



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

Schema di CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Ottobre 2020

Sommario

1. PREMESSA	3
2. COMUNI SERVITI.....	4
3. SERVIZI PREVISTI.....	4
3.1. Servizi di raccolta e igiene urbana.....	4
3.2. LA TARI (tassa sui rifiuti).....	5
4. GLI UTENTI.....	6
5. COME RIVOLGERSI, COME INFORMASI	6
6. RIFERIMENTI DEL GESTORE	8
7. INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	8
8. COME TUTELARSI (RECLAMI).....	11
8.1. Segnalazione.....	11
8.2. Reclamo per disservizio.....	11
8.3. Richiesta indennizzo	12
8.4. Richiesta risarcimento danni	13
8.5. Come presentare reclamo.....	13
8.6. Indennizzo automatico (mancato ritiro ingombranti).....	13
8.7. Procedure conciliative	14
9. LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	14
10. L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	15

1. PREMESSA

Al Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani nell'ATO Toscana Costa per il periodo 2021 – 2035 viene allegato il presente Schema di Carta della Qualità dei Servizi (di seguito "Carta"), come condiviso con le Associazioni di tutela dei Consumatori.

La Carta, nella sua versione definitiva, dovrà essere predisposta dal Gestore e posta all'approvazione dell'Autorità d'Ambito, entro il 31.12.2021.

La suddetta Carta della Qualità dei Servizi dovrà essere emanata dal Gestore unico RetiAmbiente spa in conformità ad intese con le associazioni di utenti e consumatori.

Dovrà altresì conformarsi in ogni sua parte a quanto previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) di cui alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito la "Carta") è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto dalla L.R.T. 9/2008, L.R.T. 69/2011, dalla D.G.R.T. 59/2014, dal D.Lgs. n. 152/2006, dalla L. 244/2007 art. 2, comma 461, dall'art. 11 D.P.R. 168/2010, dall'art. 8 D.L. 1/2012 e s.m.i., nonché della Delibera 444/2019/R/rif ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente).

La Carta verrà aggiornata a cura del Gestore, sentite le ass.ni di utenti e consumatori e con l'approvazione dell'Autorità d'Ambito, per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento.

Indipendentemente dagli aggiornamenti alle nuove disposizioni normative, la Carta dovrà essere aggiornata dal Gestore, sentite le ass.ni di utenti e consumatori con l'approvazione dell'Autorità d'Ambito, di norma, ogni tre anni. L'Autorità potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

La Carta contiene i diritti degli utenti domestici e non domestici del servizio di gestione integrata rifiuti urbani nell'ATO Toscana Costa (di seguito "servizio") che il gestore unico RetiAmbiente spa si impegna a garantire secondo i principi di uguaglianza, universalità, trasparenza, efficienza ed economicità.

L'Ambito Territoriale Ottimale Toscana Costa è composto dai seguenti 100 Comuni:

- a) nella Provincia di Livorno: Bibbona, Campo nell' Elba, Capoliveri, Capraia Isola, Cecina, Collesalveti, Livorno, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Portoferraio, Rio, Rosignano Marittimo.
- b) nella Provincia di Lucca: Altopascio, Bagni di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Camaione, Camporgiano, Capannori, Careggine, Castelnuovo di Garfagnana, Castiglione di Garfagnana, Coreglia Antelminelli, Fabbriche di Vergemoli, Forte dei Marmi, Fosciandora, Galliciano, Lucca, Massarosa, Minucciano, Molazzana, Montecarlo, Pescaglia, Piazza al Serchio, Pietrasanta, Pieve Fosciana, Porcari, San Romano in Garfagnana, Seravezza, Sillano Giuncugnano, Stazzema, Vagli di Sotto, Viareggio, Villa Basilica, Villa Collemandina.
- c) nella Provincia di Massa Carrara: Aulla, Bagnone, Carrara, Casola in Lunigiana, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, Massa, Montignoso, Mulazzo, Podenzana, Pontremoli, Tresana, Villafranca in Lunigiana, Zeri.
- d) nella Provincia di Pisa: Bientina, Buti, Calci, Calcinaia, Capannoli, Casale Marittimo, Casciana Terme Lari, Cascina, Castelnuovo di Sotto, Castellina Marittima, Castelnuovo di Val di Cecina,

Chianni, Fauglia, Guardistallo, Lajatico, Crespina Lorenzana, Montecatini Val di Cecina, Montescudaio, Monteverdi Marittimo, Montopoli in Valdarno, Orciano Pisano, Palaia, Peccioli, Pisa, Pomarance, Ponsacco, Pontedera, Riparbella, San Giuliano Terme, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Santa Luce, Santa Maria a Monte, Terricciola, Vecchiano, Vicopisano, Volterra.

RetiAmbiente spa (di seguito il "Gestore") è il soggetto affidatario tramite procedura *in house providing* del servizio di gestione integrata dei rifiuti per l'ATO Toscana Costa per 15 anni, dal 01.01.2021-al 31.12.2035.

L'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ATO Toscana Costa (di seguito l'"Autorità") è l'Ente avente personalità giuridica di diritto pubblico con il compito di pianificare e regolare la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Le Associazioni per la tutela di utenti e consumatori, sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

L'ARERA, è l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente.

TITR, è il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, per il periodo 1 luglio 2020 - 31 dicembre 2023.

Contratto di Servizio (di seguito "Contratto"), è il contratto sottoscritto tra il Gestore e l'Autorità a conclusione della procedura d'affidamento del servizio di gestione integrata rifiuti urbani.

Disciplinare tecnico del servizio (di seguito "Disciplinare"), è l'allegato al Contratto che contiene i servizi e gli standard tecnici a cui il Gestore si deve attenere.

Piano annuale delle attività, è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

2. COMUNI SERVITI

Il Gestore eroga il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nei Comuni indicati nel Contratto di Servizio.

La Carta dovrà indicare puntualmente l'elenco dei Comuni serviti nei quali, appunto, vige la Carta medesima, indicando la tempistica di avvio del servizio sui singoli Comuni.

Il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento stradale e gestione della tariffa puntuale è svolto attraverso le SOL (società operative locali).

3. SERVIZI PREVISTI

3.1. Servizi di raccolta e igiene urbana

La Carta dovrà contenere appositi *link* (anche con QR code) al sito internet del Gestore nei quali dovranno essere elencati i dettagli dei servizi previsti sul territorio (es. livello comunale), risultanti dal Piano annuale delle attività.

I suddetti servizi dovranno essere descritti in modo comprensibile per l'utenza e dovranno comprendere (elenco non esaustivo):

- a) **spazzamento e lavaggio strade** (elenco strade servite, modalità di servizio, frequenza prevista, elenco cestini stradali e relativa frequenza di svuotamento, ecc) con la relativa rappresentazione cartografica;

- b) **raccolta domiciliare “porta a porta”** (elenco strade servite con relativo calendario delle frazioni merceologiche raccolte, modalità di raccolta, colori contenitori, orario di esposizione, ecc) con la relativa rappresentazione cartografica;
- c) **raccolta di prossimità** con o senza accesso controllato (elenco strade servite con relativo calendario delle frazioni merceologiche raccolte e localizzazione dei contenitori, frequenza di svuotamento, modalità di raccolta, colori contenitori, calendario lavaggio e sanificazione previsto, ecc) con la relativa rappresentazione cartografica;
- d) **raccolta stradale a cassonetti** con o senza accesso controllato (elenco strade servite con la localizzazione dei contenitori, frequenze di svuotamento, modalità di raccolta, colori utilizzati, calendario lavaggio e sanificazione previsto, ecc) con la relativa rappresentazione cartografica;
- e) **raccolta su chiamata**, intesa come prenotazione del servizio singolo oppure inserimento in una lista (frazioni merceologiche per le quali i servizi sono attivi, modalità di fruizione dei medesimi da parte degli utenti, giorni massimi di attesa per il ritiro, presenza di limitazioni nel peso/volume, modalità di esposizione, ecc). Il sito del Gestore dovrà consentire altresì la prenotazione del servizio da parte dell’utente;
- f) **centri di raccolta** (localizzazione, orario di apertura, modalità di accesso, rifiuti conferibili, eventuale scontistica prevista, ecc);
- g) **raccolta di altre tipologie di rifiuti** (abiti usati, oli vegetali, farmaci, pile, batterie, ecc) con relativa rappresentazione cartografica dei contenitori dislocati sul territorio.
- h) **pulizia fiere e mercati settimanali** (localizzazione, tipo di intervento previsto, orari di svolgimento, ecc).

Nel caso di **raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/chiavetta** dovranno essere fornite chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio ed alle modalità di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta.

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali), dovrà essere data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione, almeno entro 30 gg solari prima la decorrenza.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 gg dall’evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc) oppure entro 7 gg in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc).

3.2. LA TARI (tassa sui rifiuti)

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell’art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il Piano Finanziario della TARI di ogni Comune è determinato annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dal Gestore, validato dall’Autorità d’Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale (salvo diversa determinazione di ARERA). La determinazione è

relativa alla componente di servizio svolta dal Gestore e alle altre componenti, come ad esempio i costi di accertamento e riscossione (CARC), gestite direttamente dai Comuni.

La Carta dovrà descrivere la natura dei vari regimi tariffari vigenti ed indicare puntualmente quello previsto per ogni singolo Comune.

In caso di **TARI tributo** (compreso il tributo puntuale) il servizio di determinazione può essere svolto dal Comune, dal Gestore (art. 1, comma 691, L. 147 del 2013) o da altro soggetto incaricato dal Comune. Il titolare dell'incasso del tributo resta comunque il Comune.

In caso di, cosiddetta, **tariffa puntuale** (art. 1, comma 668, L. 147 del 2013) il servizio di determinazione viene svolto esclusivamente dal Gestore che fattura direttamente agli utenti. Il titolare dell'incasso delle fatture, in questo caso, è il Gestore stesso.

In tutti i casi, il servizio di gestione dell'attività di gestione tariffe e rapporti con l'utenza, dovrà conformarsi a quanto previsto nella Delibera n. 444/2019/R/rif con particolare riferimento alle informazioni che dovranno essere contenute nel sito web del Gestore e nel Documento di riscossione (info generali, info sugli importi addebitati, info sulle modalità di pagamento, info sul servizio e sui risultati ambientali).

La Carta sarà vigente soltanto per i servizi oggetto del Contratto, svolti direttamente dal Gestore.

4. GLI UTENTI

Sono utenti del Servizio tutti i cittadini, titolari di un ruolo/contratto TARI, le imprese e gli enti che risiedono nei Comuni serviti e che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore, Comuni e Autorità).

5. COME RIVOLGERSI, COME INFORMASI

La Carta dovrà descrivere puntualmente, chiaramente ed esaustivamente le forme, i modi e gli strumenti di comunicazione con cui gli utenti potranno interfacciarsi con il Gestore per chiedere informazioni o chiarimenti, avanzare richieste, fare proposte, prenotare servizi, inviare reclami.

Gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dal Gestore dovranno comprendere:

➤ Sito internet del Gestore

Nel sito internet del Gestore, sempre ben aggiornato, dovranno essere ben evidenti la sezione "Carta della qualità del servizio" dalla quale l'utente potrà scaricare direttamente la suddetta Carta in formato facilmente scaricabile (es. pdf) e la sezione "Contatti" che permetterà al cittadino di conoscere tutti i canali di comunicazione attivati dal Gestore.

Il sito internet dovrà permettere all'utente – munito del proprio codice cliente e/o del proprio codice fiscale/partita IVA – di interfacciarsi direttamente con il Gestore per chiedere informazioni, presentare richieste di servizi, inviare reclami.

Il sito internet dovrà inoltre contenere quanto previsto dalla Delibera ARERA 444/2019/R/rif e dal Disciplinare Tecnico del Servizio nel paragrafo "Obblighi del Gestore relativamente all'attività di informazione e comunicazione" (III.13.2).

Dovrà essere realizzato anche in lingua inglese.

➤ Sportelli utenti

Il gestore dovrà mettere a disposizione un numero adeguato – individuato in base alla quantità di utenze servite e alla dispersione territoriale - di sportelli informativi, ad apertura quotidiana (almeno 20 ore/settimana), indicativamente uno per ogni Comune superiore a 10.000 abitanti, attraverso cui gli utenti potranno interfacciarsi direttamente con il Gestore per chiedere informazioni, presentare reclami, ritirare materiale, richiedere servizi, ecc.

L'attesa allo sportello per gli utenti non potrà superare 30 minuti.

Per i Comuni nei quali il Gestore si occuperà anche della gestione (accertamento e riscossione) della tassa/tariffa (TARI), lo sportello informativo dovrà essere utilizzato altresì per lo svolgimento delle pratiche legate alla gestione della TARI.

Ad integrazione della rete dei suddetti sportelli informativi, il Gestore dovrà assicurare l'apertura di adeguati sportelli di contatto (allestiti eventualmente anche su strutture mobili) a servizio di ogni singolo Comune, con un orario di apertura, di norma, non inferiore a quanto indicato nell'elenco sottostante, in base alla dispersione della popolazione del Comune:

- Comune con popolazione < a 1.500 abitanti: 3 ore/mese
- Comune con popolazione < a 3.000 abitanti: 5 ore/mese
- Comune con popolazione < a 5.000 abitanti: 7 ore/mese
- Comune con popolazione < a 10.000 abitanti: 10 ore/mese

L'attività dello "sportello di contatto" potrà essere integrata ad altra attività prevista sul Comune (es. raccolta ingombranti/RAEE con postazione mobile, consegna kit raccolta domiciliare, ecc).

➤ Call center (Numero Verde)

Il Gestore metterà a disposizione degli utenti un numero verde - attivo da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 18,00 e il sabato dalle 9,00 alle 13,00 - attraverso cui sarà possibile chiedere informazioni, prenotare servizi, presentare segnalazioni, ecc

L'attesa per parlare con l'operatore non potrà superare 3 minuti.

Per le chiamate da telefono mobile sarà messo a disposizione un apposito numero di telefono a tariffa agevolata, attivo anch'esso attivo da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 18,00 e il sabato dalle 9,00 alle 13,00.

L'attesa per parlare con l'operatore non potrà superare 3 minuti.

Negli orari in cui il servizio non è attivo, sarà attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente potrà porre quesiti, prenotare servizi, segnalare disservizi, presentare segnalazioni, ecc.

➤ App per smartphone e tablet

Il Gestore metterà a disposizione degli utenti un'applicazione (App) scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet attraverso cui gli utenti – registrandosi con il proprio codice utente e/o codice fiscale/partita IVA – potranno interfacciarsi direttamente con il Gestore per chiedere informazioni, attivare servizi, inviare reclami, ecc.

➤ Ulteriori strumenti di comunicazione

Il Gestore dovrà promuovere l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale. Pertanto dovrà attivare e gestire, oltre (almeno) ad un indirizzo

di posta elettronica dedicato ed un indirizzo di posta elettronica certificata, un profilo Facebook e Twitter e un contatto WhatsApp, da utilizzare tramite interlocuzioni rapide e concise con un linguaggio semplice e comprensibile. Ove utile e/o necessario, dovranno essere previste peculiari campagne informative con l'utilizzo di materiale informativo prodotto in lingua straniera (inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, cinese).

La Carta sarà scaricabile dal sito internet del Gestore e dall'App.

La versione cartacea della Carta sarà invece disponibile presso gli sportelli informativi e gli sportelli di contatto del Gestore e presso gli uffici URP dei Comuni e presso gli sportelli delle Associazioni degli utenti e dei Consumatori.

Una versione sintetizzata della Carta dovrà essere resa disponibile a tutti gli utenti, compresi i nuovi utenti del servizio.

Al fine di favorirne la massima diffusione, la Carta dovrà essere realizzata anche in lingua straniera (inglese).

6. RIFERIMENTI DEL GESTORE

La Carta dovrà riportare una breve descrizione dell'organigramma del Gestore con l'indicazione del nominativo del responsabile di ogni area di lavoro fino alle unità organizzative, con l'indicazione della rispettiva sede di lavoro principale.

Dovrà essere fornito altresì il nominativo del referente del Gestore responsabile per l'attuazione e il rispetto della Carta con i relativi recapiti di posta elettronica.

Nella sezione "Contatti" del sito internet del Gestore saranno fornite tutte le informazioni utili all'utente per mettersi in contatto con il Gestore, comprese le sedi dello stesso.

I riferimenti del Gestore (sito internet, sede, recapiti, numero verde, ecc) saranno sempre presenti anche nel Documento di riscossione.

7. INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO

La Carta dovrà riportare, in forma esaustiva e chiara per l'utenza, i criteri di misurazione e gli indicatori attraverso cui gli utenti potranno attestare e verificare il rispetto degli standard della qualità del servizio direttamente correlati ai servizi indicati nel Contratto di Servizio e dettagliati nel Piano annuale delle attività.

Tali standard sono di carattere:

- generale: consistono negli obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese alla generalità dell'utenza;
- specifico: riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rivolte direttamente all'utente.

I suddetti indicatori e criteri di misurazione dovranno comprendere (elenco non esaustivo):

Per la raccolta domiciliare

- Il rispetto del calendario prestabilito, come concordato con il Comune, per il ritiro dei rifiuti esposti nei luoghi idonei concordati con il gestore e secondo le modalità stabilite.

Non verrà effettuato il ritiro di sacchi, mastelli o bidoni che presenteranno difformità e irregolarità nei conferimenti quali: esposizioni in contenitori inadatti allo svuotamento; frazioni merceologiche difformi da quelle previste; orari di esposizione difformi da quelli previsti; ecc.

La fascia oraria per il ritiro dei rifiuti da parte del Gestore, di norma, non potrà superare 3 ore.

L'utente potrà esporre i rifiuti, di norma, nelle 12 ore antecedenti l'inizio della fascia oraria di prelievo prevista.

In caso di mancato ritiro dei rifiuti in un turno (es. mattiniero o pomeridiano) per cause imputabili al Gestore, o per cause di forza maggiore comunque imprevedibili, il ritiro dovrà essere recuperato comunque entro le ore 24,00 dello stesso giorno, qualora la causa nel frattempo sia stata rimossa. Questa previsione non è valida in caso di sciopero.

- La fornitura agli utenti del kit previsto per la raccolta (es. per i nuovi utenti) entro 7 gg dalla richiesta. Il kit per la raccolta dovrà comprendere (almeno):
 - *kit minimo per utenze domestiche non condominiali: mastello (o sacco) indifferenziato, mastello organico, biopattumiera areata sottolavello per organico, sacchi per carta, sacchi per PL, mastello vetro (in presenza di raccolta domiciliare del vetro, in luogo di quella stradale a campana);*
 - *kit minimo per utenze domestiche condominiali: biopattumiera areata per organico al singolo utente e bidoni condominiali per indifferenziato, organico, carta, PL e vetro secondo necessità;*
 - *kit utenze non domestiche: bidoni personalizzati per indifferenziato, organico, carta, PL e vetro secondo necessità;*
 - *Kit (sacchi e/o contenitori) per raccolta di prodotti sanitari assorbenti alle utenze interessate;*
 - *Ove previsto, badge (tessera magnetica) per l'apertura di contenitori ad accesso controllato e, se richiesto dal Comune, App per smartphone che consenta anch'essa l'apertura del contenitore.*

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico del Gestore. In caso diverso, la manutenzione e la sostituzione sono effettuate previo risarcimento del danno arrecato da parte dell'utente.

Per la raccolta stradale e di prossimità

- La fornitura della biopattumiera areata sottolavello alle utenze domestiche;
- La distanza contenitori-utenti prevista per la raccolta stradale e di prossimità;
- Il calendario di svuotamento dei contenitori;
- Il calendario del lavaggio/sanificazione dei contenitori stradali;
- La fornitura del badge (tessera magnetica), ove previsto, e di specifica App (se richiesto dal Comune), per l'apertura di contenitori ad accesso controllato.

Per le raccolte a chiamata

- Il tempo di attesa per il ritiro dei rifiuti ingombranti (massimo 15 gg, salvo minor tempo d'attesa già in essere sul Comune) dal momento in cui l'utente ne fa richiesta (NB: l'appuntamento deve essere concesso in tempo reale).
- Il tempo d'attesa per l'evasione della richiesta di raccolta, ove prevista tale modalità (es. raccolta *on demand*).

Per i Centri di raccolta

- Il rispetto degli orari di apertura e chiusura;
- I tempi d'attesa degli utenti per il conferimento al CdR che non potranno superare i 15 minuti (salvo casi eccezionali che il Gestore dovrà, comunque, motivare).

Per lo spazzamento stradale

- Il rispetto del programma di spazzamento (strade e piazze servite e relative frequenze).
- Tempi di rimozione dei rifiuti abbandonati, in base alle previsioni del Disciplinare Tecnico del Servizio, di norma entro 48 ore dalla segnalazione dell'utente (purché ben circostanziata) o dell'amministrazione comunale, e 24 ore in caso di Centri storici, lungomare, aree pedonali, salvo casi d'urgenza che possano costituire motivo di pericolo/segnalati dalle autorità competenti, che richiedono un intervento immediato.

Per i tempi di risposta

- I tempi d'attesa per le richieste di attivazione/disattivazione servizi (oltre a quanto già previsto per la raccolta domiciliare, vedi sopra);
- I tempi d'attesa per le risposte motivate (scritte) ai reclami presentati dagli utenti;
- I tempi di attesa alle richieste scritte di informazione presentate dagli utenti.

Per le comunicazioni agli utenti

- La diffusione e la tempestività delle comunicazioni agli utenti;
- L'attesa telefonica al call center (numero verde), che non potrà superare i 3 minuti;
- L'attesa agli sportelli, che non potrà superare i 30 minuti;
- Il mancato funzionamento del sito internet e della App (salvo cause non imputabili al Gestore, es. problemi sulla rete internet) che, per cause eccezionali ed in ogni caso da motivare, non potrà comunque superare le 3 ore.

L'Autorità assieme ai Comuni, in ossequio alle previsioni di legge e a quanto previsto nel Disciplinare Tecnico del Servizio, svolgerà un controllo accurato e dettagliato sul rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Servizio da parte del Gestore.

Il Gestore, a sua volta, dovrà provvedere a monitorare costantemente:

- ✓ le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- ✓ gli indicatori di gestione;

- ✓ le cause del mancato rispetto degli stessi;
- ✓ le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- ✓ il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente);
- ✓ la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente).

Per una migliore comprensibilità e leggibilità della Carta da parte degli utenti, il Gestore, nella redazione definitiva, dovrà predisporre una tabella riassuntiva, da allegare alla Carta stessa, contenente gli indicatori dei servizi e i relativi standard previsti.

8. COME TUTELARSI (RECLAMI)

La Carta dovrà riportare in modo esaustivo il riferimento aggiornato alla normativa nazionale e regionale riguardante la tutela degli utenti e le procedure da seguire per presentare formale reclamo al Gestore.

I reclami potranno essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008, per:

- chiedere la modifica di un servizio, suggerirne un miglioramento o segnalarne le criticità di funzionamento (segnalazione);
- segnalare un disservizio (reclamo per disservizio);
- chiedere l'indennizzo previsto dalla Carta (richiesta indennizzo);
- chiedere il risarcimento di un danno (richiesta risarcimento danni).

Saranno previsti, inoltre, specifici indennizzi automatici che non richiedono la presentazione di reclamo da parte dell'utente.

8.1. Segnalazione

Il reclamo per segnalazione è avanzato dall'utente, anche tramite numero verde, per inviare comunicazioni non afferenti a disservizi, finalizzate a chiedere la modifica di un servizio (es. spostamento di un punto di raccolta), suggerirne un miglioramento (es. incremento frequenza ritiro rifiuti) o segnalarne una criticità (es. numero lavaggi contenitori inferiore rispetto alle reali necessità).

Il reclamo per segnalazione è attivato dall'utente anche per segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

Il Gestore è obbligato a dare riscontro dell'avvenuta ricezione della segnalazione, ma non è comunque obbligato a fornire risposta motivata.

8.2. Reclamo per disservizio

Il reclamo per disservizio è avanzato dall'utente per segnalare la mancata esecuzione, o l'errata esecuzione, di un servizio previsto dal Contratto e nel Piano annuale delle attività e non è finalizzato a chiedere un indennizzo diretto all'utente o un risarcimento danni.

Il disservizio può riguardare:

- servizi rivolti alla generalità dell'utenza, quali ad esempio: servizi d'igiene urbana (es. spazzamento stradale non effettuato, lavaggio strade non effettuato, pulizia fiere e mercati non svolta, ecc.), servizio di raccolta stradale a cassonetti o di prossimità (es. svuotamenti non avvenuti, contenitore otto), servizio di gestione Centri di raccolta (es. CdR chiuso in orario previsto di apertura), servizio di gestione sportelli utenti (es. attesa eccessiva, ecc);
- servizi rivolti alla singola utenza, quali ad esempio: servizi di raccolta domiciliare "porta a porta" o a chiamata (es. mancato ritiro del mastello), consegna del kit per raccolta domiciliare (es. mancata consegna), servizio di gestione della TARI qualora tale servizio sia svolto dal Gestore

(es. mancata ricezione del documento di riscossione), servizi legati all'utilizzo della tessera magnetica dell'utente o dell'App (es. mancato funzionamento, ecc).

La Carta inoltre dovrà indicare i tempi di risposta che il Gestore si obbliga a rispettare.

Di norma, i reclami relativi ai servizi rivolti alla generalità dell'utenza dovranno avere garantito un tempo di risposta non superiore a 20 gg, salvo che il disservizio impedisca *sine die* il regolare svolgimento del servizio pubblico di raccolta (es. rottura della serratura elettronica del cassonetto) in quel caso il tempo di risposta dovrà essere più breve, allineandosi alle tempistiche d'intervento previste nel Disciplinare Tecnico.

Di norma, i reclami relativi ai servizi diretti alla singola utenza dovranno avere garantito un tempo di risposta da parte del Gestore non superiore a 10 gg, salvo che il disservizio produca un inconveniente o un danno imminente all'utenza (es. richiesta correzione dati per bollettazione/fatturazione TARI che comporta un'alterazione dell'importo dovuto), in quel caso il tempo di risposta dovrà essere più breve.

Nel reclamo l'utente dovrà indicare puntualmente le caratteristiche del disservizio: orario; luogo; servizio atteso.

La risposta fornita dal Gestore dovrà indicare puntualmente (elenco non esaustivo):

- il motivo per il quale il disservizio si è provocato;
- in caso di disservizio dovuto a causa del Gestore, le eventuali azioni intraprese per il ripristino e/o per impedirne il ripetersi;
- in caso di servizio tecnicamente ripetibile, la data in cui il servizio verrà recuperato;

Qualora la complessità della richiesta non consenta oggettivamente il rispetto del tempo di risposta indicato, oppure il Gestore debba attendere l'adempimento da parte di altri enti/soggetti, l'utente verrà informato entro la scadenza prevista per la risposta, sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione che comunque, salvo casi eccezionali da documentare, non potranno superare 30 gg.

Anche il mancato accoglimento del reclamo (motivato) dovrà essere comunicato entro il tempo massimo stabilito per la risposta.

8.3. Richiesta indennizzo

Il reclamo per richiesta d'indennizzo è avanzato dall'utente in forma scritta, purché debitamente documentato, per chiedere un indennizzo diretto pari al valore di 20,00 (venti/00) euro.

Le cause che danno diritto a chiedere l'indennizzo sono:

- **la mancata risposta da parte del Gestore al reclamo per disservizio presentato dall'utente in forma scritta, entro il tempo massimo di risposta stabilito dalla Carta.**
- **la mancata risposta alla richiesta di informazione avanzata dall'utente in forma scritta, entro il tempo massimo di risposta stabilito nella Carta;**
- **la mancata attivazione dei servizi, previa richiesta scritta, entro il tempo massimo stabilito nella Carta.**

Tali indennizzi sono ad esclusivo carico del Gestore e non possono entrare a far parte dei costi riconosciuti al Gestore per la formazione del PEF.

Il Gestore non sarà tenuto a corrispondere i suddetti indennizzi qualora il mancato rispetto dei suddetti termini sia riconducibile a cause a lui non imputabili, quali, a titolo esemplificativo:

- i. forza maggiore, intesa come atti d'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;

- ii. motivi imputabili all'utente.

Inoltre il Gestore non sarà tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti della TARI.

A tal fine il Gestore, nelle more dell'acquisizione delle banche dati TARI dei Comuni, qualora non ne abbia conoscenza, dovrà richiedere al Comune di riferimento la posizione dell'utente in potenziale diritto di ricevere l'indennizzo.

L'indennizzo potrà essere corrisposto attraverso l'accredito dell'importo nella prima bollettazione utile (previo accordo con il Comune interessato) o fatturazione, oppure attraverso altra forma di ristoro che sarà individuata nella Carta.

Il pagamento dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

8.4. Richiesta risarcimento danni

Il reclamo per risarcimento danni è avanzato dall'utenze, purché debitamente documentato, per chiedere il risarcimento per un (presunto) danno procurato dal Gestore nello svolgimento del servizio.

Il reclamo viene avanzato sulla base delle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo 8.7.

8.5. Come presentare reclamo

I reclami saranno presentati utilizzando i moduli o le interfacce del Sito internet e dell'App predisposti dal Gestore in cui dovrà essere richiesto almeno il nominativo del richiedente, il codice utente di riferimento, il motivo del reclamo e la possibilità di allegare documentazione sulla base del modello di cui all'Allegato A all'art. 11 D.P.R. n. 168/2010.

Il reclamo potrà essere avanzato direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione degli utenti e consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008 che dovrà avere a disposizione un canale specifico di comunicazione.

L'invio del reclamo potrà avvenire tramite:

- consegna allo sportello utenti o allo sportello informativo;
- posta elettronica o PEC del Gestore;
- posta ordinaria;
- apposita sezione del sito internet del Gestore (previo identificazione);
- App ufficiale del Gestore (previo registrazione);

Il call center (numero verde) sarà utilizzabile solo per le segnalazioni. Eventuali reclami per disservizio avanzati telefonicamente non daranno diritto a chiedere indennizzo in caso di mancata risposta.

8.6. Indennizzo automatico (mancato ritiro ingombranti)

L'indennizzo automatico a favore dell'utente pari al valore di 5,00 (cinque/00) euro scatta a seguito del mancato ritiro della raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti da parte del Gestore che può determinarsi:

- **per il mancato ritiro dei rifiuti nel giorno stabilito - concordato tra utente e Gestore e confermato da riscontro formale (ad es. messaggio telefonico, e-mail, ecc) - purché i rifiuti siano stati posizionati correttamente;**

Come rifiuti ingombranti si intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, di provenienza domestica e non domestica, costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo

da mobili, materassi ed arredi in genere, elettrodomestici non normati dal decreto legislativo 151/2005 (RAEE), attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere conferiti al servizio di raccolta ordinario e quindi superiori ad un volume indicativo di 50 litri.

Ogni utente avrà diritto ad un massimo di 3 (tre) interventi/anno, intervallati l'uno dall'altro da almeno 30 gg.

Quantità superiori, o numero di interventi maggiori di 3/annui per utente, o richieste di intervento con intervalli di tempo inferiore a 30 giorni, potranno costituire interventi a pagamento da parte dell'utente, anche direttamente a favore del Gestore, secondo gli accordi intercorsi con il Comune, restando inteso che in tali casi attese oltre i 15gg non fanno scattare alcun rimborso.

Ogni intervento è inteso come il ritiro, al piano strada, di massimo 2 pezzi (inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato) per un peso complessivo non superiore a 100 kg.

Il Comune potrà richiedere la possibilità di consentire ritiri di un maggior numero di pezzi e di un maggior quantitativo per utente.

L'indennizzo automatico potrà essere corrisposto all'utente con le stesse modalità previste per il reclamo con richiesta d'indennizzo di cui al punto 8.3.

8.7. Procedure conciliative

Oltre alla via giurisdizionale, che è sempre percorribile, il Gestore garantisce il ricorso a vie conciliative, istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

In caso di mancato accoglimento dei reclami l'utente potrà presentare ricorso in prima istanza alla Commissione paritetica di Conciliazione composta da un rappresentante del Gestore e un rappresentante dell'Associazione degli utenti e consumatori delegata dall'utente.

In caso di mancato accordo o in assenza di una delega all'associazione degli utenti e consumatori, l'utente potrà fare ricorso in seconda istanza alla Commissione conciliativa dell'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, composta da un rappresentante del Gestore, un rappresentante designato dalle Associazioni degli utenti e consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 e presieduta da un rappresentante dell'Autorità d'Ambito.

9. LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Gestore, con la partecipazione delle Ass.ni degli utenti e consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, svolgerà apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta affinché sia verificata periodicamente l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato alle esigenze dell'utenza.

L'Autorità, se del caso avvalendosi di un soggetto indipendente, e con la partecipazione delle Ass.ni degli utenti e consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, dopo l'emanazione della Carta, effettuerà ogni anno l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - **Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS)** - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati e alla qualità del servizio offerto dal Gestore.

Le Associazioni dei consumatori in particolare verranno adeguatamente informate sulla metodologia e i criteri dell'indagine e potranno avanzare richiesta di compartecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo.

Tale indagine verrà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e delle Ass.ni degli utenti e consumatori e verrà trasmessa ai Comuni dell'ATO e all'ARERA.

Nei tre mesi seguenti alla pubblicazione del Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), verrà allestito un tavolo di confronto tra Autorità, Gestore e Ass.ni degli utenti e consumatori per monitorare i servizi che

hanno presentato le maggiori criticità e verificare – a seguito di adeguate misure adottate dal Gestore - il miglioramento degli stessi.

10. L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazioni degli utenti e consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

In particolare, ciascun utente avrà diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avverrà secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati. Tali dati potranno essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

Il gestore pubblicherà sul proprio sito internet con cadenza mensile - entro il giorno 15 del mese successivo - i dati di produzione dei rifiuti totali e per singolo Comune, specificando, almeno:

- quantità di rifiuti differenziati raccolti;
- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti conferiti presso gli impianti di trattamento/recupero e smaltimento;
- ore totali di servizi di igiene urbana svolte.

Il Gestore pubblicherà altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 31 marzo dell'anno successivo - una Relazione contenente i dati tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

Tale Relazione, unitamente al Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), sarà oggetto di una conferenza pubblica annuale promossa dal Gestore in collaborazione con l'Autorità e le Associazioni degli utenti e consumatori.