere indicata nella relazione annuale all'ATO.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



## **25 SISTEMA DI FATTURAZIONE**

Come già indicato nella sezione I (pagina 5), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei Comuni della Provincia di Bologna, si specifica che quanto indicato in questo paragrafo è valido solo per i Comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i Comuni a taxa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali.

Vengono emesse almeno 2 *fatture* all'anno. Descrivere il sistema di fatturazione.

## **26 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Come già indicato nella sezione I (pagina 5), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei Comuni della Provincia di Bologna, si specifica che quanto indicato in questo paragrafo è valido solo per i Comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i Comuni a taxa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali.

Il Gestore prevede, nella propria Carta di Servizio, forme diversificate di pagamento (contanti, assegni, carta bancaria o di credito, domiciliazione bancaria, conto corrente postale, bonifico ed altre forme), con la possibilità, qualora l'Utente non sia moroso, di pagare in 4 rate distanziate di almeno 2 mesi per importi superiori a 100 € annui.

Il Gestore indica ubicazione, giorni ed orari di sportello.

In ogni Comune deve essere assicurata la presenza di uno sportello, eventualmente di un istituto di credito convenzionato con il Gestore, presso il quale effettuare i pagamenti senza addebito di commissioni.

## **27 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Come già indicato nella sezione I (pagina 5), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei Comuni della Provincia di Bologna, si specifica che quanto indicato in questo paragrafo è valido solo per i Comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i Comuni a taxa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali.

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

Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Gestore è inviata entro 15 *giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente.

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------



I pagamenti effettuati in eccesso sono di norma accreditati sulla bolletta successiva nel caso di importi inferiori ad Euro 20 per le utenze domestiche e ad Euro 200 per le utenze non domestiche; negli altri casi, per quanto addebitato in eccesso, verrà emesso, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 60 giorni dall'invio della rettifica di fatturazione, un bollettino a credito riscuotibile presso una delle banche convenzionate.

Le modalità indicate per la restituzione dei pagamenti in eccesso valgono salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente.

In ogni caso alle somme versate e non dovute si applicano gli interessi legali decorrenti dalla data del versamento di tali somme.

## **28 PERIODI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI**

Gli sportelli del Gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio: per ogni Comune dovrà prevedersi pertanto la presenza di uno sportello fisico ovvero di sistemi alternativi che garantiscano una pari qualità del servizio fornito. Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00 nei giorni feriali e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato per gli sportelli.

Si possono, inoltre, prevedere sportelli ad apertura limitata (di giorni e di ore) in Comuni a bassa popolazione o in zone decentrate, se motivati e giustificati, così come devono essere ricercate forme di collaborazione (es. URP o altri Enti Pubblici) per trattare le pratiche più significative (incentivando anche i collegamenti telematici).

Per i Comuni più rilevanti sono da favorire aperture nelle ore centrali della giornata e fino alle 18.00.

Il Gestore indica ubicazione, giorni ed orari degli sportelli presso i quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

## **29 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI**

Tempo medio: *min. 20*

Tempo massimo: *min. 30*

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 segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni previste dalla Carta dei Servizi, ed in particolare dei rimborsi previsti.

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------



### **30 FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI**

Il Gestore definisce le caratteristiche particolari per garantire condizioni di eguaglianza nell'accesso ai servizi da parte di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap). In particolare prevede:

- procedure e tempi di attivazione, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

### **31 SERVIZIO INFORMAZIONI**

Il Gestore attiva un servizio telefonico Utenti con operatore, tel. n ....., funzionante con chiamate gratuite dal lunedì al venerdì dalle ..... alle ..... ed il sabato dalle ..... alle ....., (10 ore dal lunedì al venerdì comprensive del periodo centrale della giornata, 5 ore il sabato) per: informazioni, reclami, rettifiche di fatturazione, richieste di raccolta ingombranti a domicilio ..... Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'Utente il ricorso all'operatore

Il tempo massimo di attesa telefonica è di 5 minuti.

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

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

### **32 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI**

Come già indicato nella sezione I (pagina 5), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei Comuni della Provincia di Bologna, occorre precisare che nel caso in cui le richieste siano attinenti alla tassa rifiuti occorre riferirsi agli uffici comunali competenti.

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste ed ai reclami degli Utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento della richiesta o reclamo.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



Agenzia di Ambito  
per i Servizi Pubblici  
di Bologna  
**ATO 5**

Agenzia costituita  
dai Comuni  
e dalla Provincia  
di Bologna

**Schema di riferimento della  
Carta di Servizio Pubblico  
relativa al S.G.R.**

pagina  
**23/29**

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

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

estensore

**Raffaella Zanfini**

versione del

**09.12.04**

revisione

approvazione

**M. Morselli**

## **SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

### **33 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

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

Il Gestore predispone formulari e moduli esemplificativi per agevolare gli Utenti nello svolgimento delle pratiche più comuni.

### **34 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso.

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

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali e presentare richieste e reclami;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, nonché sulle agevolazioni esistenti. Inoltre, al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa gli Utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- cura i rapporti con l'Agenzia d'Ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- instaura costanti rapporti con i mass media assicurando tramite questi un'ampia e puntuale informazione sulle modalità di erogazione del servizio e su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite ed informando gli Utenti nei casi di sciopero sulle modalità di astensione dal lavoro del personale e sui servizi assicurati e sospesi;

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>

- favorisce visite guidate ai propri impianti da parte di gruppi di cittadini;
- cura particolarmente i rapporti con le scuole rendendosi disponibile ad incontri e visite guidate agli impianti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- effettua sondaggi periodici per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze degli Utenti;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo, di cui all'art. 24 L.R. n. 25/1999 e s.m.i.;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato Consultivo degli Utenti presso l'ATO e dell'ATO stessa;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, avvalendosi anche della collaborazione del Comitato Consultivo degli Utenti.

### **35 RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli 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.

### **36 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Gestore svolge verifiche almeno semestrali, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti, sulla base del presente Schema, nella propria Carta di Servizio approvata dalla Agenzia di Ambito.

Le suddette verifiche dovranno tener conto delle valutazioni degli Utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo presso l'Agenzia di ambito.

Il Gestore pubblica annualmente, contestualmente alla revisione del Piano d'Ambito, che avviene annualmente per la durata del periodo di prima attivazione e, ogni tre anni, a partire dal quarto anno, per il periodo successivo un rapporto sulla qualità del

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- 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 acquisire la valutazione degli Utenti sulla qualità del servizio reso (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un'apposita struttura interna che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

### **37 PROCEDURE DI RECLAMO**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella propria Carta di Servizio e dà ad esse piena pubblicità.

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

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



garantire all'Utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine, prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente in via orale, per iscritto, via fax telefono o posta elettronica. Del reclamo potrà essere data comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti.

Al momento della presentazione del reclamo il Gestore fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento della stessa 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.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Il Gestore indica nella propria Carta di Servizio l'autorità esterna cui l'Utente può rivolgersi in caso di mancato raggiungimento di un accordo per la soluzione, in via non giudiziale, delle controversie nascenti dall'applicazione della carta del servizio: Conciliazione presso la Camera di Commercio, Giudice di pace.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia di Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, delle controversie nate e del loro esito.

### **38 INDENNIZZI**

Qualora il Gestore non rispetti gli standard di qualità specificamente indicati nella carta del servizio è tenuto ad indennizzare l'Utente con forme e modalità da prevedersi caso per caso. L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta scritta dell'Utente. Il Gestore, al fine di semplificare le modalità di gestione dell'eventuale indennizzo, predispone un apposito modulo di richiesta che invierà annualmente agli Utenti in occasione della trasmissione della prima fattura.

Gli indennizzi relativi alle risposte a richieste e/o reclami ed alle rettifiche di fatturazione sono automatici.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi di forza maggiore, per cause imputabili all'Utente ovvero qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore.

Le procedure di indennizzo devono consentire un esercizio semplice, economico e rapido del diritto all'indennizzo da parte dell'Utente.

Le informazioni relative agli indennizzi devono essere indicate puntualmente dal Gestore nella tabella riassuntiva di cui al successivo paragrafo 40.

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>



Se la richiesta di indennizzo risulta valida, il rimborso viene corrisposto entro 30 gg dal ricevimento della richiesta tramite bollettino postale o accreditato sulla prima bolletta utile, salvo diversa richiesta da parte dell'Utente, ed in caso contrario ne viene data comunicazione scritta e motivata all'Utente. Qualora il Gestore non rispetti i tempi di accredito sopra riportati, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia.

Qualora il Gestore non rispetti i precedenti standard in grado di arrecare danno alla collettività, le sanzioni previste verranno destinate all'Agenzia di Ambito per il finanziamento degli interventi compresi nel Piano di Ambito.

### **39 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA**

Come già indicato nella sezione I (pagina 5), in relazione alla duplice modalità di pagamento attualmente applicata nei Comuni della Provincia di Bologna, si specifica che quanto indicato in questo paragrafo è valido solo per i Comuni in cui attualmente è applicata la tariffa; per i Comuni a tassa si rimanda agli Uffici competenti e ai relativi regolamenti comunali.

Il Gestore indica nella propria Carta del servizio, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti solidi urbani e assimilati.

La tariffa è definita dalle Autorità competenti.

### **40 TABELLA RIASSUNTIVA**

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'Utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi. I valori proposti dal Gestore non possono comunque essere peggiori di quelli contenuti nella seguente tabella.

STANDARD	VALORE LIMITE	RIMBORSO
Tempo di attesa agli sportelli	30 minuti	26€
Tempo di attesa telefonica	5 minuti	26 €
Risposta alle richieste e ai reclami	20 gg	26 €
Pronto intervento in caso di guasto dei contenitori che: - pregiudica la ricettività • verifica e ripristino	2 gg	26 €

estensore <b>Raffaella Zanfini</b>	versione del <b>09.12.04</b>	revisione	approvazione <b>M. Morselli</b>
---------------------------------------	---------------------------------	-----------	------------------------------------

- non pregiudica la ricettività		
• verifica	2 gg	26
• ripristino dalla verifica	2 gg	26
Raccolta rifiuti indifferenziati: recupero di cassonetti non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	26 €
Raccolta rifiuti organici: recupero di contenitori non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	26 €
Raccolta rifiuti vetro-plastica-metallo-carta o multimateriale: recupero di contenitori non vuotati per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi successivi	26 €
Intervento su chiamata	1 gg	26 €
Rettifica di fatturazione:		
- per lettera o telefono	3 gg dalla data di protocollo aziendale o dalla richiesta telefonica	26 €
- allo sportello	immediata	26 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	26 €

## **41 INDIRIZZI UTILI**

Il Gestore riporta i propri indirizzi e numeri telefonici, nonché quelli dell'Agenzia di Ambito, del Comitato Consultivo degli Utenti ed eventualmente di altri Enti/Associazioni di interesse per gli Utenti.

## **42 GLOSSARIO**

Il Gestore predispone un glossario contenente i principali termini tecnici utilizzati (rifiuti urbani ed assimilati, raccolta indifferenziata e differenziata, rifiuti organici, ecc.).

estensore	versione del	revisione	approvazione
<b>Raffaella Zanfini</b>	<b>09.12.04</b>		<b>M. Morselli</b>