

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 1 di 17</b>

# **Piano d'Ambito del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani e assimilati della Provincia di Ravenna**

## **Allegato 9 – Linee Guida Carta dei Servizi**

**27 gennaio 2015**

# Indice

<b>1. PREMESSE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
2.1. INQUADRAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI E CONCETTI BASE .....	4
2.2. DESCRIZIONE DELLO SCOPO DELLA CARTA.....	4
2.3. PRINCIPALE DOCUMENTAZIONE ESAMINATA ED ALLEGATI PRODOTTI .....	4
<b>3. LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
3.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO .....	6
3.2 IL PATTO TRA GESTORE E CITTADINI.....	6
3.3 L'IMPEGNO DEL GESTORE: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
3.3.1. <i>Sistemi di raccolta e trattamento applicati</i> .....	6
3.3.2. <i>Qualità del servizio e tutela ambientale</i> .....	8
3.4. L'IMPEGNO DEI CITTADINI .....	9
<b>4. L'APPLICAZIONE DELLA CARTA</b> .....	<b>10</b>
4.1. VALIDITÀ DELLA CARTA DI SERVIZIO .....	10
4.2. STANDARD DI QUALITÀ ED AMBIENTALI.....	10
4.3. ASPETTI ECONOMICI.....	15
4.4. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE .....	15
4.5. CONTATTO CON L'UTENZA.....	16

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 3 di 17</b>

## 1. Premesse

All'interno della redazione del Piano d'Ambito del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati la definizione di una Carta dei Servizi, attraverso la quale il soggetto erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume.

La Carta dei Servizi, in particolare:

1. fissa i principi generali del rapporto tra gestore del servizio e cittadini,
2. illustra la gestione di tale rapporto,
3. stabilisce standard di qualità e caratteristiche dei servizi, compresi riferimenti per l'accesso e tempi di risposta,
4. individua strumenti di comunicazione, tutela e valutazione.

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 4 di 17</b>

## 2. INTRODUZIONE

### 2.1. Inquadramento della carta dei servizi e concetti base

La Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Come indicato dal sito internet istituzionale (<http://www.urp.it/Sezione.jsp?idSezione=1953>) i principi fondamentali dettati dalla Direttiva, alla base dell'erogazione dei servizi, risultano essere:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

### 2.2. Descrizione dello scopo della carta

La Carta dei Servizi non è soltanto una guida ai servizi offerti dal gestore, ma è un documento che stabilisce un "patto" fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente basato su (v. Doc. 1, Tab. 2.1):

- definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure (anche tramite l'informatizzazione)
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione ed informazione del servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

### 2.3. Principale documentazione esaminata ed allegati prodotti

Nella seguente tabella è riportato l'elenco della principale documentazione esaminata. Nel prosieguo della relazione, tali documenti, per semplicità, verranno richiamati con i riferimenti utilizzati in questa tabella.

<b>Tab. 2.1 – Principale documentazione esaminata</b>		
<b>N</b>	<b>Riferimento</b>	<b>Descrizione</b>

<b>Tab. 2.1 – Principale documentazione esaminata</b>		
<b>N</b>	<b>Riferimento</b>	<b>Descrizione</b>
1	Doc. 1	"Carta dei servizi, come stabilire un patto con gli utenti", URP degli URP, Comunicazione pubblica in rete - Governo italiano, Dipartimento della Funzione pubblica
2	Doc. 2	Carta dei Servizi (SII e SGRU) - Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani Regione Emilia Romagna (gennaio 2009)

Ulteriori documenti citati e scaricati dal web sono citati in successive note al testo.

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 6 di 17</b>

### 3. LA CARTA DEI SERVIZI

#### 3.1 Definizione del servizio

Il servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati comprende l'intera vita del rifiuto, a partire dal momento in cui diviene tale per definizione di legge: da quando, cioè, il detentore decide di disfarsene, fino a quando incontra il suo destino finale. E', dunque, costituito non soltanto dalla raccolta e trattamento dei rifiuti, ma anche dalle modalità con le quali viene conferito, l'informazione relativa alle possibilità del cittadino di conferire correttamente, la sua educazione ed il proficuo interscambio tra questo ed il gestore allo scopo di garantire l'efficienza del servizio, contenere e risolvere situazioni emergenziali.

#### 3.2 Il patto tra gestore e cittadini

La Carta dei Servizi non si presenta soltanto come una dichiarazione degli impegni assunti dal gestore, ma costituisce un patto tra detto soggetto e i cittadini fruitori del servizio, che assumono un ruolo attivo nella corretta conduzione dello stesso.

#### 3.3 L'impegno del gestore: modalità di erogazione del servizio

Il soggetto gestore si impegna a basare l'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti sul rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità. Nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica potrà essere applicata nell'erogazione del servizio, così come garantito a livello costituzionale.

E' cura del gestore, inoltre, garantire parità di trattamento del servizio prestato tra diverse aree geografiche e fra diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti del sistema infrastrutturale dell'Ambito.

Il soggetto gestore si impegna a lavorare per fornire opportunità alle categorie di utenti potenzialmente fragili (anziani, disabili, utenti appartenenti a fasce sociali deboli):

1. riducendo al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza;
2. favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato;
3. collaborare con i Servizi Sociali sul territorio, laddove necessario;
4. rendere *accessibile* il sito web, proponendo contenuti informativi in modalità fruibili da un'ampia gamma di utenti, eliminando i possibili ostacoli derivanti da eventuali disabilità o di tipo tecnologico (obsolescenza tecnologica, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive)

##### 3.3.1. Sistemi di raccolta e trattamento applicati

L'impegno, in termini di servizi per la raccolta ed il trattamento dei rifiuti, che il gestore assume con la firma della contratto di servizio, viene di seguito sintetizzato.

I sistemi di raccolta previsti all'interno dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) possono essere schematizzati per macrodefinizioni come segue:

1. porta a porta: sistema di raccolta dei rifiuti urbani che prevede il ritiro periodico, da parte del gestore, presso le utenze (se commerciali, si parla di raccolta "target"), le quali sono tenute a rispettare un preciso calendario di esposizione di particolari tipologie di rifiuto. Il gestore si

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 7 di 17</b>

incarica di far pervenire all'utente il calendario da seguire, che riporti chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, giornate ed orari per l'esposizione, in modo da ridurre al minimo il disagio per l'utente e la comunità;

2. stradale: il servizio di raccolta si basa sulla presenza di cassonetti stradali (in molti casi organizzati in "stazioni ecologiche di base" che raggruppano cassonetti per la raccolta di diverse tipologie di rifiuto), che consentono all'utente di conferire il rifiuto 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Gli svuotamenti dei cassonetti da parte del Gestore sono programmati dal contratto di servizio, ma possono essere rivisti nella frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni;
3. misto: la raccolta può essere organizzata attraverso una combinazione dei due servizi, per le diverse frazioni di rifiuto, secondo modalità che saranno specificate dal gestore;
4. centri di raccolta<sup>1</sup>: definito dal D.Lgs. 16 gennaio 2008, n. 4 (secondo decreto correttivo al Testo Unico Ambientale) ed introdotto l'art. 183 comma 1 lettera cc) del D.Lgs. 152/2006, come "area presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto ammesse per Regolamento Comunale.

Indipendentemente dal sistema di raccolta, le modalità di separazione delle diverse frazioni di rifiuto sono ben indicate e facilmente distinguibili (sacchetti o cassonetti di colori diversi, ad esempio).

I rifiuti prodotti all'interno dell'area sono destinati ad essere trattati all'interno di impianti ben identificati, presenti sul territorio provinciale, allo scopo di garantirne la tracciabilità e l'assunzione di responsabilità del Gestore rispetto alla destinazione finale. In particolare, si tratta di impianti delle seguenti tipologie:

1. trattamento meccanico biologico (TMB): trattamento "finalizzato alla stabilizzazione della frazione organica presente nel rifiuto indifferenziato residuo e all'eventuale valorizzazione della frazione ad elevato potere calorifico mediante la produzione di CDR (Combustibile Da Rifiuti)". Tale trattamento "riveste un'importanza strategica in quelle realtà caratterizzate da un rifiuto residuo con un elevato contenuto di sostanza organica (come ad esempio quello proveniente dalla raccolta stradale) che non può essere conferito direttamente in discarica come previsto dalla normativa vigente" (fonte ARPAV<sup>2</sup>);
2. termovalorizzazione: normalmente identificato con la combustione dei rifiuti, "individua, dal punto di vista chimico, un processo di ossidazione del tutto simile a quello che avviene nella combustione di combustibili fossili per la produzione di energia", per questo motivo, l'energia prodotta dalla combustione viene, per quanto possibile recuperata e, di conseguenza, valorizzata, sebbene, "lo scopo principale di questo processo applicato ai rifiuti, è quello di convertire le sostanze in essi contenute (che possono anche essere

<sup>2</sup> <http://www.arpa.veneto.it/temi-ambientali/rifiuti/rifiuti-urbani/gestione/il-trattamento-meccanico-biologico-e-la-produzione-di-cdr>

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 8 di 17</b>

pericolose, patogene o in qualche modo nocive, come nel caso di alcuni rifiuti speciali), in componenti gassosi e residui solidi." (fonte ARPAV<sup>3</sup>);

3. discarica: sistema di smaltimento che deve divenire sempre più "residuale", poichè dovrebbe ospitare "solo il rifiuto dal quale non è più possibile recuperare né materia né energia" (fonte ARPAV<sup>4</sup>). Inoltre, la normativa prevede ormai da tempo lo smaltimento in discarica per i soli rifiuti urbani secchi, che, dunque, devono provenire da raccolta differenziata o da fasi di pre-trattamento;
4. compostaggio: processo biologico di tipo aerobico "che riproduce, in condizioni controllate, i processi naturali di decomposizione della sostanza organica e porta alla produzione di un terriccio denominato compost... Il processo di compostaggio avviene in un impianto dove la FORSU, opportunamente miscelata col verde ed eventuali altri rifiuti organici, subisce un processo di trasformazione ad opera di batteri, funghi, attinomiceti, alghe e protozoi, in condizioni controllate di umidità e ossigenazione."(fonte ARPAV<sup>5</sup>).

### **3.3.2. Qualità del servizio e tutela ambientale**

Il gestore del servizio si impegna, sulla base dei principi di efficienza ed efficacia rivolti al miglioramento continuo, con soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali, a garantire standard di qualità che comprendono:

1. igiene dei contenitori stradali, ottenuta tramite lavaggio e sanificazione programmati in base alle esigenze territoriali e stagionali;
2. controllo, modifica e ripristino dei contenitori stradali, sulla base di controlli periodici e segnalazioni da parte dei cittadini, che porteranno entro un numero prefissato di giorni alla verifica della funzionalità tecnica del contenitore e al ripristino dello stesso entro un numero prefissato di giorni
3. interventi in emergenza: il gestore si incarica di rispondere prontamente alle situazioni emergenziali di pericolo ambientale per abbandono rifiuti, incidenti stradali, eventi straordinari secondo le modalità fissate dal contratto di servizio
4. puntualità nella risposta alle richieste e agli appuntamenti concordati con gli utenti all'interno della fascia di puntualità concordata e fissata in un numero prefissato di ore;
5. continuità del servizio: dovrà essere garantita, per quanto possibile, riducendo al minimo i tempi degli eventuali disservizi;
6. educazione: il gestore si impegna a fornire un'adeguata informazione all'utenza sui servizi disponibili, il corretto comportamento da tenere e le finalità del servizio, in modo da promuovere il coinvolgimento attivo dell'utenza. Oltre a ciò, effettua attività di promozione della cultura dei servizi pubblici, il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

<sup>3</sup> <http://www.arpa.veneto.it/temi-ambientali/rifiuti/rifiuti-urbani/gestione/il-trattamento-meccanico-biologico-e-la-produzione-di-cdr>

<sup>4</sup> <http://www.arpa.veneto.it/temi-ambientali/rifiuti/rifiuti-urbani/gestione/il-trattamento-meccanico-biologico-e-la-produzione-di-cdr>

<sup>5</sup> <http://www.arpa.veneto.it/temi-ambientali/rifiuti/rifiuti-urbani/gestione/il-trattamento-meccanico-biologico-e-la-produzione-di-cdr>



	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	<b>Pagina 9 di 17</b>

### 3.4. L'impegno dei cittadini

I cittadini sono chiamati a collaborare al corretto funzionamento del servizio di gestione rifiuti attraverso il rispetto dei regolamenti comunali, rivolti ad applicare nella pratica i dettami del senso civico e spirito collaborativo che li ha ispirati.

In sintesi, ai cittadini è richiesto:

1. adottare e mantenere comportamenti rispettosi dell'ambiente;
2. collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti dotati di imballaggio;
3. effettuare correttamente la raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi;
4. effettuare il conferimento di questi ultimi presso il Centro di Raccolta/Isola Ecologica;
5. prendere contatti con il soggetto gestore per il conferimento e la raccolta dei rifiuti ingombranti o, laddove possibile, effettuare il conferimento presso il Centro di Raccolta/Isola Ecologica;
6. laddove il servizio sia gestito tramite raccolta stradale, conferire correttamente presso gli appositi contenitori;
7. laddove, invece, il servizio sia effettuato tramite raccolta porta a porta, esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi indicati da calendario, avendo cura di non lasciare i sacchi ad occupare troppo a lungo gli spazi pubblici;
8. rispettare scrupolosamente i divieti di sosta periodici rivolti alla liberazione delle strade per lo spazzamento notturno;
9. affrontare le uscite con gli animali domestici muniti di sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni da conferire entro i cestini portarifiuti;
10. utilizzare i cestini stradali soltanto per i piccoli rifiuti e occasionalmente;
11. in caso di nevicate preoccuparsi di rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione;
12. segnalare prontamente situazioni emergenziali o disservizi che vengano eventualmente a crearsi.

## 4. L'APPLICAZIONE DELLA CARTA

### 4.1. Validità della carta di servizio

La Carta dei Servizi qui presentata ha una validità di 15 anni. Le eventuali revisioni saranno comunicate attraverso specifici mezzi .

### 4.2. Standard di qualità ed ambientali

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

Gli indicatori identificati a livello regionale per la valutazione della qualità del servizio possono essere sintetizzati come nelle tabelle seguenti.

<b>Tab. 4.1.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali</b>				
<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
1	Continuità e regolarità dell'erogazione	Continuità servizio emergenza e di	Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.	Servizio continuo, a meno di cause di forza maggiore. Lo sciopero viene disciplinato in base alla Legge 146/90. Il servizio è garantito sulle 24 ore e sull'intero arco della settimana. Per interruzioni o carenze superiori alle 48 ore, sarà istituito un servizio sostitutivo di emergenza.
2	Continuità e regolarità dell'erogazione	Tempi di preavviso per interventi programmati		L'avviso di interruzioni programmate del servizio dovrà essere dato con un anticipo non inferiore alle 48 ore
3	Continuità e regolarità dell'erogazione	Durata delle sospensioni programmate		La durata delle sospensioni programmate non dovrà superare le 24 ore
4	Continuità e regolarità dell'erogazione	Pronto intervento	Devono essere indicati: - il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana; - le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento; - il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento. - il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto. Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta	

<b>Tab. 4.1.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali</b>				
<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
5	Procedura di accertamento		<p>Il Gestore svolge le attività necessarie ad individuare tutti i soggetti obbligati al pagamento della tariffa e controlla i dati contenuti nelle dichiarazioni. Nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione, ovvero di omessa o errata dichiarazione, il Gestore provvede al recupero della tariffa o maggior tariffa dovuta, alla quale sono applicati gli interessi legali. Nel caso di omessa o errata dichiarazione il Gestore può richiedere il rimborso delle spese di accertamento sostenute e documentate, fino ad un massimo pari al 10% della somma da recuperare.</p>	
6	Valutazione della qualità del servizio		<p>Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Viene assicurata la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.</p> <p>Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti, sulla base del presente Schema, nella propria Carta di Servizio.</p> <p>Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard.</p>	
7	Completezza e accessibilità all'informazione	Informazione all'utenza	<p>ciascun gestore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informa l'utente sulle quantità raccolte,</li> <li>- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti,</li> <li>- informa sulle procedure nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante,</li> <li>- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata,</li> <li>- informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità,</li> <li>- si impegna ad effettuare analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti e ne comunica i risultati</li> </ul>	

**Tab. 4.1.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali**

<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
8	Livelli minimi dei servizi		<p>In un apposito Disciplinare Tecnico sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente, inoltre si impegna, ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e Gestori.</p> <p>Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.</p> <p>I LES (Livelli Essenziali dei Servizi) vanno definiti con le rappresentanze istituzionali, sindacali, le Agenzie e il CCU regionale.</p>	
9	Criteri di gestione		<p>Indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso</p> <p>l'identificazione di appositi range di variazione e di valore limite. copertura del servizio, numero di cassonetti, mezzi e volumi di compattazione, sistemi di rilevazione e pesatura, personale specializzato, addetti e organizzazione, impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.</p>	

<b>Tab. 4.2. - Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta</b>				
<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
1	Modalità del servizio raccolta		L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.	
2	Modalità del servizio raccolte differenziate (RD)	Raccolte differenziate	il piano di gestione delle raccolte differenziate deve essere chiaramente esplicitato e presentato ai cittadini ogni anno; deve infatti coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.	
3	Modalità del servizio RD	Materiali da riciclo e materiali da recupero		
4	Modalità del servizio RD	Centri di conferimento e modalità di pesatura		
5	Modalità del servizio RD	Raccolta dati		
6	Modalità del servizio RD	Garanzia del riciclo		
7	Modalità del servizio RD	Raccolta della frazione organica putrescibile		
8	Modalità del servizio RD	Raccolta del verde e delle ramaglie		
9	Modalità del servizio RD	Raccolta della carta e del cartone		
10	Modalità del servizio RD	Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)		
11	Modalità del servizio RD	Raccolta della plastica		
12	Modalità del servizio RD	Raccolta multimateriale (indicare le frazioni)		
13	Modalità del servizio RD	Raccolta rifiuti ingombranti		
14	Modalità del servizio RD	Raccolta rifiuti urbani pericolosi		
15	Modalità del servizio RD	Raccolta rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)		
16	Modalità del servizio RD	Altre raccolte differenziate (specificare quali)		
17	Modalità del servizio RD	Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche		
18	Modalità del servizio RD	Raccolta mediante stazioni ecologiche		

<b>Tab. 4.2. - Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta</b>				
<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
19	Modalità del servizio RD	Servizi particolari di raccolta differenziata (ecomobili, centri non presidiati)		
20	Modalità del servizio RD	Servizio di raccolta del rifiuto residuale		
21	Distanza dai contenitori			
22	Frequenze di raccolta e svuotamento		<p>Nel caso di raccolta porta a porta il Gestore assicura una frequenza di raccolta che potrà essere da 2 a 7 volte alla settimana per le aree urbane intensive e da 2 a 3 volte alla settimana per le altre aree servite. Nel caso di raccolta mediante contenitori, il Gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aree urbane intensive e commerciali: da 3 a 7 volte alla settimana,</li> <li>- aree urbane non intensive e artigianali: da 2 a 3 volte alla settimana,</li> <li>- altre aree servite: da 1 a 3 volte alla settimana.</li> </ul> <p>In alcune zone presso le utenze non domestiche il Gestore effettua un servizio di raccolta domiciliare del rifiuto residuale con una frequenza da 1 a 6 volte alla settimana.</p>	
23	Igienicità del servizio		<p>Lavaggio e sanificazione dei cassonetti, effettuati con una frequenza minima, pari a 3 volte/mese in luglio e agosto, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 1 volta/mese da ottobre ad aprile. Il lavaggio esterno dei contenitori viene garantito 1 volta all'anno. Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio viene rilevato.</p> <p>Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto del programma garantita nell'arco dell'anno.</p> <p>Il tempo massimo di intervento su segnalazione da parte di un utente di contenitori maleodoranti è di 2 gg. lavorativi.</p>	
24	Modalità del servizio pulizia suolo	Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico	<p>Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti dal Gestore in accordo con la CATO e il Comune interessato. Rientrano nell'attività la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, pulizia arenili, ecc.</p> <p>Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.</p>	
25	Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori		<p>Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente e assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 2 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.</p>	

<b>N</b>	<b>Aspetto valutato</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Modalità di gestione (v. Doc 2, Tab. 2.1.)</b>	<b>Standard garantito</b>
26	Scostamento tra servizio reso e servizio programmato		Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.	
27	Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro		In particolare il Gestore assicura entro 2 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro 2 ore dalla segnalazione.	
28	Crisi impiantistica		In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'Agenzia d'ambito, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.	

### 4.3. Aspetti economici

L'utente del servizio è tenuto a fornire un corrispettivo economico a copertura dei costi del servizio di gestione rifiuti. Il Regolamento dell'Applicazione della Tassa e/o Tariffa è il riferimento.

### 4.4. Informazione e partecipazione

Il Gestore si impegna a garantire la corretta informazione sui servizi disponibili sul territorio, attraverso i mezzi esposti al paragrafo successivo, con lo scopo di promuovere la partecipazione dell'utenza alla prestazione di servizio.

L'informazione degli utenti riguardante

1. le procedure di accesso ai servizi,
2. le modalità di fornitura del servizio,
3. le iniziative aziendali del Gestore,
4. gli aspetti normativi,
5. gli elementi contrattuali,
6. il dettaglio tariffario,
7. le condizioni economiche,
8. gli aspetti tecnici
9. gli aspetti giuridici

deve essere costante, continua e periodica in relazione all'erogazione dei servizi e alle modifiche degli stessi. In particolare, il Gestore informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di eventuale ricorso. A supporto di reclami e ricorsi, potrà essere interpellato il Comitato Consultivo degli Utenti dell'Agenzia d'Ambito.

A questo scopo e sulla base del principio di trasparenza, il Gestore si impegna:

1. a mantenere un portale internet ad alta accessibilità ed interattività, dove reperire informazioni sui servizi offerti, Carta dei Servizi e regolamenti;
2. a curare i rapporti con Atersir e Comuni, in un interscambio costruttivo e di reciproco beneficio, volto a garantire le migliori condizioni di servizio e rispondenza dello stesso alle esigenze delle utenze e comunità;

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	Pagina 16 di 17

3. a promuovere iniziative rivolte al miglioramento continuo degli aspetti di trasparenza e semplificazione nell'accesso ai servizi, collaborando con gli organismi di consultazione relativi ad Atersir;
4. ad utilizzare diversi mezzi di informazioni, tra cui appositi spazi in bolletta, avvisi ed opuscoli, allo scopo di garantire la più ampia informazione sugli aspetti tecnico-economici del servizio, con particolare attenzione alla composizione e variazione della tariffa;<sup>6</sup>
5. a garantire la corrispondenza tra i servizi erogati e gli standard fissati: per fare ciò, si impegna, altresì, a dare pubblicità degli esiti di dette verifiche (trasmettendoli, inoltre, al Comitato Consultivo);
6. ad adottare, in ogni sua comunicazione e nei rapporti con l'utenza, un linguaggio semplice e comprensibile;
7. a basare i rapporti con l'utenza sulla cortesia ed il rispetto e la cui efficacia e rispondenza alle esigenze dell'utente dovrà essere verificata attraverso sondaggi a campione, questionari valutativi e interviste. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003.

Il principio di trasparenza più volte richiamato si traduce nella possibilità per l'Utente di accedere ai documenti e ai dati in possesso del Gestore, qualora vanti su di essi "un 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 dall'art. n. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e secondo le modalità regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami: a questo scopo può avvalersi anche dell'attività del Comitato Consultivo già citato.

Allo scopo di favorire la partecipazione dell'Utenza, la semplificazione delle procedure di accesso alle informazioni e di fruizione dei servizi deve essere un obiettivo prioritario per ogni Gestore.

#### **4.5. Contatto con l'utenza**

L'elemento di interscambio con l'utenza guida l'attività del Gestore, che deve essere rivolta al suo miglioramento continuo.

La valutazione della qualità del servizio è, infatti, uno degli elementi di maggiore importanza nel rapporto con l'utenza. Tale valutazione discende dal confronto con gli standard proposti dal Gestore e la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di raccolta e gestione rifiuti, i servizi accessori e complementari.

I canali di contatto tra Gestore e Utente si articolano negli sportelli, il numero verde, la corrispondenza, i servizi online. I servizi ai quali accedere attraverso questi canali sono sintetizzati in Tabella 4.1.

In base al principio di equità, il Gestore è tenuto a rapportarsi in modo adeguato con gli utenti a particolare fragilità: l'accessibilità a sportelli e servizi telefonici e online deve essere garantita ad utenti disabili e anziani, a ridotte capacità motorie, sensoriali o cognitive, non soltanto in

<sup>6</sup> Da adeguare in relazione al sistema tariffario



	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 9</b>	Pagina <b>17</b> di <b>17</b>

termini di possibilità, ma anche di effettiva utilizzabilità ed efficacia, con controllo dei tempi di attesa e verifica della comprensione delle informazioni.

Eventuali reclami relativi al mancato rispetto degli standard presentati nella Carta dei Servizi o a violazioni dei principi possono essere presentati dall'utente in forma scritta ed inviati via posta, fax o posta elettronica. Del reclamo sarà data comunicazione a cura del Gestore al Comitato Consultivo Utenti presso l'Agenzia d'Ambito, secondo modalità compatibili con la normativa a tutela della privacy. La risposta a tale reclamo dovrà essere data entro un numero stabilito giorni (in dipendenza dalla necessità di effettuare o meno un sopralluogo) e dovrà contenere comunicazione di accertamenti ed approfondimenti compiuti o in corso, nonchè sui termini entro i quali il Gestore provvederà ad eliminare le irregolarità eventualmente riscontrate e/o a riparare i danni arrecati.