

Carta dei servizi di gestione rifiuti urbani ed assimilati

Edizione 2019



INTRODUZIONE



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi di gestione rifiuti urbani ed assimilati, più semplicemente definita come la Carta dei servizi, è un documento attraverso il quale si individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure attraverso cui il cliente può inoltrare segnalazioni o reclami. L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio. La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità ed efficienza nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.

La carta si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del codice a barre presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine, e del verde (scarti vegetali);
- raccolta porta a porta degli oli vegetali provenienti da ristorazione;
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste mediante contenitori stradali;
- raccolta dei rifiuti giacenti sulle strade o sulle rive dei corsi d'acqua;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale;
- fornitura dei contenitori rigidi e a perdere (sacchetti) necessari alla raccolta dei rifiuti; - campagna di informazione e sensibilizzazione;
- gestione del Centro di Raccolta.

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 dei servizi è 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,
- D.P.C.M. del 19/05/1995;
- L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "*Norme in materia ambientale*", parte quarta "*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461.

PRESENTAZIONE DEL GESTORE



AZIENDA

L'Ekorec srl con il suo gruppo ha acquisito, nel campo del trasporto e dello smaltimento rifiuti, un'efficienza che la colloca fra le aziende leader nel settore della raccolta. Vanta un'esperienza nel settore dei rifiuti che le permette di offrire un servizio di consulenza completo, ai propri clienti, garantendo un effettivo adempimento alle tante normative di legge.

L'Ekorec ha iniziato la propria attività specializzandosi nel settore dello smaltimento dei rifiuti inerti, rifiuti provenienti dalle demolizioni di abitazioni, bonifiche siti inquinati, pulizia caditoie stradali e fognature, creando con il cliente un rapporto di fiducia e collaborazione, ha poi allargato la propria sfera d'azione in altri settori, ed oggi è in grado di offrire alla sua vasta clientela un servizio completo di interventi, che oltre ai rifiuti inerti, aggiungiamo il servizio per i rifiuti speciali, artigianali e industriali.

L'Ekorec opera prevalentemente in Centro Italia, anche se dotata di autorizzazioni nazionali, per curare al meglio la propria clientela, Il Gruppo è iscritto all'albo gestori rifiuti, autorizzato al trasporto di rifiuti pericolosi e non pericolosi derivanti da qualsiasi settore produttivo, deposito e trasporti conto terzi, è collegata con qualificati impianti di smaltimento, collaborando con varie imprese che operano a livello nazionale. Tra i nostri clienti si annoverano varie strutture pubbliche e private che si avvalgono dei nostri servizi.



SERVIZI EROGATI

L'Ekorec eroga servizi di trasporto, stoccaggio, trattamento e smaltimento di Rifiuti inerti/Speciali Pericolosi e Non Pericolosi, eseguiamo bonifiche di siti contaminati e bonifiche amianto, forniamo consulenza in campo ambientale e gestione dei rifiuti.

- Servizio di raccolta di rifiuti, pericolosi e non, presso privati, imprese ed aree comunali;
- Gestione di centri di stoccaggio di rifiuti propri o in convenzione con gli enti comunali;
- Gestione del servizio di raccolta rifiuti porta a porta per conto degli enti comunali;
- Trasporto c/proprio e c/terzi di rifiuti inerti, carta, cartone, plastica, vetro, ferro, alluminio, legname, pneumatici, rame e pvc e di qualunque altro materiale;
- Smaltimento rifiuti inerti nonché gestione di impianti di riciclaggio per carta, cartone, inerti, plastica, vetro, ferro, alluminio, legname, rame e pvc



e altri materiali;

- Lavorazione materiali di scarto e successiva rivendita;
- Deposito merci e relativo stoccaggio;
- Imballaggi, trasporto conto proprio e conto terzi di qualsiasi materiale e/o rifiuto;
- Recupero e preparazione per il riciclaggio dei rifiuti solidi urbani, industriali e biomasse;
- Gestione di discariche (proprie o di terzi) per lo smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi;
- Smaltimento dei rifiuti non pericolosi tramite combustione o incenerimento o altri metodi, con o senza la risultante di produzione di elettricità o vapore, combustibili sostitutivi, biogas, ceneri o altri sottoprodotti destinati ad ulteriore uso;
- Servizi di consulenza ambientale ed analisi e caratterizzazione dei rifiuti;
- Gestione di stazioni di trasferimento per rifiuti pericolosi e non; gestione dei centri di raccolta dei rifiuti pericolosi e non;
- Servizi di manutenzione di aree pubbliche per conto di regione, provincia e comuni;
- Raccolta, trasporto e trattamento di rifiuti raee;
- Trattamento di rifiuti organici per lo smaltimento;
- Attività di rimozione di strutture ed elementi in amianto e successiva lavorazione dello stesso;
- Gestione per conto di enti pubblici dell'attività di spazzatura, compresa la raccolta di rifiuti domestici e industriali tramite bidoni per la spazzatura, bidoni su ruote, container etc, inclusa la raccolta di materiali misti recuperabili;
- Bonifica e decontaminazione di terreni ed acque del sottosuolo;
- Commercio di rifiuti senza detenzione.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Per poter garantire la gestione ottimale dei pro-

cessi, Ekorec srl si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 nonché di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA8000.



VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta del servizio, ha validità a decorrere dal 01/01/2019 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalla Committenza, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Edizione 2019

PRINCIPI FONDAMENTALI



EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Committente. Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di



soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- garantire, per quanto possibile, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente.

IMPARZIALITÀ

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.



CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un **servizio continuo, regolare e senza interruzioni** secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni **necessarie a garantire qualità e sicurezza** dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).



PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per **tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio**, che per **favorire la collaborazione** nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"* e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata della Ekorec srl: **ekorecsrl@pec.it**



EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le **soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo** conformemente ai **principi di sostenibilità e di proporzionalità** e secondo **criteri di fattibilità tecnica ed economica.**



CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un **rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto**, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare



le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.



SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti. Il gestore **garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale**, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, **la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori**, nonché **la salvaguardia dell'ambiente**. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs.



9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Il gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

PRIVACY E TRATTAMENTO DATI PERSONALI



Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno

essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è il gestore con sede in Via Fontegrance, 23 - 67043 Celano (AQ). I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni al Gestore, dallo stesso autorizzati e formalmente incaricati ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

Tali diritti e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail al seguente indirizzo:

ekorecsrl@pec.it

oppure contattando il numero:

+39 0863.793131

Oppure scrivendo al Data Protection Officer Privacy (DPO), al seguente indirizzo di posta ordinaria:

**Via Fontegrance, 23
67043 Celano (AQ)**

oppure inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo:

amministrazione@ekorec.it

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI



PREMESSA

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



raccolta indifferenziata e differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti)



isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati



raccolte domiciliari programmate e a chiamata



isole ecologiche interrato a scomparsa



centri di raccolta (stazioni ecologiche)



DETTAGLI

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale. I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone *"open space"* dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta *"domiciliare"* (detti anche ***"porta a porta"***) possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.). Infine, le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.



OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'UTENZA E DEL GESTORE

Nella gestione del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti si deve tener conto necessariamente della distinzione dei rifiuti urbani soggetti a raccolta differenziata in quanto riciclabili e dei rifiuti così detti indifferenziati o non riciclabili.

Pertanto corre l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se

avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore, nella sua attività, si impegna altresì a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione di appositi Regolamenti emanati dagli organi competenti e deputati in materia.



LA CLASSIFICAZIONE DEI RIFIUTI

Tutte quelle sostanze o gli oggetti che derivano da attività umane o da cicli naturali, di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi, sono definiti rifiuti. Vengono classificati secondo l'origine, in rifiuti urbani e rifiuti speciali, e, secondo le caratteristiche in rifiuti pericolosi e non pericolosi.

Fanno parte dei **rifiuti urbani**:

Rifiuti domestici anche ingombranti

- Rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade
- Rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche
- Rifiuti vegetali provenienti da aree verdi, quali giardini, parchi e aree cimiteriali.

Sapere qualè la composizione dei rifiuti urbani permette di programmare meglio la gestione, quindi lo smaltimento e il riciclaggio. Una consistente presenza di frazioni combustibili con elevato potere calorifico, ad esempio, può orientare verso l'incenerimento con recupero di calore. La percentuale di inerti, invece, permette di orientare la quota di materiali da conferire, comunque in discarica.

Fanno parte dei **rifiuti speciali**:

- I rifiuti da lavorazione industriale
- i rifiuti da attività commerciali
- i rifiuti derivanti dall'attività di recupero e smaltimento di rifiuti, i fanghi prodotti da trattamenti delle acque e dalla depurazione delle acque reflue e da abbattimento di fumi
- i rifiuti derivanti da attività sanitarie
- i macchinari e le apparecchiature deteriorati ed obsoleti
- i veicoli a motore, rimorchi e simili fuori uso e loro parti
- altri

I rifiuti urbani pericolosi (RUP) sono costituiti da tutta quella serie di rifiuti che, pur avendo un'origine civile, contengono al loro interno un'elevata dose di sostanze pericolose e che quindi devono essere gestiti diversamente dal flusso dei rifiuti urbani "normali". Tra i RUP, i principali sono i medicinali scaduti e le pile.



I rifiuti speciali pericolosi

I rifiuti speciali pericolosi sono quei rifiuti generati dalle attività produttive che contengono al loro interno un'elevata dose di sostanze inquinanti. Per questo motivo occorre renderli innocui, cioè trattarli in modo da ridurne drasticamente la pericolosità. Nella normativa precedente rispetto a quella in vigore attualmente, tali rifiuti erano definiti come rifiuti tossico nocivi.

Raffinazione del petrolio
processi chimici
industria fotografica
industria metallurgica
oli esauriti
solventi
produzione conciaria e tessile
impianti di trattamento dei rifiuti
ricerca medica e veterinaria

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.



VETRO

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.



PLASTICA

La raccolta differenziata della plastica è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.



FRAZIONE ORGANICA

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta su prenotazione telefonica al numero verde, raccolta presso utenze particolari e/o altro.



LATTINE E FERRO

La raccolta differenziata delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.



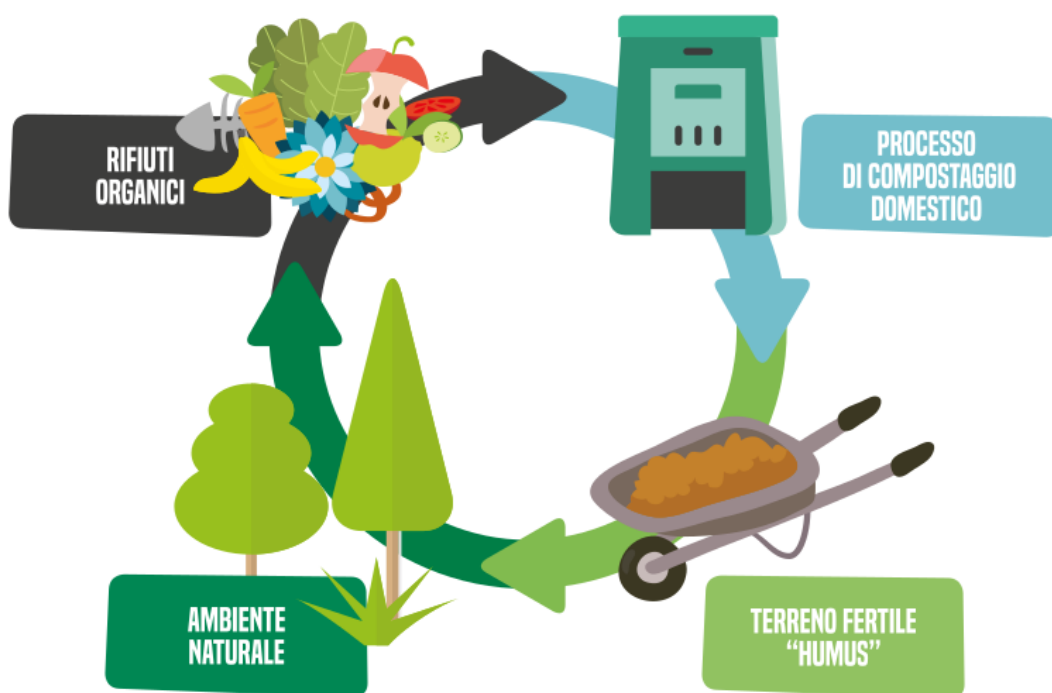
APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche. Sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde



COMPOSTAGGIO DOMESTICO

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



RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde



CENTRI DI RACCOLTA - STAZIONI ECOLOGICHE

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, che formano parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.



Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito web del gestore.

RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di **rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate**. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrate.



RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

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



ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

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

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

SERVIZIO DI PULIZIA, LAVAGGIO E SANIFICAZIONE DEL SUOLO PUBBLICO



Ekorec srl effettua la pulizia, il lavaggio e la sanificazione di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante interventi manuali e meccanizzati secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. È, inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse. Ad ogni modo l'azienda garantisce sempre elevati standard qualitativi del servizio .

LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno richieste le ordinanze al Comando di PM e posizionati con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.



PULIZIA SPIAGGE E ARENILI



Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

Ekorec effettua i servizi di pulizia e manutenzione delle spiagge e degli arenili destinati all'uso pubblico. Attraverso l'utilizzo di mezzi specifici e personale dedicato, si garantiscono i seguenti servizi ai comuni costieri:

- la pulizia delle spiagge attraverso la vagliatura e setacciatura della sabbia
- la rimozione differenziata dei rifiuti portati sul litorale dal mare
- l'allestimento di aree e lo svuotamento delle attrezzature dedicate alla raccolta differenziata sulle spiagge
- campagne di educazione ambientale e informazione sull'importanza della raccolta differenziata
- collaborazione con gli Enti all'interno dei programmi per la certificazione della qualità ambientale delle località rivierasche, come il Programma Bandiera Blu

Il servizio si pone come obiettivo la qualità della balneazione nelle spiagge libere e l'implementazione delle buone pratiche di tutela ambientale nei luoghi di villeggiatura.

STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

QUALITY VALUE



ISO

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

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

IGIENICITÀ DEI CONTENITORI



L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

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

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione **entro 3 giorni dalla segnalazione** e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

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



CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

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

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità **entro 12 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione** del malfunzionamento. Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

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



RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente **entro 20 giorni dalla richiesta**.



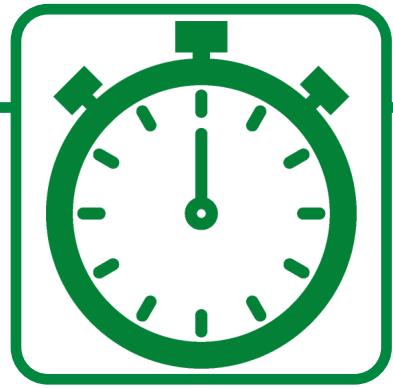
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nei documenti di cui al punto 1. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi su esposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento. Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

PUNTUALITÀ



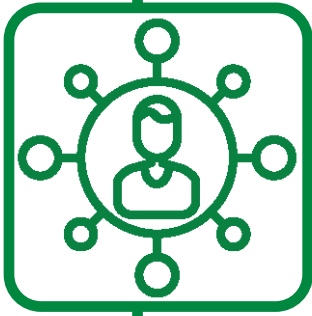
Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente. Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità. Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/ sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente. In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con **preavviso minimo di 24 ore**.

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore. All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nei documenti informativi, e di ciò fornisce puntuale informazione all'utente, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

RAPPORTI E TUTELA UTENTI





SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).



INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione



della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;

- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente ad Atersir che ne darà comunicazione al Comitato Consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato Consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).



RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura. Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione. Il gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso. Il gestore effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Ente d'ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti. Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

Numero Verde
800 320 155

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Ente d'ambito e della committenza oltre che dai comitati degli utenti. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all'interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad Atersir report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

PROCEDURE DI RECLAMO



L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso viene redatto su idoneo modulo apposito verbale sottoscritto dall'utente e riportante i dati necessari all'identificazione dell'operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito ed al Comitato Consultivo degli utenti. La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste all'art. 32, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una ri-



sposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il gestore, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Ente d'ambito e ai Comitati degli utenti.

CONCILIAZIONE PARITETICA

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.



INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro 60 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attra-



verso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il gestore, in accordo con l'Agenzia d'ambito, ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione

degli indennizzi.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l'e-



sclosure del caso in cui siano in corso procedure conciliative. In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari

al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto. Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno ban-

cario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

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

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico e su richiesta sono evidenziati nell'Allegato 1, lett. a).

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



Carta dei servizi

SINTESI



PRINCIPI FONDAMENTALI



Eguaglianza



Imparzialità



Continuità



Partecipazione



Efficienza ed Efficacia



Cortesia



Chiarezza



Sicurezza



Privacy

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO



Rifiuti oggetto di
raccolta differenziata



Rifiuti Urbani
indifferenziati



Servizio di pulizia e la-
vaggio suolo pubblico

STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO



Igienicità dei
contenitori



Controllo e ripristino
contenitori



Spostamento
contenitori

STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO



Scostamento servizio



Puntualità

RAPPORTI E TUTELA UTENTI



Semplificazione
procedure



Informazione



Rapporti con gli utenti



Procedure di reclamo



Conciliazione



Indennizzi

Numero Verde
800 320 155

Ekorec srl | Via Fontegrange, 23 - 67043 Celano (AQ)
info@ekorec.it | www.ekorec.it
Numero REA: AQ - 127462 | Codice fiscale: 01871330666