GEST srl
Gesenu / Ecocave / Sia / Tsa
Concessionaria Servizi Ambientali
ATI n.2 Regione Umbria

AMBITO TERRITORIALE INTEGRATO N. 2

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata con deliberazione dell'assemblea dei rappresentanti dell'A.T.I. 2 n. 24 del 27.11.2013
Modificata con deliberazione dell'assemblea dei rappresentanti dell'A.T.I. 2 n. 3 dell'11.3.2014

INDICE

1. PREMESSA pag. 5

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE pag. 6

3. PRINCIPI FONDAMENTALI pag. 9

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO pag. 12
- 4.1. STANDARD GENERALI pag. 13
  - 4.1.1. Accessibilità alle informazioni pag. 13
  - 4.1.2. Recapiti servizi di informazione pag. 13
  - 4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente pag. 15
  - 4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente pag. 16
  - 4.1.5. Comportamento del personale pag. 16
- 4.2. STANDARD SPECIFICI pag. 17
  - 4.2.1. Spazzamento stradale pag. 17
  - 4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati pag. 17
  - 4.2.3. Raccolte differenziate pag. 18
  - 4.2.4. Altri servizi pag. 20
  - 4.2.5. Gestione della Tariffa Igiene Ambientale pag. 20

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ pag. 21
- 5.1. Organismo di conciliazione pag. 21
- 5.2. Procedura di reclamo pag. 21
- 5.3. Rimborsi ed indennizzi pag. 21

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE pag. 22

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI pag. 22

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 23

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione dell'art. 27 della L.R. n. 11/2009 e dell'art. 19 del contratto di servizio stipulato tra l'A.T.I. n. 2 e il soggetto gestore ed è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Legge 11/07/1995 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. 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. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio dell'A.T.I. n. 2 sono stati affidati tramite gara d'appalto alla GEST s.r.l., la quale opera attraverso i propri Soci GE.SE.N.U. s.p.a., ECOCAVE s.r.l., S.I.A. s.p.a., T.S.A. s.p.a. nei seguenti Comuni:

Comuni di Bastia Umbra, Bettona, Perugia, Todi e Torgiano (serviti da GE.SE.N.U. s.p.a.);
- Comuni di Assisi e Valfabbrica (serviti da ECOCAVE s.r.l.);
- Comuni di Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio e San Venanzo (serviti da S.I.A. s.p.a.);
- Comuni di Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passignano Sul Trasimeno, Piegaro e Tuoro Sul Trasimeno (serviti da T.S.A. s.p.a.).

GEST srl
Gesenu / Ecocave / Sia / Tsa
Concessionaria Servizi Ambientali
ATI n.2 Regione Umbria

La GEST s.r.l. nasce l'11 novembre 2009 dall'unione delle società GE.SE.N.U. s.p.a., ECOCAVE s.r.l., S.I.A. s.p.a., T.S.A. s.p.a. E' concessionaria del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati dell'A.T.I. n. 2. Il suo principale scopo sociale è il coordinamento delle attività programmatiche e gestionali relative al servizio affidato e la rappresentanza dei Soci nei confronti dell'Ente concedente, dei Comuni affidanti e dei terzi.

La sede legale è:
Ponte Rio, Strada della Molinella, 7 - Perugia Tel. 075 57431
Fax 075 5899732.

GESENU
IGIENE AMBIENTALE

La GE.SE.NU. (Gestione Servizi Nettezza Urbana) è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato fondata nel 1980 dal Comune di Perugia (45%) e dal Gruppo Sorain Cecchini (55%).
Svolge servizi di igiene urbana, progettazione, costruzione e gestione di impianti per il trattamento dei rifiuti. Effettua, altresì, attività accessorie e complementari. GE.SE.N.U., sia direttamente, sia tramite società controllate – collegate, svolge questi servizi in numerose realtà nazionali ed internazionali.

La sede legale è:
Ponte Rio, Strada della Molinella, 7 - Perugia Tel. 075 57431
Fax 075 5899732.

TSA

La T.S.A. (Trasimeno Servizi Ambientali) è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato, costituita nel 1990 dai Comuni dell'area del Trasimeno e del Corcianese (che detengono la maggioranza del capitale sociale) insieme a soggetti privati (GE.SE.N.U. s.p.a. e VETRERIA COOPERTIVA PIEGARESE s.c.r.l.). Svolge servizi di igiene urbana, gestione di impianti per lo smaltimento dei rifiuti e attività accessorie e complementari.

La sede legale è:
Loc. Soccorso Case Sparse, 107 – Magione (PG)
Tel. 075 847721 - Fax 075 8472134.

La S.I.A. s.p.a. (Società Igiene Ambientale) è una società a capitale misto pubblico-privato fondata nel 1993, ed è composta dai Comuni di Marsciano, Deruta, Collazzone, Fratta Todina, San Venanzo, Montecastello di Vibio, Gualdo Cattaneo, Giano dell'Umbria, Massa Martana, Cannara (con una partecipazione complessiva pari al 51% del capitale sociale), la GE.SE.N.U. s.p.a. (che detiene il 33% del capitale sociale) e la G.M.P. S.p.A. (che detiene il 16% del capitale sociale).

Svolge servizi di igiene urbana, gestione di impianti per lo smaltimento dei rifiuti e attività accessorie e complementari.

La sede legale è:
Olmeto, Voc. Casanova – Marsciano (PG)
Tel. 075 879971 - Fax 075 8784053.

ECOCAVE s.r.l. è una società a capitale interamente privato fondata nel 1989, svolge servizi di igiene urbana e attività accessorie e complementari.

La sede legale è:
Via Assisana, 33/C, Piscille – Perugia
Tel. 075 6090017 - Fax: 075 609235.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

• Rispetto delle normative ed onestà
I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

• Eguaglianza di trattamento
Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

• Imparzialità
Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• Continuità e servizio di emergenza
Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

• **Partecipazione**
L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

• **Trasparenza e controllo**
Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'A.T.I. n. 2 hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'A.T.I. n. 2 ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.T.I. con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

• **Efficienza ed efficacia**
Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

• **Tutela dell'ambiente**
Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

• **Cortesia**
Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

• **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**
Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

• **Semplificazione delle procedure**
Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le

informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato per ciascun Comune dell'A.T.I. n. 2 e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato da ciascun Comune dell'Ambito.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'A.T.I. n. 2, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:
- standard generali;
- standard specifici.

4.1. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

4.1.1. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
   - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
   - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
   - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
c) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
d) Servizio di posta elettronica ufficioclienti@gestumbria.it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
e) Sito internet del soggetto gestore (www.gestumbria.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

a) per i Comuni di Bastia Umbra, Bettona, Perugia, Todi e Torgiano (serviti da GE.SE.N.U. s.p.a.):

– sportello telefonico ai numeri 800.66.70.36 (da rete fissa) e 075 5917125 (da rete mobile), operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00;

– Ufficio Clienti sito in Perugia, via dell'Acciaio 7/B, Ponte Felcino, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00;

– servizio fax al numero 075-6910312;

– servizio mail all'indirizzo ufficioclienti@gesenu.it;

– sito internet all'indirizzo web www.gesenu.it;

b) per i Comuni di Valfabbrica ed Assisi (serviti da ECOCAVE s.r.l.);

– sportello telefonico al numero 075-6090017, operativo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00;

– Ufficio Clienti sito in Perugia, S. Martino in Campo in Via Romano di Sopra, aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00;

– servizio fax al numero 075-609235;

– servizio mail all'indirizzo commerciale@ecocave.it;

c) per i Comuni di Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio e San Venanzo (serviti da S.I.A. s.p.a.);

– sportello telefonico al numero verde 800382738, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00;

– ufficio clienti sito in Marsciano (PG), Olmeto Voc. Casanova, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00;

– servizio fax al numero 075-8784053;

– servizio mail all'indirizzo info@sia.pg.it;

– sito internet all'indirizzo web www.siaambiente.it;

d) per i Comuni di Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passignano Sul Trasimeno,

Piegaro e Tuoro Sul Trasimeno (serviti da T.S.A. s.p.a.):
– sportello telefonico al numero verde 800239195, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.30;
– Ufficio Clienti sito in Magione (PG), Loc. Soccorso Case Sparse 107, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.30;
– servizio fax al numero 075-8472134;
– servizio mail all'indirizzo tsa@tsaweb.it;
– sito internet all'indirizzo web www.tsaweb.eu.

4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.
Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.
I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

4.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di

tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

4.2. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico approvato dall'A.T.I. n. 2, disponibile e consultabile presso gli uffici dell'A.T.I. n. 2 e del soggetto gestore. Nel progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

4.2.1. Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade (ove previsto). Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio dell'A.T.I. n. 2 il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.

4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nel territorio dell'A.T.I. n. 2 il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.
I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di pulizia periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

4.2.3. Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:
- Carta;
- Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- Alluminio;
- Multimateriale pesante (ove previsto) - plastica, vetro, ferro ed alluminio;
- Legno;
- Verde e potature;

- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Rifiuti Urbani Pericolosi;
- Indumenti usati;
- Inerti.

Nel territorio dell'A.T.I. n. 2 il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.
Nella quasi totalità dei Comuni sono, inoltre, presenti stazioni ecologiche/Centri di Raccolta attrezzate per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti (ove previsto);
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati "t" e/o "f".

Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso i cancelli almeno 2 giorni prima della chiusura.

4.2.4. Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:
- Vigilanza ecologica
- Pulizia caditoie e pozzetti stradali
- Pulizia dei mercati
- Raccolte delle siringhe
- Raccolta delle carogne animali
- Rimozione dei rifiuti abbandonati
- Ingombranti a domicilio
- Pulizie fontane
- Pulizie bagni pubblici
- Grandi eventi
- Spazzamento Festivo
- Raccolta Festivo
- Servizio Neve con attrezzature particolari

4.2.5. Tariffa Igiene Ambientale (TIA), Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) e Tassa sui Rifiuti (TARI)

La Gestione della T.I.A. (Tariffa di Igiene Ambientale) viene effettuata secondo le condizioni previste al "Regolamento Tariffa Igiene Ambientale", che precisa le modalità di applicazione della Tariffa, la definizione della base imponibile, le modalità per l'accesso agli sportelli, le istanze per rimborsi, le variazioni, gli annullamenti, ecc.

Nel Comune di Perugia gli uffici preposti alla riscossione della T.I.A. sono ubicati in Strada S. Lucia 1-ter – Perugia, e sono aperti il lunedì dalle 9.00 alle 12.30, il martedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30, il venerdì dalle 9.00 alle 12.30. Nel Comune di Passignano sul Trasimeno gli Utenti possono rivolgersi all'Ufficio T.I.A. istituito presso l'Ufficio Tributi del medesimo Comune.
Nei Comuni in cui viene applicata la TA.R.S.U. (Tassa sui rifiuti solidi

urbani) gli Utenti possono rivolgersi agli uffici comunali competenti per la riscossione del tributo.

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'A.T.I. n. 2, che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 15 giorni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.
L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.
L'Organismo di conciliazione è composto dall'Amministratore Unico del soggetto gestore (o da un suo delegato), da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso l'A.T.I. n. 2 e da un rappresentante dell'A.T.I. n. 2.

5.2. Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.3. della presente Carta dei Servizi.

5.3. Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore riconosce all'A.T.I. n. 2 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. Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi di cui all'art.4.1.3.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta,

che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi all'A.T.I. n. 2 e all'Organismo di conciliazione di cui al precedente paragrafo 5.1.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione all'A.T.I n. 2, al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici dell'A.T.I. n. 2 (ubicati in Strada S. Lucia 1-ter – Perugia), presso gli uffici del soggetto gestore (ubicati in Via della Molinella 7 – Perugia), presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dei Comuni dell'Ambito, presso i Centri di Raccolta, sul sito internet del soggetto gestore e sui siti internet dell'A.T.I. n. 2 e dei Comuni appartenenti all'A.T.I n. 2.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio dell'A.T.I. n. 2.

GEST srl

Gesenu / Ecocave / Sia / Tsa

Concessionaria Servizi Ambientali
ATI n.2 Regione Umbria