



COMUNE di TORTOLI'  
Assessorato Ambiente

SERVIZIO INTEGRATO DI  
IGIENE URBANA

CARTA DEL SERVIZIO  
standard di qualità + diritti di  
informazione

**2013**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale  
n° 70 del 03 giugno 2013

L'Assessore all'Ambiente, Verde Pubblico e Vigilanza	Il Responsabile del Servizio Ambiente, Urbanistica e Assetto del Territorio
<i>ass.e Marcello Ladu</i>	<i>ing. Mauro Cerina</i>



## INDICE

TITOLO I.	DISPOSIZIONI GENERALI .....	3
Art. 1	Oggetto della “Carta del Servizio” .....	3
Art. 2	Principii fondamentali della Carta del Servizio.....	3
Art. 3	Validità della Carta del Servizio .....	4
Art. 4	Indirizzi di riferimento.....	4
TITOLO II.	MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO .....	6
Art. 5	Generalità.....	6
Art. 6	Servizio di raccolta .....	6
Art. 7	Servizio di spazzamento e lavaggio strade .....	7
TITOLO III.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	9
Art. 8	Generalità.....	9
Art. 9	Interventi di emergenza.....	9
Art. 10	Puntualità per gli interventi a domicilio .....	9
Art. 11	Modalità di pagamento .....	10
Art. 12	Comunicazione agli utenti .....	10
Art. 13	Reclami.....	11
Art. 14	Informazione sulla qualità del servizio .....	12
Art. 15	Indennizzi.....	12
Art. 16	Sportello Utenti.....	12
Art. 17	Sintesi degli standard del servizio .....	13

### **ALLEGATI specifici:**

-

#### *Sommario delle pagine*

*Il presente elaborato comprende copertina, indice e testo con pagine numerate a partire da 1 (copertina) a seguire.*



## TITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1 Oggetto della “Carta del Servizio”

Il Comune di Tortolì ha elaborato la presente Carta del Servizio sulla base della seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (pubblicata nella G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994);
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152, “Norme in materia ambientale” (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88 del 14 aprile 2006 - Supplemento Ordinario n. 96);
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 193 del 18 agosto 1999), e in particolare dell'articolo 11 “Qualità dei servizi pubblici” comma 2.

La Carta del Servizio definisce:

- i rapporti tra il Comune di Tortolì e gli Utenti;
- riconosce agli Utenti i diritti di partecipazione e informazione e fissa le rispettive procedure di reclamo.

Essa è integrativa dei seguenti documenti:

1. il “Regolamento Comunale per la Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani e Assimilati”, che stabilisce le modalità del servizio di igiene urbana;
2. il “Capitolato di Appalto” del Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani (nel seguito rispettivamente “Capitolato” e “Servizio”), cioè il documento in cui sono stabilite in particolare le modalità operative del Gestore e le modalità di controllo da parte del Comune di Tortolì.

### Art. 2 Principii fondamentali della Carta del Servizio

Nell'erogazione del Servizio, il Comune di Tortolì e il Gestore si impegnano a:

- a. garantire la tutela dei Cittadini e dell'ambiente;
- b. rispettare il principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti;



- c. prestare particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli;
- d. ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- e. garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare;
- f. garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto;
- g. utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile;
- h. favorire il pagamento rateizzato degli addebiti di importo elevato;
- i. garantire la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di Utenti;
- j. garantire la partecipazione degli Utenti al miglioramento continuo del Servizio, favorendo e stimolando la presentazione di suggerimenti e reclami;
- k. garantire l'accesso ai documenti e alle informazioni nel possesso del Comune di Tortoli nel rispetto degli articoli n. 22 e 25 della Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- l. trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto delle disposizioni di cui al dlgs 196/2003.

### **Art. 3 Validità della Carta del Servizio**

La Carta del Servizio è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dal Comune di Tortoli, dal Gestore e dagli Utenti.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Comune di Tortoli e del Gestore, che informeranno gli Utenti della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio stabiliti. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio cause di forza maggiore, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

### **Art. 4 Indirizzi di riferimento**

Si riportano di seguito gli indirizzi di riferimento.

#### **Comune di Tortoli**

via Garibaldi 1, 08048 Tortoli (OG)



telefono 0782600700 (centralino)

Assessorato Urbanistica e Assetto del Territorio / Area Vigilanza e Ambiente - telefono  
0782624358, fax 0782624637

[www.comuneditortoli.it](http://www.comuneditortoli.it)

[protocollo@pec.comuneditortoli.it](mailto:protocollo@pec.comuneditortoli.it)

Sportello Utenti: via Garibaldi 1, presso la sede municipale

**Gestore:** <nome nuovo Gestore>

Autoparco e uffici (sede operativa): via Xxxxxxx, Zona Artigianale, 08048 Tortoli (OG)

telefono 0782xxxxxxx, fax 0782xxxxxxx

[www.nuovogestore.it](http://www.nuovogestore.it)

Sportello Utenti: via Xxxxxxx



## **TITOLO II. MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO**

### **Art. 5 Generalità**

Il Servizio consta in sintesi delle seguenti attività:

1. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati;
2. spazzamento e lavaggio delle vie e piazze comunali;
3. rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle aree pubbliche o sulle aree private a uso pubblico;
4. raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali;
5. trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento.

Nei paragrafi seguenti si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi svolti.

### **Art. 6 Servizio di raccolta**

Il servizio di raccolta viene svolto per le seguenti frazioni di rifiuto:

1. secco indifferenziato (frequenza di raccolta 1/7);
2. frazione organica (frequenza di raccolta 3/7);
3. carta/cartone (frequenza di raccolta 1/7);
4. plastica (frequenza di raccolta 1/7);
5. vetro (frequenza di raccolta 1/7),

unitamente alle seguenti frazioni minori:

6. ingombranti;
7. metalli;
8. legno;
9. contenitori metallici per alimenti;
10. rifiuti urbani pericolosi;
11. RAEE;
12. altre frazioni presso la rete degli ecocentri.

Ulteriori dettagli in merito agli orari di raccolta, al calendario e ai percorsi effettuati dai mezzi sono indicati in dettaglio nel Capitolato di Appalto e nei relativi allegati o negli specifici documenti divulgativi distribuiti dal Comune e dal Gestore.



La rete degli ecocentri (per il momento è attivo solo quello della Zona Artigianale ma altri sono in fase di progettazione e realizzazione) è rappresentata dalle strutture (ecocentri e PCA – Punti di Conferimento Automatizzati) in cui possono essere direttamente conferite dai cittadini tutte le diverse tipologie di rifiuti recuperabili e i diversi tipi di rifiuti urbani pericolosi, appositamente indicati nel “Disciplinare di gestione della rete degli ecocentri”. Ogni ecocentro ha un proprio orario di apertura e vi è presente personale specializzato che assiste i Cittadini nel conferimento dei rifiuti.

Per il conferimento dei rifiuti ingombranti (quali beni di consumo durevoli, arredamento, oggetti di impiego domestico ecc.) è attivo un apposito servizio a chiamata telefonica al numero verde. Salvo cause di forza maggiore, la chiamata viene evasa entro 7 giorni. I rifiuti ingombranti possono essere anche consegnati presso gli ecocentri.

Per incentivare la raccolta differenziata delle frazioni recuperabili e dei rifiuti urbani pericolosi, il Comune di Tortoli ha predisposto il progetto “Tortoli fa differenza <inserire lo slogan della prossima campagna di comunicazione>” che prevede il potenziamento delle infrastrutture della raccolta differenziata e l'effettuazione di una capillare campagna di informazione. Sintesi delle informazioni sul Servizio sono anche riportate sul calendario fornito agli Utenti.

#### **Art. 7 Servizio di spazzamento e lavaggio strade**

La pulizia delle vie e delle piazze comunali viene effettuato sia con lo spazzamento manuale che con l'utilizzo di macchine spazzatrici. Il Comune di Tortoli e il Gestore sono impegnati a fornire un identico livello qualitativo del servizio alle zone del centro storico e della periferia. Gli standard qualitativi dello spazzamento stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio che viene rilevata giornalmente; il mancato rispetto del programma può essere dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade si articola nelle seguenti principali attività:

1. spazzamento manuale e con macchine spazzatrici;
2. svuotamento cestini gettacarte;
3. lavaggio strade e suolo pubblico;
4. pulizie caditoie;
5. pulizia aree verdi;
6. raccolta foglie;



7. raccolta rifiuti abbandonati;
8. raccolta deiezioni animali, siringhe e altre tipologie minori di rifiuti.

Di seguito sono sinteticamente illustrate le caratteristiche del servizio.

#### **Centro storico**

Lo spazzamento delle vie principali e delle piazze del centro storico avviene quotidianamente mediante spazzamento manuale, con l'impiego di macchine spazzatrici, con frequenza minima variabile a seconda dell'area e della stagione (distinta in periodo invernale e periodo estivo).

Gli interventi di rifinitura e di mantenimento sono effettuati con intervento manuale mentre quello con macchine spazzatrici ha il compito di rimuovere anche la polvere stradale e il terriccio.

La pulizia dei corsi principali e delle piazze del centro storico è garantita con interventi anche nelle giornate festive.

#### **Area residenziale e turistica**

Nel restante territorio lo spazzamento stradale e delle aree pubbliche o soggette a uso pubblico viene effettuato secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato (giornaliero, trisettimanale, bisettimanale, settimanale o quindicinale a seconda della zona e della stagione).

I percorsi, le frequenze, le modalità di espletamento e le aree interessate allo spazzamento e lavaggio del suolo pubblico sono indicate nel dettaglio nel Capitolato.





### **TITOLO III. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

#### **Art. 8 Generalità**

Il Comune di Tortoli si impegna a rispettare gli "standard di qualità" del servizio erogato, riguardanti le prestazioni del Gestore, espressi in unità temporali, al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni da parte di Enti specifici o all'esecuzione di eventuali adempimenti a carico dell'Utente (si veda la tabella alla fine della Carta del Servizio). Nel caso di comunicazioni scritte, il conteggio dei giorni fa riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'Ufficio Protocollo del Comune di Tortoli o del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Il Comune controlla quotidianamente e in maniera continuativa, mediante apposito personale specializzato, che il Gestore garantisca l'erogazione del Servizio come previsto.

#### **Art. 9 Interventi di emergenza**

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento entro:

- 30' dalla richiesta se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati;
- 60' dalla richiesta se effettuata al di fuori del normale orario di svolgimento dei servizi programmati.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

#### **Art. 10 Puntualità per gli interventi a domicilio**

Il Comune di Tortoli si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente: la puntualità è l'intervallo di tempo massimo, pari a 3 ore, entro il quale l'appuntamento concordato con l'Utente deve concludersi con l'esecuzione della prestazione prevista.



Il Gestore si presenta nel luogo e nell'intervallo di tempo concordati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutto l'intervallo temporale concordato.

#### **Art. 11            Modalità di pagamento**

Sono previsti diversi modi di pagamento degli addebiti (come previsto anche nel "Regolamento RES"):

- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- presso gli uffici postali;
- presso gli sportelli bancari.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il Comune / Gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza indicata, invia all'Utente, tramite raccomandata o PEC, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Comune / Gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali, con applicazione degli interessi di mora e addebito delle spese sostenute.

Su richiesta dell'Utente è ammessa la rateizzazione del pagamento dell'addebito per importi superiori a 500 euro. Il Comune / Gestore concorda con l'utente le modalità e i tempi di dilazione sulla base di uno specifico protocollo redatto annualmente dall'Ufficio Tributi del Comune. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dall'utente, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento. In difetto di richiesta entro tale termine, il Comune / Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione. Il pagamento rateizzato avviene con la maggiorazione di interessi pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

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

#### **Art. 12            Comunicazione agli utenti**

Il Comune di Tortoli e il Gestore garantiscono agli Utenti la continua informazione sugli standard di erogazione del servizio mediante:

- a. campagna di comunicazione finalizzata anche alla sensibilizzazione sul rispetto dell'ambiente;



- b. istituzione di un portale internet accessibile anche ai disabili, utile per acquisire informazioni sui servizi, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio e ai Regolamenti, presentare richieste e reclami.

In generale, la campagna di comunicazione utilizzerà I seguenti strumenti:

- comunicati stampa;
- inserzioni su organi di informazione;
- campagne informative;
- pagina sull'ambiente nel periodico del Comune di Tortolì "**<inserire nome periodico>**";
- portale web del Comune di Tortolì e del Gestore;
- distribuzione porta a porta di materiale informativo;
- appositi spazi nelle cartelle di addebito del Servizio.

Il Comune di Tortolì istituisce un tavolo di confronto periodico con il Gestore, le associazioni dei Consumatori e le rappresentanze degli Utenti, che si riunirà con frequenza annuale (o superiore a seconda dei casi).

### **Art. 13            Reclami**

L'Utente, in caso di mancato rispetto, da parte del Gestore, degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o nei Regolamenti ("Regolamento Comunale per la Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani e Assimilati" e "Regolamento RES"), può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale sia scritta, mediante numero verde, fax, posta elettronica, posta elettronica certificata, sportello del Gestore, e darne comunicazione, per conoscenza, al Comune di Tortolì. Il reclamo deve essere presentato entro 7 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto oggetto di reclamo.

Il modulo per la presentazione dei reclami è disponibile presso gli sportelli e sul sito web del Gestore e del Comune di Tortolì.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del fatto. Il Gestore (o il Comune di Tortolì, a seconda del caso), 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 ulteriori chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della facoltà di percorrere ogni via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extra- giudiziale presso la Camera di Commercio.



L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento sulla questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

#### **Art. 14            Informazione sulla qualità del servizio**

Gli Utenti sono informati periodicamente, mediante la campagna di comunicazione, sugli standard di qualità raggiunti.

#### **Art. 15            Indennizzi**

Alla conclusione del percorso di verifica, il Gestore corrisponde all'Utente interessato un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità di seguito riportati. L'indennizzo viene corrisposto entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore o per cause imputabili all'Utente.

Per il pagamento degli indennizzi sarà emesso un assegno intestato all'Utente, riscuotibile presso le banche convenzionate.

Gli indennizzi saranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore, mediante la compilazione dei moduli predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore e del Comune di Tortoli.

#### **Art. 16            Sportello Utenti**

Lo Sportello Utenti è accessibile presso la sede operativa del Gestore dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e fornisce i seguenti servizi:

- informazioni;
- raccolta delle richieste di intervento;
- prenotazione per i servizi a domicilio;
- raccolta delle segnalazioni di disservizi o dei reclami.

Il Numero Verde xxx.xxxxxxx è accessibile dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e l'Operatore deve essere in grado di fornire telefonicamente i servizi di sopra riportati e caratteristici dello Sportello Utenti. Il Numero Verde deve essere in grado di raccogliere le richieste con tempo di attesa (determinato come l'intervallo di tempo che intercorre tra la richiesta di collegamento con un Operatore e la risposta dello stesso):



- medio giornaliero non superiore ai 30 secondi;
- massimo non superiore ai 2 minuti.

L'indirizzo e gli orari di attività dello Sportello e del Numero Verde sono consultabili sul sito web del Gestore o del Comune di Tortoli.

Il Gestore assicura un "tempo medio giornaliero" di attesa di 20 minuti allo sportello.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

il Gestore facilita l'accesso allo sportello di alcune categorie di Utenti (per esempio portatori di handicap) e in generale si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi offerti.

In aggiunta allo Sportello Utenti del Gestore, è accessibile anche lo Sportello Utenti / Ufficio Ambiente del Comune di Tortoli presso la sede municipale dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e fornisce i seguenti servizi:

- informazioni;
- raccolta delle richieste di intervento;
- prenotazione per i servizi a domicilio;
- raccolta delle segnalazioni di disservizi o dei reclami.

#### **Art. 17 Sintesi degli standard del servizio**

Nella tabella seguente sono riportati gli standard.

Standard	Unità di misura	Valore
Tempo massimo di attesa alle richieste	Giorni	30
Tempo medio di attesa allo sportello	Minuti	20
Tempo medio di attesa al numero verde	Secondi	30
Tempo massimo di attesa al numero verde	Minuti	2
Preavviso minimo all'Utente in caso di sospensione o modifica programmata del servizio	Ore	48

Nella tabella seguente sono riportati gli standard sottoposti a indennizzo.

Standard	Valore limite	Indennizzo
Puntualità per gli interventi a domicilio	3 ore	35 €



Rettifica di addebito imputabile a errore del Gestore	Addebito successivo	35 €
---	------------------------	------