

CARTA TIPO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Indice	
Introduzione	4
Art.1 Oggetto e ambito di applicazione	4
Art.2 Presentazione del Gestore	4
Art.3 Validità della Carta del Servizio	5
 Principi fondamentali	 6
Art.4 Eguaglianza	6
Art.5 Imparzialità	6
Art.6 Privacy	6
Art.7 Continuità	6
Art.8 Partecipazione e informazione	6
Art.9 Cortesia	7
Art.10, Efficacia, efficienza ed economicità	7
Art.11 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
Art.12 Qualità e tutela ambientale	7
 <i>Modalità e standard di qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani e Assimilati</i>	 8
 Art.13 Servizio di emergenza, interventi programmati e pronto intervento	 8
Servizio di emergenza	8
Tempi di preavviso per sospensione programmata	8
Durata delle sospensioni programmate	8
Pronto intervento	8
Art.14 Servizi di raccolta	8
Raccolta della frazione indifferenziata	8
Raccolta differenziata	9
Raccolta della frazione organica putrescibile	9
Raccolta della frazione verde (sfalci e ramaglie)	9
Raccolta della frazione cellulosica (carta e cartone)	9
Raccolta della frazione vetro / vetro e metalli	9
Raccolta della plastica	9
Raccolta dei rifiuti ingombranti	9
Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi	10
Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche	10
Raccolta presso il centro di raccolta	10
Livelli minimi di servizio	10
Materiali da riciclo e materiali da recupero	10
Art.15 Igiene del servizio	10
Art.16 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	11
Art.17 Richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori	11
Art.18 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	11
Art.19 Interventi su chiamata	11
Art.20 Crisi impiantistica	11
Art.21 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	12
Art.22 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	12
 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	 13
 Art.23 Sistema di fatturazione	 13

<i>Tutela e rapporti con l'utenza</i>	14
Art.24 Informazione agli Utenti	14
Art.25 Accessibilità al pubblico	14
Art.26 Valutazione della qualità del servizio	15
Art.27 Procedure di reclamo	15
Art.28 Risposta a richieste e reclami	15
Allegato 1 – Centri di raccolta	17
Allegato 2 – Livelli minimi di servizio	18

INTRODUZIONE

ART.1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio è elaborata ai sensi della normativa vigente.

I principali riferimento normativi sono quelli dettati dalle seguenti norme:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (c.d. direttiva Ciampi).

La direttiva Ciampi, ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Il rispetto di detti principi deve essere assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.

- □D.P.C.M. del 19/05/1995, recante gli schemi generali ai quali fare riferimento nella redazione delle "Carte di Servizi Pubblici".
- L. 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008) art. 2 comma 461.

La finanziaria 2008 ha stabilito che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

La presente Carta del Servizio individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato da S.A.T. S.p.A. Servizi Ambientali Territoriali.

Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio tra il Gestore e i Comuni. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di servizio.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Gestore.

Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa, oltre ai principali standard del servizio, sono riportate le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

I parametri ivi previsti, resi noti al pubblico, diventano quindi un preciso obbligo non soltanto verso l'Ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

Oltre ai predetti riferimenti normativi, la Carta dei Servizi predisposta da S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. trova le sue radici anche nel SGQ ISO 9001:2008 adottato, che rappresenta la conferma dell'intenzione di fornire servizi nel senso del miglioramento continuo degli stessi, così come espresso nella Politica per la Qualità.

ART.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

La S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. nasce nel 1992 tra i Comuni di Vado Ligure, Quiliano ed il gruppo privato Ecofar S.r.l. al fine di svolgere i servizi pubblici locali in particolare servizi di raccolta rifiuti e spazzamento strade.

Negli anni successivi entrano a far parte della compagine sociale anche i Comuni di Bergeggi, Spotorno, Noli, Millesimo, Cengio, Altare, Vezzi Portio e Dego.

Nel 2006 esce dalla compagine sociale il Socio privato Ecofar S.r.l., a partire da tale data la Società diventa interamente a capitale pubblico.

Nel mese di Giugno dell'anno 2012 si è concluso il percorso di fusione per incorporazione della Servizi Tecnologi S.p.A., Società operante nei Comuni di Celle e Albissola Mare, Durante gli anni si sono sviluppati altre attività:

settore pulizie: stabili comunali e scuole

settore parcheggi: parcheggi pubblici (Bergeggi e Vado Ligure)

settore Aree sosta Camper: (Vado Ligure) e si sono ampliate alcune attività al fine di poter incrementare sempre più la raccolta differenziata: Isole Ecologiche: (Spotorno)

Inoltre con l' ATA di Savona nell'anno 1998 si è costituita la SATA S.r.l. (ora Ecologic@ S.r.l.), Società che gestisce un centro di raccolta, selezione e messa in riserva di alcune tipologie di rifiuti riciclabili.

Oggi la S.A.T. S.p.A. rappresenta una realtà nei servizi pubblici locali, sia per i Comuni ad impronta più industriale e post-industriale che per quelli costieri a rilevanza turistica .

5

ART.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta è soggetta a revisione biennale.

Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità Competenti.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di dette eventuali revisioni a mezzo sito web.

Rimane in ogni caso valida fino a nuova emissione.

I dati riportati nella presente versione sono aggiornati al 31 Ottobre 2013.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART.4 EGUALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di egualanza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi S.A.T. S.p.A. si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti.

S.A.T. S.p.A. tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

La Carta sarà redatta e resa disponibile agli utenti in almeno due lingue: italiano e inglese (o alternativamente nella lingua della comunità straniera numericamente più numerosa sul territorio gestito).

6

ART.5 IMPARZIALITÀ

S.A.T. S.p.A. ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

ART.6 PRIVACY

S.A.T. S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

ART.7 CONTINUITÀ

S.A.T. S.p.A. si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dal S.A.T. S.p.A. stessa. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, S.A.T. S.p.A. provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

ART.8 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

S.A.T. S.p.A. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da S.A.T. S.p.A. le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli interventi di miglioramento del servizio, S.A.T. S.p.A. deve tener conto delle osservazioni gli Utenti, quando oggettivamente accettabili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi.

ART.9 CORTESIA

S.A.T. S.p.A. 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, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

ART.10, EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

S.A.T. S.p.A. s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell', efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

S.A.T. S.p.A. provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

ART.11 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

S.A.T. S.p.A. pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

ART.12 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

S.A.T. S.p.A., soggetto certificato ISO 9001:2008, garantisce l'attuazione e il mantenimento di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti.

S.A.T. S.p.A. è inoltre volta alla realizzazione di un sistema di gestione che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

S.A.T. S.p.A. si impegna al mantenimento del proprio Sistema di Gestione della Qualità e al miglioramento e alla riduzione delle ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

ART.13 SERVIZIO DI EMERGENZA, INTERVENTI PROGRAMMATI E PRONTO INTERVENTO

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 di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 48 ore e tali da compromettere l'ambiente, S.A.T. S.p.A. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per sospensione programmata

S.A.T. S.p.A. si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 24 ore, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa.

In questi casi, S.A.T. S.p.A. darà comunicazione di preavviso sospensione del servizio agli Utenti a mezzo di comunicazione sul sito web aziendale, affiggendo avvisi sui contenitori dei rifiuti, volantinaggio nei condomini interessati.

Durata delle sospensioni programmate

S.A.T. S.p.A. rende noto che i tempi di durata massima delle interruzioni programmate del servizio in ogni caso non saranno superiori a 1 giorno, fatti i salvi i casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso.

Pronto intervento

Nel caso in cui il contratto di servizio preveda l'attivazione di un servizio di pronto intervento tale servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità:

Il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione.

i tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, 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 sarà di 3 ore.

il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto sarà di 5 ore.

Infine, S.A.T. S.p.A. assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorni dalla richiesta ed in funzione della frequenza del servizio.

ART.14 SERVIZI DI RACCOLTA

I servizi di raccolta sono disciplinati dal contratto di servizio e in linea generale dovranno pertanto conformarsi agli standard ivi previsti.

Raccolta della frazione indifferenziata

La raccolta del rifiuto secco non riciclabile avviene mediante servizio porta a porta (domiciliare) e/o mediante servizio stradale con contenitori ubicati sul territorio (cassonetti e/o bidoni ad esempio).

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta differenziata

S.A.T. S.p.A. assicura il servizio di raccolta per frazione merceologica, organizzando le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006 e ss.mm.ii.).

Raccolta della frazione organica putrescibile

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta o contenitori ubicati sul territorio o conferimento al centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della frazione verde (sfalci e ramaglie)

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare (per tutte le utenze o a chiamata), mediante contenitori ubicati sul territorio, sacchi o fascine o conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 30 giorni dalla richiesta.

Raccolta della frazione cellulosica (carta e cartone)

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in centro di raccolta o altro.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della frazione vetro / vetro e metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (come ad esempio enti pubblici, caserme, ospedali) oppure con raccolta porta a porta o mediante conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della plastica / plastica e metalli

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati sul territorio, conferimento in centro di raccolta o altro.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Il servizio può venire svolto con l'effettuazione di un servizio a chiamata di ritiro a domicilio di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati a livello di marciapiede, nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

La raccolta dei rifiuti ingombranti è comunque garantita inoltre presso il centro di raccolta mediante consegna da parte degli utenti del materiale.

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi

S.A.T. S.p.A. assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (come ad esempio pile esaurite e farmaci scaduti) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso esercizi commerciali convenzionati o mediante il conferimento in centro di raccolta.

Oltre al conferimento presso il centro di raccolta, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) S.A.T. S.p.A. può prevedere un servizio a chiamata di raccolta a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'Utente ed entro 30 giorni dalla richiesta.

Raccolta presso il centro di raccolta

S.A.T. S.p.A. garantisce la possibilità di conferimento diretto al centro di raccolta delle diverse frazioni merceologiche da parte degli Utenti.

L'ubicazione del centro di raccolta, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura sono riportati nell'Allegato 1 – "Centri di raccolta" al presente documento.

Il Gestore garantisce almeno 20 ore di apertura settimanale.

Livelli minimi di servizio

L'Allegato 2 – "Livelli minimi di servizio" al presente documento riporta i livelli minimi di qualità del servizio garantiti agli Utenti e i relativi indicatori e standard organizzativi.

S.A.T. S.p.A. si impegna ad assicurare sempre alle Utenze i livelli minimi.

Eventuali deroghe sono ammesse solo in casi particolari, come specificato nel suddetto Allegato; in tali casi S.A.T. S.p.A. dovrà comunicare tempestivamente agli utente i servizi comunque garantiti e le modalità di espletamento degli stessi.

S.A.T. S.p.A. si impegna comunque in ogni caso a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

S.A.T. S.p.A. comunica periodicamente, anche tramite la pubblicazione sul proprio sito, i valori di quantità qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi, e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

S.A.T. S.p.A. inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

ART.15 IGIENE DEL SERVIZIO

L'igienicità del servizio di raccolta è assicurata con il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti e dei contenitori impiegati per raccolte di tipo stradale o comunque non assegnati in comodato a specifiche utenze, con una frequenza minima, pari a 1 volte/mese in giugno luglio e agosto e settembre, 1 volte/ ogni 2 mesi da ottobre ad maggio e comunque nel rispetto da quanto disposto nelle convezioni con i singoli Comuni.

Nei Comuni dove il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto mediante l'utilizzo di autocompattatori ad operatore unico i cassonetti vengono sanificati e disinfezati mediante l'utilizzo di uno specifico prodotto enzimatico che viene irrorato in maniera automatica ogni volta il cassonetto viene svuotato.

Il lavaggio dei contenitori assegnati in comodato a singole utenze (anche condominiali) per raccolte domiciliari o dedicate è a carico degli Utenti.

S.A.T. S.p.A. si impegna inoltre a effettuare il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti/contenitori stradali maleodoranti su richiesta inoltrata dagli Utenti all'Ufficio Clienti, previa verifica, entro 3 giorni dalla segnalazione.

Il mancato rispetto del programma è giustificato solo da condizioni e fattori estranei e indipendenti dall'organizzazione aziendale S.A.T. S.p.A., quali:
traffico veicolare;
veicoli in sosta non autorizzata;
altri ostacoli dovuti al traffico;
cantieri stradali;
condizioni climatiche avverse;
sospensione del servizio per motivi sindacali.

ART.16 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

S.A.T. S.p.A. assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza del servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

S.A.T. S.p.A. assicura la verifica tecnica della funzionalità entro 2 giorni dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 3 giorni dalla verifica di malfunzionamento.

Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

ART.17 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti S.A.T. S.p.A. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica, previo consenso del Comune, l'esito all'Utente entro 5 giorni.

ART.18 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

S.A.T. S.p.A. deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo il programma/calendario previsto nel contratto di servizio e/o nel Piano Finanziario entro il giorno successivo.

In caso di servizio con prestazione programmate periodicamente (come ad esempio il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti di cui all'art.15 o i servizi di pulizia di cui all'art.22) S.A.T. S.p.A. deve comunque garantire che venga effettuato con la frequenza programmata.

In caso di mancata raccolta, nei confronti di alcune utenze, il servizio di raccolta porta a porta si considera eseguito comunque se lo stesso viene "recuperato" entro 24 ore dalla segnalazione dell'utente ai servizi di call center.

ART.19 INTERVENTI SU CHIAMATA

S.A.T. S.p.A. assicura la corretta erogazione del servizio sul territorio e un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori.

Per favorire tali attività, il personale in servizio sul territorio è dotato di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare S.A.T. S.p.A. 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 secondo le tempistiche del servizio di Pronto Intervento.

ART.20 CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, S.A.T. S.p.A. ne dà adeguato preavviso al Comune, sottponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

ART.21 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per effettuare un sopralluogo o un intervento.

L'Utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata e il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo e nella fascia oraria stabilita.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 3 ore, salvo diverso accordo tra Gestore ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

In caso di assenza dell'Utente il Gestore non compila il modulo.

Sia il Gestore sia l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 0,5 ore.

12

ART.22 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Costituiscono il servizio le attività di spazzamento manuale e meccanizzato e di svuotamento e pulizia cestini getta-carta e il lavaggio del suolo pubblico.

Le attività vengono svolte secondo il contratto di servizio definito da S.A.T. S.p.A. in accordo col Comune, nel quale vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio e per ciascuna zona di erogazione dello stesso.

Il programma indica inoltre le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombro della sede stradale.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

traffico veicolare;

veicoli in sosta non autorizzata;

lavori stradali;

condizioni meteorologiche avverse.

Rientrano nell'attività di cui al presente articolo anche la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, raccolta foglie, deiezioni animali, e rifiuti abbandonati, ecc.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

ART.23 SISTEMA DI FATTURAZIONE

La Società si impegna a fatturare ai Clienti utilizzando documenti chiari e di semplice comprensione, riportando in forma facilmente leggibile le informazioni relative a :

- indicazioni relative al Cliente
- tipologia del servizio ed il periodo di riferimento della fattura
- quantitativi di rifiuti smaltiti o trasportati al recupero (con indicazione del relativo prezzo in base al peso/volume o a corpo in relazione alle pattuizioni contrattuali)
- indicazione dell'Istituto di credito su cui provvedere a mezzo bonifico bancario al pagamento dell'importo complessivo
- indicazione della scadenza di pagamento

Nel caso sia previsto contrattualmente la Società indica nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio, in modo da poter permettere al Cliente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni (fatte salve pattuizioni contrattuali diverse) rispetto alla data di emissione; la Società si impegna in ogni caso a inviare la fattura almeno 15 gg prima della scadenza.

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, la Società corregge gli stessi d'ufficio provvedendo a contattare il Cliente e ad emettere documento contabile a rettifica.

Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la Società provvede all'accertamento dello stesso, e qualora esistente – provvede all'emissione entro gg. 15 del documento contabile di rettifica indicando a mezzo lettera accompagnatoria le modalità di restituzione. Qualora, a seguito dell'accertamento, non venga riscontrato alcun errore, la Società provverà a comunicare tale situazione al Cliente a mezzo posta o fax o email o p.e.c..

Qualora il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura errata, il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 15 gg dalla data della rettifica (qualora il cliente abbia provveduto a comunicare la domiciliazione bancaria) a mezzo bonifico bancario.

Qualora il Cliente non abbia provveduto al pagamento della fattura errata, la Società nella lettera accompagnatoria al documento contabile di rettifica provverà ad indicare il nuovo importo da versare (importo fattura – importo documento di rettifica) e le modalità per eseguire tale operazione.

TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

ART.24 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

S.A.T. S.p.A.si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali.

Si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

S.A.T. S.p.A., al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della presente Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli uffici, accesso on line per richiesta informazioni, segnalazioni e/o reclami;
- cura i rapporti con i Comuni, il Comitato consultivo degli Utenti (se costituito dall'A.T.O.), le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente.

14

ART.25 ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi frui.

Per avere informazioni, effettuare segnalazioni, comunicazioni, reclami e/o suggerimenti,è possibile rivogersi presso la sede aziendale di Vado Ligure Via Sardegna 2 nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30,oppure contattare l'Azienda telefonicamente, a mezzo fax , mail. o direttamente sul sito.

Informazioni sui servizi, su come contattare l'azienda e dove la stessa è ubicata possono essere reperiti sul sito www.satservizi.org

Gli uffici assicurano un orario di apertura non inferiore alle 3,50 ore giornaliere nei giorni feriali dal lunedì al venerdì

S.A.T. S.p.A. provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno presso gli uffici allo scadere dell'orario di apertura.

E' possibile inoltre concordare appuntamenti per la ricezione e lo svolgimento di pratiche.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio

S.A.T. S.p.A.si impegna a garantire i livelli minimi di qualità del servizio riportati in allegato.

Il sito internet www.satservizi.org consente l'immediato reperimento di informazioni circa l'azienda che eroga il servizio di raccolta rifiuti, comunicando le attività e le informazioni sulle raccolte differenziate, il sistema di smaltimento, l'igiene del suolo attraverso una sezione dedicata agli Utenti, con la possibilità di inviare segnalazioni, richieste e/o reclami anche tramite posta elettronica, ai seguenti indirizzi mail:

info@satservizi.org - satservizi@legalmail.com

E' istituito inoltre un Call Center che assicura un contatto continuo e diretto con l'Azienda, attraverso un Numero Verde, che può essere utilizzato per comunicare suggerimenti e/o reclami, nonché per trasmettere richieste di servizio (es. richiesta servizi di ritiro a domicilio).

Numeri Verde: 840.000.812 attivo dalle 9,00 alle 12,30, dal Lunedì al Venerdì.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Ogni segnalazione viene presa in carico e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per la soddisfazione degli Utenti.

L'Utente può anche inoltrare richieste e documentazioni relative alle pratiche in corso via posta (a mezzo raccomandata) al seguente indirizzo:

S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.

Via Sardegna 2

17047 Vado Ligure (SV)

o via fax al seguente numero: 019886665

S.A.T.S.p.A. presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti (anziani, disabili, ecc.).

Ove possibile verranno, pertanto, adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda.

15

ART.26 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

S..A.T. S.p.A., con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento che trovano collocazione nel Riesame da parte della Direzione nel SGQ ISO 9001:2008

ART.27 PROCEDURE DI RECLAMO

S.A.T. S.p.A. prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa e adeguata.

S.A.T. S.p.A., nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli Utenti nei confronti dell'Azienda e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima.

Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'Utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

ART.28 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

S.A.T. S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale)

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- a) il riferimento al reclamo dell'Utente;
- b) l'esito degli accertamenti compiuti;
- c) l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- d) l'indicazione dei tempi entro i quali S.A.T. S.p.A. provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

ALLEGATO 1 – CENTRI DI RACCOLTA

**ISOLA ECOLOGICA DI SPOTORNO LOC. VALLETTA.
POSSONO CONFERIRE GLI UTENTI DEI COMUNI DI SPOTORNO, NOLI E VEZZI
PORTIO.**

GIORNO	ORARIO DI APERTURA
Lunedì	9.00-12.30
Martedì	9.00-12.30
Mercoledì	15.00-18.00
Giovedì	9.00-12.30
Venerdì	9.00-12.30
Sabato	9.00-12.30

**ISOLA ECOLOGICA DI SAVONA, PRESSO F.G. RICICLAGGI,
VIA CARAVAGGIO, 6.
POSSONO CONFERIRE GLI UTENTI DEI COMUNI DI VADO LIGURE, QUILIANO,
BERGEGGI.**

GIORNO	ORARIO DI APERTURA
Lunedì	8.00-12.00 – 14.00-16.45
Martedì	8.00-12.00 – 14.00-16.45
Mercoledì	8.00-12.00 – 14.00-16.45
Giovedì	8.00-12.00 – 14.00-16.45
Venerdì	8.00-12.00 – 14.00-16.45
Sabato	8.00-11.30

**ISOLA ECOLOGICA DI BRAGNO, PRESSO F.G. RICICLAGGI, VIA
STALINGRADO, 50
POSSONO CONFERIRE GLI UTENTI DEI COMUNI DI CENGIO E MILLESIMO.**

GIORNO	ORARIO DI APERTURA
Lunedì	7.00-12.00 – 13.30-17.00
Martedì	7.00-12.00 – 13.30-17.00
Mercoledì	7.00-12.00 – 13.30-17.00
Giovedì	7.00-12.00 – 13.30-17.00
Venerdì	7.00-12.00 – 13.30-17.00
Sabato	8.00-12.00

**ISOLA ECOLOGICA DI CELLE LIGURE, VIA SANDA.
POSSONO CONFERIRE GLI UTENTI DEL COMUNE DI CELLE LIGURE.**

GIORNO	ORARIO DI APERTURA
Lunedì	8.30-12.30
Martedì	8.30-12.30
Mercoledì	8.30-12.30
Giovedì	8.30-12.30
Venerdì	8.30-12.30
Sabato	8.30-12.30

ALLEGATO 2 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO Servizio di emergenza	
Attivazione per carenza o sospensioni superiori a:	48 ore
Interventi programmati	
Tempi di preavviso:	1 giorno
Durata massima delle sospensioni programmate:	1 giorno
Pronto intervento	
Tempo massimo di intervento dalla segnalazione in caso di pericolo:	3 ore
Tempo massimo di intervento dalla segnalazione in assenza di pericolo:	3 ore
Raccolta indifferenziata	
Raccolta del secco non riciclabile...	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Raccolta differenziata	
Raccolta della frazione organica putrescibile	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Raccolta della frazione verde a domicilio su richiesta entro	30 giorni
Raccolta della frazione cellulosica...	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Raccolta della frazione vetro/ vetro e metalli...	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Raccolta della frazione plastica...	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio su richiesta entro	30 giorni
Raccolta dei RAEE a domicilio su richiesta entro	30 giorni
Apertura settimanale del centro di raccolta	Vedi prospetto allegato
Igiene del servizio	
Lavaggio e sanificazione di cassonetti e contenitori stradali e contenitori per la raccolta domiciliare di volumetria superiore a 80 litri , periodo maggio settembre	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Lavaggio e sanificazione di cassonetti e contenitori stradali e contenitori di volumetria superiore a 80 litri, ottobre maggio	Come previsto dai contratti di servizio con i singoli comuni
Tempo massimo di intervento su segnalazione di contenitori maleodoranti	1 giorni
Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	
Verifica tecnica della funzionalità su richiesta entro	2 giorni
Ripristino della funzionalità dalla verifica del malfunzionamento entro	3 giorni
Posizionamento o spostamento di contenitori	
Comunicazione dell'esito della verifica di fattibilità dalla richiesta entro	5 giorni
Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	
Erogazione del servizio non effettuato entro	1 giorno

Ritardo per servizi a frequenza giornaliera e servizi porta a porta	1 giorno dalla segnalazione dell'utente al call center
Interventi su chiamata	
Svuotamento contenitori su chiamata	2 giorni
Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	
Rispetto delle frequenze previste da apposito programma	
Appuntamenti programmati presso l'Utente	
Fascia di puntualità:	3 ore
Ritardo massimo:	30 minuti
Preavviso di disdetta appuntamento da parte del Gestore o dell'Utente minimo di	30 minuti
Sistema di fatturazione	
Termine di scadenza delle fatture rispetto alla data di emissione non inferiore a	30 giorni
Invio della fattura rispetto alla data di scadenza anticipato di almeno	15 giorni
Rettifica di errata fatturazione su richiesta dell'Utente entro	15 giorni
Rimborso effettuato dalla data di rettifica fatturazione entro	15 giorni
Sportelli fisici	
Apertura giornaliera nei giorni feriali:	3,5 ore
Call Center	
Durata del servizio giornaliero nei giorni feriali:	3,5 ore
Richieste e reclami	
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte:	30 giorni
Tempo massimo di risposta ai reclami:	30 giorni
Per casi particolari, eventuale comunicazione di proroga dei termini di	30 giorni