



ASM Terni S.p.A.



## **CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**

*(Aggiornata al 20 luglio 2016)*

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi (di seguito Carta) è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Peraltro l'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria anno 2008 ha stabilito che gli Enti locali, per garantire l'universalità, la qualità e l'economicità dei servizi, sono tenuti a definire una "carta della qualità dei servizi" d'intesa con le organizzazioni dei consumatori. Nella carta vanno precisati gli standard delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie. A tal proposito il riferimento sono le "Linee Guida" pubblicate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla G.U. n. 72 del 2013. Il confronto con le associazioni dei consumatori deve essere costante.

Pertanto si fornisce di seguito uno schema cui il futuro gestore del servizio integrato rifiuti urbani dovrà uniformarsi, magari integrando la presente, attraverso un tavolo di concertazione tra lo stesso gestore del servizio, l'ATI4, le associazioni di consumatori e di categoria. Analoga procedura dovrà essere adottata ogni qual volta la Carta sarà sottoposta a revisione.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta". La Carta rappresenta quindi l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

Il gestore del servizio integrato di gestione del ciclo dei rifiuti per conto dell'ATI4, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti con la finalità di garantire ad essi un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale
- Gestione punti e/o centri di raccolta
- Smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. 244/2007 art. 2 comma 461 (Finanziaria 2008)
- D.L. 24/01/2012 n.1(Art. 8) convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27, in cui si precisa che la carta del servizio indica in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio.
- Accordo nazionale Confservizi / Associazioni consumatori

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 2. IL GESTORE

Il Gestore del servizio integrato di gestione del ciclo dei rifiuti per conto dell'ATI4, è individuato nel Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito da ASM Terni S.p.A. e da CNS – Consorzio Nazionale Servizi soc. coop a mezzo della Soc. Cosp Tecno Service soc. coop a r.l. (di seguito indicato come RTI o Gestore).

### 2.1 ASM Terni S.p.A. (azienda mandataria)

ASM Terni S.p.A. è una società di capitali controllata totalmente dal Comune di Terni, che esplica la sua attività nel settore dei servizi pubblici locali e precisamente:

- **produzione di energia elettrica;**
- **distribuzione di energia elettrica** nel territorio del Comune di Terni;
- **pubblica illuminazione** nel territorio del Comune di Terni;
- **servizio igiene ambientale:** trasporto e raccolta dei rifiuti nel territorio dell'ATI 4 Umbria, quale Gestore in RTI con CNS-Consorzio Nazionale Servizi;
- **servizio di igiene ambientale:** gestione della selezione dei rifiuti nell'ambito dell'ATI 4 Umbria, mediante il proprio impianto;
- **distribuzione di acqua potabile e servizio di depurazione acque reflue** in qualità di socio operatore di S.I.I. (Servizio Idrico Integrato) S.c.p.a. nell'ambito provinciale dell'ATI 4 Umbria;
- **attività di esercizio della rete di gas naturale**, in qualità di socio della soc Umbria Distribuzione Gas, nel territorio del Comune di Terni.

#### Certificazioni:

- UNI EN ISO 9001/2008 “Sistemi di gestione per la Qualità”, nei settori EA 39-28:
  - Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di Pubblica Illuminazione anche sotto forma di global service;
  - Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta e conferimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, raccolta differenziata RSU, spazzamento e lavaggio strade, gestione dei centri per la raccolta differenziata di rifiuti.
- UNI EN ISO 14001/2004 “Sistemi di gestione Ambientale” nei settori EA 39-28:
  - Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di Pubblica Illuminazione anche sotto forma di global service;
  - Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta e conferimento di rifiuti solidi urbani e assimilati, raccolta differenziata RSU, spazzamento e lavaggio strade, gestione dei centri per la raccolta differenziata di rifiuti.
- OHSAS 18001:2007 (Sicurezza e salute sul lavoro)

#### Iscrizioni:

- Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali: cat. 1B, cat 4C, cat. 5F
- Iscrizione Albo trasportatori c/terzi: E1A6VJ Provincia di Terni

#### Mission aziendale

ASM Terni S.p.A. è partner di eccellenza nel territorio Comunale e Provinciale in cui opera relativamente alla erogazione di pubblici servizi quali la fornitura di gas, la fornitura di energia elettrica, i servizi di gestione dei rifiuti, il servizio idrico e depurazione.

ASM Terni S.p.A. opera come promotore di sviluppo economico, sociale, ambientale, di qualità e sicurezza con l'obiettivo di creare una relazione sempre più chiara e trasparente con i propri clienti e stakeholders. Trasparenza, affidabilità, flessibilità e attenzione verso il cliente sono i valori che guidano l'attività dell'azienda.

#### Organizzazione aziendale

ASM Terni S.p.A. sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dell'azionista Comune di Terni, del lavoro dei propri dipendenti e degli stakeholders in genere, in ottemperanza del D.lgs 231 del 2001, ha adottato con delibera del Consiglio di amministrazione del 16 luglio 2007 un Modello di Organizzazione aziendale (MOG).

Il Modello di Organizzazione aziendale costituisce un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati nel Decreto. Per approfondimenti: <http://www.asmterni.it>

### **Politica aziendale**

La politica aziendale di ASM Terni S.p.A. è improntata al perseguimento di quattro obiettivi fondamentali: ambiente, qualità, sicurezza, benessere organizzativo aziendale.

#### **Politica ambientale**

ASM Terni S.p.A. ritiene che relativamente ai servizi pubblici da essa gestiti, la sensibilità verso le problematiche ambientali sia un fattore competitivo determinante ed una concreta opportunità di sviluppo per le imprese. Riconosce, quindi, che la gestione delle proprie attività in modo tale da salvaguardare il più possibile l'ambiente sia questione di primaria importanza impegnandosi ad istituire e mantenere attivo un efficace ed efficiente Sistema di Gestione Ambientale, definendone obiettivi e traguardi comprensibili ed attuabili a tutti i livelli dell'organizzazione e predisponendone tutte le risorse necessarie.

ASM Terni S.p.A. nella definizione e attuazione del Sistema di Gestione Ambientale aziendale, intende riferirsi alla norma UNI EN ISO 14001: "Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso".

Il Responsabile del Sistema Ambientale (RSA), è designato "Rappresentante della Direzione" ed ha la responsabilità della gestione ed applicazione del Sistema Ambientale. Per approfondimenti: <http://www.asmterni.it>

#### **Politica della qualità**

ASM Terni S.p.A. considera l'adozione di un Sistema Qualità elemento fondamentale per la gestione aziendale. ASM Terni S.p.A. persegue i seguenti obiettivi di qualità quali:

- Ricercare la piena soddisfazione del Cliente fornendo prodotti e servizi conformi agli standards contrattuali.
- Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Azienda di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo.
- Conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego efficiente e pianificato delle risorse umane, tecnologiche e materiali, in un processo continuo di miglioramento della gestione aziendale.
- Utilizzare impianti e risorse al fine di fornire quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione. Per maggiori approfondimenti: <http://www.asmterni.it>

#### **Politica della sicurezza**

ASM Terni S.p.A. mette a disposizione risorse organizzative, strumentali ed economiche, appropriate alla natura e alla misura dei rischi inerenti la SSLL dell'organizzazione, con l'obiettivo di migliorare la salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Per il perseguimento di tali obiettivi, ASM Terni S.p.A. ha attivato un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro (SGSSL), come parte integrante della propria organizzazione lavorativa e come impegno alla prevenzione delle lesioni e della cattiva salute, e al miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni in tema di SSLL, che comprenda tutto il campo di applicazione in cui opera l'azienda. Per maggiori approfondimenti: <http://www.asmterni.it>

#### **Politica del benessere organizzativo aziendale**

ASM Terni S.p.A. riconosce il diritto irrinunciabile dei soggetti che operano nell'Azienda di essere trattati con dignità, di essere tutelati nella propria libertà personale e di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto;

ASM Terni S.p.A. considera il benessere psicofisico e la serenità psicologica nei luoghi di lavoro come fattori strategici, sia per l'organizzazione che per la gestione delle risorse umane, richiamandosi alla Risoluzione del Parlamento Europeo n. A5 028312001, alla Direttiva Europea 2002/731CE; Per maggiori approfondimenti: <http://www.asmterni.it>

**Riferimenti:**

ASM Terni S.p.A.  
05100 TERNI - Via B. Capponi 100  
Partita IVA 00693630550  
Registro Imprese di Terni n. 65472  
Tel. 0744.3911 - Fax. 0744.391407  
Email: asmterni@asmterni.it  
Pec: asmternispa@legalmail.it

**2.2 CNS (Consorzio Nazionale Servizi)**

**CNS Consorzio Nazionale Servizi soc. coop. (azienda mandante)**

Costituito nel 1977 rappresenta oggi una realtà di assoluta rilevanza nel settore dei servizi grazie alla intersectorialità delle oltre 200 imprese associate.

**Certificazioni**

ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008	Settore EA: 28, 30, 33, 35, 38, 39
ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2004	Settore EA: 28, 30, 33, 35, 38, 39
BS OHSAS 18001:2007	Settore EA: 28, 30, 33, 35, 38, 39
SA 8000:2008	
ISO 50001:2011	Settore EA: 35
UNI CEI 11352:2014	
UNI EN 15838:2010	

Asseverazione del modello organizzativo per la Sicurezza di cui all'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.

**Iscrizioni ed albi professionali e/o specializzazioni per l'esecuzione dei servizi in appalto:**

- iscrizione all'Albo delle società cooperative
- iscrizione all'Albo delle imprese di pulizia con volume d'affari superiore a 8.236.310 euro
- iscrizione all'Albo delle imprese di facchinaggio con volume d'affari che oltrepassa i 10 milioni di euro
- iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nelle seguenti categorie/classi:
  - 1A (raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore o uguale a 500mila abitanti)
  - 4A (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200mila tonnellate)
  - 5A (raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi prodotti da terzi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200mila tonnellate)
  - 8E (intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione degli stessi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3mila tonnellate e inferiore a 6mila tonnellate)
- abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti di cui all'art. 1 del DM 37/2008 lett. A, B, C, D, E, F e G
- iscrizione nell'elenco delle imprese ESCo accreditate (ID ESERCENTE IS 1820), ossia delle Società fornitrici di servizi energetici che hanno ottenuto dall'AEEG (oggi GSE) la certificazione dei risparmi energetici conseguiti mediante opportuni progetti realizzati e rivolti all'efficientamento energetico
- iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori di cose per conto di terzi della Provincia di Bologna al numero BO/3715489Y nella sezione speciale cooperative e consorzi (D.P.R. 155/1990), per l'esercizio dell'attività mediante autoveicoli con massa complessiva a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate e con persona che dirige l'attività di trasporto in possesso di attestato di capacità professionale per trasporti nazionali e internazionali. Il Consorzio è inserito nell'archivio nazionale con la posizione E28T3/L
- autorizzazione all'Esercizio alla Professione di trasportatore su strada di Merci ex art. 10 Regolamento (CE) n. 1071/2009 (iscrizione al Registro Elettronico Nazionale n. M0114125).

Le attestazioni SOA in possesso del CNS sono le seguenti:

OG1 (edifici civili e industriali) V  
OG7 (opere marittime e lavori di dragaggio) IV  
OG11 (impianti tecnologici) V  
OG12 (opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale) IV  
OS3 (impianti idrico-sanitari, cucine, lavanderie) III  
OS4 (impianti elettromeccanici trasportatori) I  
OS19 (impianti di reti di telecomunicazioni e di trasmissione dati) III  
OS21 (opere strutturali speciali) III  
OS23 (demolizione di opere) II  
OS24 (verde e arredo urbano) V  
OS28 (impianti termici e di condizionamento) V  
OS30 (impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici e televisivi) III.

Inoltre, il CNS è in possesso della qualificazione per prestazioni di progettazione e costruzione fino alla VIII classifica.

#### **Riferimenti**

##### **Sede legale e amministrativa**

CNS - Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa  
Via della Cooperazione, 3 - 40129 Bologna, Italia  
P.IVA 03609840370 - C.F. 02884150588  
Registro imprese di Bologna n. 02884150588  
Tel. +39 051 4195501 - Fax +39 051 4195502  
Email [cns@cnsonline.it](mailto:cns@cnsonline.it)  
Pec: [consorzionazionaleservizi@legalmail.it](mailto:consorzionazionaleservizi@legalmail.it)

### **2.3 COSP Tecno Service soc. coop. (azienda assegnataria per conto CNS)**

Cosp Tecno Service è una società Cooperativa costituita nel 1974 operante nel mercato nazionale dei servizi integrati.

#### **Certificazioni**

EMAS IT-001039  
Settore 38.1-38.2-81.2-49.4  
ISO 9001 /UNI EN ISO 9001:2008 (Qualità)  
Settore EA: 35, 39  
ISO 14001 /UNI EN ISO 14001:2004 (Ambiente)  
Settore EA: 35, 39a  
BS OHSAS 18001:2007 (Sicurezza e salute sul lavoro)  
Settore EA: 35, 39a  
SA 8000:2008 (Responsabilità sociale) certificato n.50

#### **Iscrizioni**

- Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali : Cat. 1A, Cat 4C, Cat 5C, Cat 8D;
- Iscrizione Albo Trasportatori c/terzi : B9ZDYL Provincia di Terni;
- Iscrizione al registro Imprese di Pulizia – D.M. 274/1997 Art.3 – Fascia di classificazione “L” (volume di affari oltre euro 8.263.310);
- Iscrizione all'Albo delle Imprese di Facchinaggio D.M. 221/2003 Volume di affari inferiore a 2,5 milioni di euro;
- Iscrizione all'Albo Società Cooperative N° A144911 Cat. Cooperativa di Produzione e Lavoro;
- Iscrizione nell'Elenco delle Imprese con Rating di Legalità rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;

- Iscrizione nella White List della Prefettura di Terni ai sensi del D.P.C:M. 18 aprile 2008 concernente "modalità per l'istituzione e l'aggiornamento degli elenchi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, di cui all'articolo 1 comma 52 della legge 6 novembre 2012 n.190".

**Riferimenti:**

**Sede legale e amministrativa**

Cosp Tecno service soc. coop.  
Via Luigi Galvani 18 - 05100 Terni, Italia  
P.IVA 000102480555 - C.F. 000102480555  
Registro imprese di Terni n. 00102480555  
Tel +39 0744 406729 - Fax +39 0744 409000  
Email info@cosptecnoservice.it  
Pec: cosptecnoservice@legalmail.it

**Sedi operative**

05100 Terni - Via Mario Corrieri n. 10  
Tel 0744.406729 int.1 sett.2 – Fax 0744.817670  
Numero verde 800 055505 da rete fissa  
0744.409244 da cellulare

05018 Orvieto (Tr) - Via dei Lanaioli snc  
Tel 0763 316078 opp. 0744.406729 int.2 – Fax 0763 316061

05018 Orvieto (Tr) - Via Monteluco snc  
Tel 0763 301019 - Fax 0763 391798

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

#### **3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I servizi pubblici erogati dal Gestore sono ispirati al principio di eguaglianza, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie omogenee di fornitura o fasce di clienti.

#### **3.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore il Gestore interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

#### **3.3 Rispetto delle normative**

Il Gestore si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

Il Gestore dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **3.4 Tutela dell'ambiente**

Il Gestore si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

Il Gestore si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

### **3.5 Riduzione dei rifiuti**

Il Gestore si impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità collaborando attivamente con l'ATI4 a tutte le iniziative finalizzate alla riduzione dei rifiuti.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

### **3.6 Trasparenza e controllo**

Il Gestore si impegna a garantire, agli enti di controllo, alle autorità pubblica e in generale a tutti gli utenti e a tutte le associazioni di categoria che li rappresentano l'accesso alle informazioni relative al servizio che possono essere di interesse pubblico.

Il Gestore si obbliga a sottoporsi alle valutazioni e di esaudire le richieste degli organi di controllo che l'ATI4 potrà istituire in collaborazione con le associazioni di categoria e gli enti locali.

### **3.7 Partecipazione**

Il cliente ha titolo di richiedere al Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente il Gestore individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante una fotografia, l'indicazione del settore di appartenenza e il numero di matricola dell'operatore. Nelle comunicazioni telefoniche l'operatore aziendale è tenuto a comunicare all'interlocutore le proprie generalità e l'area di appartenenza.

### **3.8 Cortesia**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **3.9 Efficacia ed efficienza**

Il Gestore è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni procedurali più funzionali allo scopo. Si perseguirà il continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### **3.10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente, al fine di facilitare una rapida ed immediata comprensione dei messaggi che vengono a lui rivolti.

### **3.11 Semplificazione delle procedure**

Il Gestore è impegnato costantemente ad semplificare le proprie procedure interne per garantire un più efficace servizio e miglior accesso del cittadino/utente a servizi attraverso la semplificazione dei moduli e il costante utilizzo dei mezzi informatici e telematici.

## **4. STANDARD GENERALI DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio da un punto di vista generale e non correlati alla natura specifica dello stesso possono essere ricondotti i seguenti indicatori:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

### **4.1 Qualità del servizio**

Per garantire un adeguato servizio alla clientela il Gestore si impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.)
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro

### **4.2 Informazione al cliente**

#### **4.2.1 Informazioni, chiarimenti e segnalazioni**

Per avere informazioni, richiedere chiarimenti ed effettuare segnalazioni il cliente può contattare il Gestore / RTI con le seguenti modalità:

Per cittadini dei Comuni serviti da ASM Terni S.p.A.: (Terni, Narni, Arrone, Calvi, Ferentillo, Montefranco, Otricoli, Polino)

- numero verde gratuito 800 215 501 da rete fissa;
- numero 0744.391506 da cellulare;
- numero fax 0744.391407
- email: [asmterni@asmterni.it](mailto:asmterni@asmterni.it)
- pec: [asmternispa@legalmail.it](mailto:asmternispa@legalmail.it)
- posta tradizionale all'indirizzo: RTI - ASM Terni SPA, Via Capponi, 100 05100 Terni , c.a." Ufficio Qualità ambiente e sicurezza"

Il numero verde e il numero da contattare da telefono cellulare saranno operativi dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle 19.00. Nei festivi infrasettimanali dalle 6.00 alle 13.00.

Per cittadini dei Comuni serviti da Cosp Tecno Service Scarl: (Comuni di Orvieto, Amelia, Acquasparta, Alleronia, Alviano, Attigliano, Avigliano Umbro, Baschi, Castel Giorgio, Castel Viscardo, Fabro, Ficulle, Giove, Guardea, Lugnano in Teverina, Montecastrilli, Montecchio, Montegabbione, Monteleone di Orvieto, Parrano, Penna in Teverina, Porano, Sangemini e Stroncone)

- numero verde gratuito 800 055 505 da rete fissa;
- numero 0744.409244 da cellulare;
- numero fax 0744.817670
- email [info@cosptecnoservice.it](mailto:info@cosptecnoservice.it)
- pec: [cosptecnoservice@legalmail.it](mailto:cosptecnoservice@legalmail.it)
- posta tradizionale all'indirizzo: RTI – Cosp Tecno Service Scarl, Via Galvani, 18 05100 Terni

Il numero verde e il numero da contattare da telefono cellulare saranno operativi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 14.00 alle 17.00.

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure e le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio e le loro modifiche. Per tali fini il Gestore utilizzerà i seguenti strumenti:

- sito web: [www.unviaggiochiamatoambiente.it](http://www.unviaggiochiamatoambiente.it)
- comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- materiale informativo disponibile presso i comuni e l'ATI4;

Inoltre per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore sono istituiti 4 eco sportelli per le relazioni con il pubblico nei comuni di Terni, Narni, Amelia e Orvieto:

Eco Sportello di Terni: Terni, Via Capponi, 100

Eco Sportello di Narni: Narni, Via Garibaldi, 3

Eco Sportello di Amelia: Amelia

Eco Sportello di Orvieto: Orvieto

#### 4.2.2 Reclami e indennizzi

Per proporre reclami e richiedere indennizzi il cliente può contattare il Gestore / RTI con le seguenti modalità:

- numero verde gratuito 800 215 501 da rete fissa;
- numero 0744.391506 da cellulare;
- numero fax 0744.391407
- email: [asmterni@asmterni.it](mailto:asmterni@asmterni.it)
- pec: [asmternispa@legalmail.it](mailto:asmternispa@legalmail.it)
- posta tradizionale all'indirizzo: RTI - ASM Terni SPA, Via Capponi, 100 05100 Terni , c.a." Ufficio Qualità ambiente e sicurezza"

Il numero verde e il numero da contattare da telefono cellulare saranno operativi dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 12.00 e dalle 13.00 alle 19.00. Il sabato dalle 6.00 alle 19.00. Nei festivi infrasettimanali dalle 6.00 alle 12.00.

#### 4.3 Tempo di attesa al numero verde

I numeri verde e i numeri da contattare da telefono cellulare garantiscono al cliente la possibilità di:

- accedere ai servizi di prenotazione di raccolta su chiamata (ingombranti, ecc.),
- porre quesiti sulle modalità corrette per effettuare la raccolta differenziata,
- conoscere i tempi e le modalità della raccolta porta a porta (calendari, orari di raccolta, ecc.)
- Chiedere informazioni sulle modalità di approvvigionamento dei sacchi, per la sostituzione di attrezzature danneggiate.
- Avanzare reclami o segnalare disservizi.

Il Gestore è impegnato a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Il tempo medio di attesa, dal momento in cui l'utente richiede di interfacciarsi con l'operatore, è di circa 3 minuti.

Negli orari in cui il numero verde o il numero da contattare da telefonia mobile non sono attivi sarà in funzione una segreteria telefonica al quale l'utenze potrà lasciare un messaggio registrato. Il Gestore si impegna a ricontattare l'utente entro 72 ore, festivi esclusi, dalla registrazione della chiamata.

#### 4.4 Risposta alle richieste scritte

Gli utenti possono inviare richieste d'informazione, chiarimenti, segnalazioni o reclami inerenti al servizio in forma scritta nelle modalità indicate al punto 4.2. della presente Carta.

Il Gestore si impegna a rispondere ad ogni comunicazione scritta pervenuta con le seguenti modalità:

- Informazioni e chiarimenti: entro 7 giorni (festivi esclusi) dalla data di ricevimento come risulta da protocollo del Gestore;
- Reclami e segnalazioni: entro 30 giorni consecutivi e naturali dalla data di ricevimento come risulta da protocollo del Gestore.

Per comunicazioni relative a problemi che richiedono maggiori approfondimenti o per i quali la soluzione non dipenda unicamente dal Gestore, il termine di 30 giorni (consecutivi e naturali dalla data di ricevimento come risulta da timbro postale o da protocollo del Gestore) può essere prorogato per un massimo di ulteriori 15 giorni (consecutivi e naturali) previa apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti sono classificati per casistica su supporto informatico. I dati relativi sono utilizzati per individuare indicatori, elaborare statistiche e monitorare i disservizi con lo scopo di mettere in atto le conseguenti azioni correttive.

#### **4.5 Soddisfazione del cliente**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, il Gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

Il Gestore si impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato sul sito web dell'ATI4 <http://www.ati4umbria.it>.

### **5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO**

Gli standard specifici di servizio sono gli standard di qualità relativi ad attività specifiche che si pongono l'obiettivo di misurare il livello delle prestazioni erogate dal Gestore. Per definizione l'utente è in grado di valutarli direttamente nel contesto del rapporto quotidiano con le attività del Gestore stesso.

L'organizzazione dei servizi è definita nel progetto di raccolta approvato dall'ATI4, disponibile e consultabile da tutti gli utenti presso ciascun comune.

Nell'elaborato tecnico sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere ;
- le modalità di organizzazione della raccolta porta a porta nel modello "Area ad intensità" e "Area vasta"
- le modalità di organizzazione dello spazzamento manuale, di quello meccanico e dell'attività di cleaning urbano in generale.
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di raccolta dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori contraddistinti dal colore e da specifiche istruzioni scritte.

#### **5.1 Raccolta dei rifiuti**

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

La suddivisione dei territori dei singoli comuni in funzione della tipologia di raccolta è la seguente:

1. Area a intensità
2. Area vasta

Il servizio di raccolta dei rifiuti è stato organizzato in maniera tale da essere il più possibile efficiente, in modo da invogliare le utenze ad impegnarsi al massimo nella separazione delle diverse frazioni di rifiuti urbani prodotti e al loro conferimento al servizio pubblico in maniera differenziata.

Per raccolta differenziata si intende un'attività finalizzata a separare e raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, al fine di incrementare al massimo il quantitativo di rifiuti da avviare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia ovvero di destinare le frazioni più pericolose ad adeguati trattamenti di smaltimento.

Nei paragrafi seguenti si descrive sommariamente l'architettura generale del servizio.

### 5.1.1 Raccolta “porta a porta” area a intensità

Le modalità in via generale con cui verranno svolti i servizi in area ad intensità sono le seguenti:

FREQUENZE DI RACCOLTA	AREA AD INTENSITA'
INDIFFERENZIATO	1/7
ORGANICO	2/7 – 3/7*
CARTA	1/7
PLASTICA	1/7
VETRO	1/15

\*raccolta con frequenza 3/7 nei mesi di Giugno, Luglio, Agosto e Settembre

### 5.1.2 Raccolta “porta a porta” area vasta

Le modalità in via generale con cui verranno svolti i servizi in area vasta sono le seguenti:

FREQUENZE DI RACCOLTA	AREA AD INTENSITA'
INDIFFERENZIATO	1/15
ORGANICO	2/7
CARTA	1/15
PLASTICA	1/15
VETRO	1/30*

\*Per le utenze ND speciali il passaggio sarà 1/15

### 5.1.3 servizi di raccolta su prenotazione

RACCOLTA INGOMBRANTI	
COMUNE	RACCOLTE ANNUE
Acquasparta	26
Allerona	12
Alviano	12
Amelia	52
Arrone	12
Attigliano	12
Avigliano Umbro	12
Baschi	12
Calvi dell'Umbria	12
Castel Giorgio	12
Castel Viscardo	12
Fabro	12
Ferentillo	12
Ficulle	12
Giove	12
Guardea	12
Lugano in Teverina	12
Montecastrilli	26

Montecchio	12
Montefranco	12
Montegabbione	12
Monteleone di Orvieto	12
Narni	104
Orvieto	104
Otricoli	12
Parrano	3
Penna in Teverina	12
Polino	3
Porano	12
San Gemini	26
Stroncone	26
Terni	208

#### 5.1.4 Raccolta rifiuti pericolosi

RACCOLTA SFALCI E POTATURE	
COMUNE	RACCOLTE ANNUE
Acquasparta	26
Allerona	12
Alviano	6
Amelia	52
Arrone	12
Attigliano	6
Avigliano Umbro	12
Baschi	12
Calvi dell'Umbria	6
Castel Giorgio	6
Castel Viscardo	12
Fabro	12
Ferentillo	6
Ficulle	6
Giove	6
Guardaia	6
Lugano in Teverina	6
Montecastrilli	26
Montecchio	6
Montefranco	6
Montegabbione	6
Monteleone di Orvieto	6
Narni	104

Orvieto	104
Otricoli	6
Parrano	3
Penna in Teverina	6
Polino	3
Porano	6
San Gemini	26
Stroncone	26
Terni	208

## 5.2 Altri servizi

### 5.2.1 Gestione centri di raccolta

Per le informazioni relative alla gestione centri di raccolta si rinvia al sito web: [www.unviaggiochiamatoambiente.it](http://www.unviaggiochiamatoambiente.it)

### 5.2.2 Piano di spazzamento urbano

COMUNE	Ore spazzamento manuale / anno	Ore spazzamento meccanico / anno
Acquasparta	In economia	
Allerona	In economia	
Alviano	788	473
Amelia	In economia	
Arrone	1.664	312
Attigliano	In economia	
Avigliano Umbro	In economia	
Baschi	In economia	
Calvi dell'Umbria	1.011	577
Castel Giorgio	In economia	
Castel Viscardo	1.551	930
Fabro	In economia	
Ferentillo	980	588
Ficulle	In economia	
Giove	972	583
Guardea	In economia	
Lugano in Teverina	In economia	
Montecastrilli	1.400	1.400
Montecchio	In economia	
Montefranco	In economia	
Montegabbione	In economia	
Monteleone di Orvieto	792	475
Narni	3.432	3.432
Orvieto	2.912	5.020
Otricoli	1.001	600

Parrano	294	176
Penna in Teverina	In economia	
Polino	In economia	
Porano	969	581
San Gemini	2.080	936
Stroncone	3.750	100
Terni	41.000	13.000

### 5.3 Modalità di organizzazione del servizio

Le modalità di raccolta sono state individuate in funzione delle peculiarità di ciascuna zona da servire, dell'utenza e della tipologia di frazione raccolta.

L'organizzazione del servizio è stata modulata adottando dei criteri di territorialità e stagionalità (frequenze di raccolta diverse a seconda dei periodi dell'anno).

Per le modalità e le frequenze dei servizi di raccolta, dettagliate sulla base della frazione di rifiuto e del territorio di riferimento si rimanda al progetto tecnico per una descrizione più completa e dettagliata. Per tutti i servizi è specificata la tipologia di contenitore impiegato, distinto per utenze domestiche e non domestiche.

## 6. LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal cliente attraverso una proposta di reclamo con le modalità indicate al punto 4.2.2 della presente Carta compilando l'apposito "Modulo" (*Allegato 2*) e trasmettendolo al "RTI - ASM Terni S.p.A. - c.a. Ufficio Qualità ambiente e sicurezza" e per conoscenza all'ATI4.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il personale aziendale registrerà la segnalazione del Cliente sull'apposito modulo predisposto all'interno del sistema di qualità aziendale. Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che l'azienda possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate, fermo restando l'acquisizione da parte dell'Azienda di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

## 7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore nel momento in cui diverrà il soggetto responsabile della fatturazione regolerà in proprio i sottoelencati punti riferiti alla gestione del rapporto contrattuale:

### 7.1 Sistema di fatturazione

Attualmente il sistema di fatturazione prevede l'emissione di n. 2 fatture all'anno con periodicità semestrale.

### 7.2 Modalità di pagamento

Attualmente è prevista la possibilità di effettuare il pagamento del presente tributo:

- presso tutti gli uffici postali;
- mediante Bonifico Bancario;

Il Gestore si impegna a prevedere ulteriori forme diversificate di pagamento nel momento in cui il gettito rientri nuovamente nel novero delle "Tariffa":

- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso determinati Istituti di credito;
- presso la Coop Centroitalia

### **7.3 Rettifiche di fatturazione**

Il Gestore, in caso di individuazione di errori a danno dell'utente, unicamente riferibili al processo di fatturazione, si impegna a procedere con la correzione degli stessi d'ufficio ed ad inviare la rettifica di fatturazione all'utente.

### **8. PENALITA'**

Il Gestore riconosce all'ATI4 il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che l'azienda non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal Contratto di Appalto.

### **9. INDENNIZZI**

#### **9.1 Richiesta di indennizzo**

Qualora il Gestore non rispetti gli standard di qualità specificamente indicati nella presente Carta è tenuta ad indennizzare l'utente. L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta, corredata dalle informazioni e dai documenti utili al Gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto.

La richiesta di indennizzo deve essere formulata in forma scritta dall'utente compilando l'apposito Modulo (Vd. *Allegato 2*) e trasmessa, nelle modalità indicate al punto 4.2.2 della presente Carta dei servizi, sia al "RTI - ASM Terni S.p.A. - c.a. Ufficio Qualità ambiente e sicurezza" che alla Consulta dei consumatori.

Al fine di semplificare le modalità di gestione dell'eventuale indennizzo, il modulo per la richiesta di indennizzo (*Allegato 2*) è disponibile presso ogni sportello, sul sito internet [www.unviaggiochiamatoambiente.it](http://www.unviaggiochiamatoambiente.it) ovvero richiedibile telefonicamente o via mail ai recapiti indicati al punto 4.2. della presente Carta. Il Gestore provvederà ad inviarlo via posta elettronica o posta tradizionale a proprie spese.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza dovuta a eventi di carattere straordinario quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti, nubifragi, ecc.), ritardi ad opera di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il Gestore garantisce il massimo impegno), scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata, per cause imputabili all'utente ovvero qualora quest'ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti per il tributo / tariffa ambientale.

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

Le informazioni relative agli indennizzi sono indicate nella tabella riassuntiva di cui al successivo *Allegato 1*.

Se la richiesta risulta valida, il rimborso viene corrisposto entro 30 gg dal ricevimento della richiesta, con accredito sulla prima bolletta utile o tramite assegno, salvo diversa richiesta da parte dell'utente.

In caso di rigetto della richiesta di indennizzo, il Gestore è tenuto a fornire all'utente comunicazione scritta e debitamente motivata.

#### **9.2 Tentativo di conciliazione**

In un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra Gestore e cliente, quest'ultimo può esperire un tentativo di conciliazione presso lo "Sportello di conciliazione" – Consulta dei consumatori istituito per la risoluzione alternativa delle dispute.

La Conciliazione può essere richiesta solo successivamente al reclamo, in caso di risposta che l'utente consideri insoddisfacente o in caso di mancata risposta nei termini previsti dalla Carta dei servizi.

Per attivare la conciliazione si rinvia al "*Regolamento attuativo della procedura conciliativa*" (*Allegato 3*) che disciplina l'intera procedura conciliativa.

### **10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta è sottoposta a verifica annuale e potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite tutti gli strumenti descritti nel paragrafo 4.2 della presente Carta rubricato "Informazione al cliente".

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, o dall'utente stesso, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

**Allegato 1:** Schema riepilogo standard di servizio e rimborsi (valori minimi) in caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso:

Standards :	Valore limite	Rimborso
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	4 ore	20 euro
Tempo di attesa per prelievo su appuntamento	10 gg lavorativi	10 euro
Preavviso minimo disdetta appuntamento	24 ore	15 euro
Tempo di risposta ai reclami pervenuti per iscritto		
- Con sopralluogo	30 gg	20 euro
- Senza sopralluogo	20 gg	20 euro
Pronto intervento in caso di guasto dei contenitori che:		
- Pregiudica la ricettività	2 gg	20euro
- Verifica e ripristino		
- Non pregiudica la ricettività		
- Verifica	5 gg	20 euro
- Ripristino dalla verifica	20 gg	20 euro
Rettifica di risarcimento su richiesta scritta dell'utente (emissione nota di credito)	60 gg dalla data di protocollo aziendale	10 euro
Tempo massimo indennizzo in caso di rimborso dovuto a mancato rispetto standard carta dei servizi	60 gg	+10% rimborso ogni 10 gg di ritardo
Mancato passaggio per raccolta frazione in area intensità/area vasta. (Utenze domestiche)	2 gg lavorativi	10euro
Mancato passaggio per raccolta frazione di rifiuto assimilato ai domestici in area intensità/area vasta. (Utenze non domestiche)	2 gg lavorativi	20 euro

**Allegato 2**  
**MODULO RECLAMO / INDENNIZZO**

(Il presente modulo può essere utilizzato dall'utente per proporre reclami e richiedere indennizzi)

**DA INVIARE A**

ASM Terni S.p.A. Via Capponi, 100 05100 Terni  
c.a." Ufficio Qualità ambiente e sicurezza"  
numero fax 0744.391407  
email: asmtneri@asmtneri.it - pec: asmternispa@legalmail.it

e p.c.

**Sportello di conciliazione – Consulta dei consumatori** Via Bramante, 43 05100 Terni  
numero fax 0744.611025 - email: info@ati4umbria.it - pec: ati4@postacert.umbria.it

**TIPO DI COMUNICAZIONE**

RECLAMO     INDENNIZZO

**MOTIVAZIONE (circostanziare i fatti, precisare il motivo , la data, il luogo e qualsiasi altro elemento utile alla valutazione della comunicazione)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DATI DEL SEGNALANTE (ALLEGARE DOCUMENTO DI IDENTITA')**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Pr \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ Cell \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma del compilatore \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA (ART. 13 D.lgs 196/2003)**

1) Oggetto dell'informativa: ASM Terni S.p.A. effettua il trattamento dati personali degli utenti che propongono reclami, effettuano segnalazioni, forniscono suggerimenti e richiedono indennizzi. 2) Tipologia dati trattati: I dati oggetto del trattamento includono: Nome, Cognome, Residenza, documento di identità, numero di telefono, email, codice fiscale. 3) Finalità di trattamento dei dati: I dati raccolti sono finalizzati esclusivamente all'istruttoria riferita al tipo di comunicazione effettuato. 4) Modalità di trattamento dei dati: è effettuato da soggetti autorizzati e incaricati per iscritto con modalità prevalentemente automatizzate e con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza e ad evitarne l'indebito accesso. 5) Natura del conferimento dei dati: obbligatoria. 6) Comunicazione e diffusione dei dati: I dati personali non verranno né comunicati né diffusi, salvo il verificarsi di fatti che ne rendessero necessaria la comunicazioni per motivi di legge. 7) Diritti dell'interessato: sono previsti dall'art. 7 del D.lgs n. 196/2003. Il cittadino che intende avvalersi di tali diritti deve presentare domanda scritta indirizzata al Titolare o al responsabile del trattamento. 8) Titolare del trattamento: Comune di Terni (Dipartimento Qualità Urbana e del Paesaggio Ufficio Rifiuti – Tel. 0744.549.870 - marco.fattore@comune.terni.it); Responsabile del trattamento: ASM TERNI S.p.A. (nella persona del legale rappresentante), Via Capponi, 100, 05100 Terni – 0744.391 – asmtneri@asmtneri.it – asmternispa@legalmail.it.

### **Allegato 3** **“Regolamento attuativo della procedura conciliativa”**

#### **Art. 1 Finalità del regolamento**

Il presente regolamento si prefigge lo scopo di garantire la tutela degli utenti, disciplinando le modalità di presentazione e gestione di segnalazioni da parte degli stessi per atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, presuntivamente attribuibili al Gestore del Servizio in conseguenza dei quali:

- si verifichino disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla fruizione del servizio.
- si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni o la eventuale modifica di altri aspetti dell'organizzazione dei servizi in conformità alla potestà riconosciuta al gestore del Servizio entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.

#### **Art. 2 Soggetti che possono esercitare il diritto di tutela**

Il diritto di tutela può essere esercitato da qualsiasi utente direttamente o a mezzo di persona delegata o da associazioni di volontariato o Organismi di tutela dei diritti accreditati presso la Regione, nel rispetto delle norme dettate in materia di protezione dei dati personali D.lgs 196/2003.

Nel caso di segnalazioni presentate da terzi è necessaria delega scritta con allegata copia del documento di identità del delegante e del delegato.

Il diritto di tutela si esercita su due livelli consequenziali:

- 1° livello presso l'“Ufficio qualità ambiente e sicurezza” dell'ASM Terni S.p.A.
- 2° livello presso lo “Sportello di conciliazione” con intervento della Commissione A.D.R. (Commissione per la risoluzione alternativa delle dispute)

L'attivazione dei livelli sopra indicati non preclude la possibilità di agire in via giurisdizionale sia per i livelli di conciliazione o arbitrato.

#### **Art. 3 Tutela di primo livello**

##### **3.1. Segnalazioni di primo livello**

Il Gestore cura le segnalazioni degli utenti in merito ai problemi, disagi e disservizi fornendo risposte puntuali e favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Il Gestore svolge funzioni di tutela anche tramite la raccolta di suggerimenti, osservazioni e proposte in merito all'erogazione delle prestazioni di servizi.

Il Gestore mantiene rapporti di collaborazione, confronto e verifica con la Consulta dei consumatori per il miglioramento in particolare degli aspetti che riguardano l'organizzazione dei servizi.

##### **3.2 Tempi di risposta da parte del Gestore**

Nel rispetto della L. 241/1990 il Gestore è tenuto a riscontrare le comunicazioni dell'utente (sia essa reclamo, segnalazione, suggerimento o richiesta di indennizzo) entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione come risulta dal protocollo del Gestore.

Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato per un massimo di ulteriori 15 giorni previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione.

##### **3.3. Modalità con cui esercitare il diritto di tutela**

La segnalazione del reclamo deve essere trasmessa al Gestore in forma scritta nelle modalità indicate al punto 4.2.2 della Carta e allo “Sportello di conciliazione” – c.a. Segreteria Consulta dei consumatori attraverso apposito “Modulo” (Vd *Allegato 2 della Carta dei servizi*), disponibile nei siti web [www.unviaggiochiamatoambiente.it](http://www.unviaggiochiamatoambiente.it), e <http://www.ati4umbria.it>, presso gli eco-sportelli, presso le sedi delle associazioni dei consumatori ovvero richiedibile telefonicamente o via mail ai recapiti indicati al punto 4.2. della Carta dei servizi.

Le segnalazioni scritte non firmate e/o anonime e/o prive del documento di identità allegato non saranno prese in considerazione.

### **3.4. Tempi di presentazione dei reclami**

Non è previsto un termine per la presentazione dei reclami anche se è consigliato un tempo non superiore a tre mesi dall'evento che si vuol segnalare.

## **Art. 4 Tutela di secondo livello: "Sportello di conciliazione con intervento della Commissione A.D.R."**

### **4.1 Composizione e Funzioni della Commissione A.D.R.**

La Commissione A.D.R. svolge un ruolo di tutela di secondo livello e si attiva dopo che è stata esperita la procedura di cui all'articolo precedente.

La Commissione A.D.R. riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto alle quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso con la procedura di primo livello.

La Commissione è composta dal Direttore dell'ATI 4 o da un suo delegato, da n. 2 rappresentanti del Gestore e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.

Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito regolamento.

### **4.2 Modalità con cui esercitare il diritto di tutela**

La richiesta di tentativo di conciliazione con l'intervento della Commissione A.D.R. deve essere formulata per iscritto e inviata per posta tradizionale, tramite mail o fax allo "Sportello di conciliazione" c.a. "Segreteria della Consulta dei Consumatori" Via Bramante, 43 05100 Terni numero fax 0744.611025 - email: info@ati4umbria.it - pec: ati4@postacert.umbria.it

La richiesta di tentativo di conciliazione deve contenere delega all'associazione di consumatori; nel caso in cui l'utente non scelga direttamente, viene applicata una procedura di rotazione tra le Associazioni dei Consumatori facenti parte della Consulta.

### **4.3 Termine di richiesta di attivazione della Commissione**

I titolari del diritto di tutela possono attivare la Commissione entro 60 giorni dalla chiusura della procedura di primo livello o dalla mancata risposta al reclamo nei termini previsti dalla Carta dei Servizi.

La Commissione esamina il caso entro 45 giorni dalla data di ricezione.

### **4.4 Tempi di risposta da parte della Commissione**

La Commissione formula con apposito verbale la decisione, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'esame del caso

## **Art. 5 Documenti correlati**

Per quanto non espressamente indicato nel presente Regolamento si deve far riferimento alla Carta dei Servizi