



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI -ANNO 2023

cambiare insieme

Altino, Archi, Arielli, Atessa, Bomba, Borrello, Casalbordino, Casoli, Castel Frentano, Castiglione Messer Marino, Civitaluparella, Civitella Messer Raimondo, Colledimacine, Colledimezzo, Crecchio, Fallo, Fara San Martino, Filetto, Fossacesia, Fresagrandinaria, Frisa, Gamberale, Gessopalena, Guardiagrele, Lama dei Peligni, Lanciano, Lentella, Lettopalena, Montebello Sul Sangro, Monteferrante, Montelapiano, Montenerodomo, Mozzagrogna, Monteodorisio, Orsogna, Ortona, Paglieta, Palena, Palombaro, Pennadomo, Pennapiedimonte, Perano, Pietraferrazzana, Pizzoferrato, Poggiofiorito, Pollutri, Quadri, Rocca San Giovanni, Roccascalegna, Roccaspinalveti, Roio del Sangro, Rosello, San Vito Chietino, Sant'Eusanio del Sangro, Santa Maria Imbaro, Taranta Peligna, Tollo, Torino di Sangro, Tornareccio, Torricella Peligna, Treglio, Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna, Tufillo, Villa Santa Maria

INDICE

PREMESSA	1
Titolo 1 DEFINIZIONI	2
Titolo 2 RIFERIMENTI NORMATIVI	6
Titolo 3 PRINCIPI FONDAMENTALI	7
Titolo 4 INFORMAZIONI SUL GESTORE	9
Titolo 5 BREVE DESCRIZIONE SERVIZI	12
5.1 Il servizio di raccolta e trasporto	12
5.2 Spazzamento e lavaggio strade	14
TITOLO 6 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ	15
6.1 Ambito di applicazione	15
6.2 Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	15
Titolo 7 GESTIONE DELLA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	16
7.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	16
Titolo 8 GESTIONE DEI RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	16
8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente.....	16
8.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	17
8.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	17
8.4 Procedura di presentazione dei reclami scritti	17
8.5 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni	17
Titolo 9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	18
9.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	18
9.2 Obblighi di servizio telefonico.....	18
9.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente	18
Titolo 10 RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA	19
10.1 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata	19
10.2 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	20
10.3 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	20
Titolo 11 DISSERVIZI E RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	20
11.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione.....	20
11.2 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi.....	20
11.3 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	21
Titolo 12 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	21
12.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	21
12.2 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	22
12.3 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	22
12.4 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto.....	23

12.5 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	23
12.6 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti	23
12.7 Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	23
Titolo 13 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	23
13.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	23
13.2 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	24
13.3 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	24
13.4 Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	25
13.5 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	25
13.6 Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	25
Titolo 14 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	25
14.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	25
14.2 Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	25
Titolo 15 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI	26
15.1 Modalità di gestione degli obblighi di qualità.....	26
15.2 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste ricevute dall'utente	27
15.3 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.....	27
Titolo 16 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	27
16.1 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi	27
16.2 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità.....	28
Titolo 17 PRIVACY.....	28
Titolo 18 VALIDITÀ DELLA CARTA.....	29
Tabella: Obblighi di servizio previsti per ciascun Schema Regolatorio	30
Tabella: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	32
Tabella: Enti Territorialmente Competenti (ETC) e pertinenti Schemi Regolatori di riferimento.....	34
Appendice - Dettaglio Servizi e Attività'	Errore. Il segnalibro non è definito.

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori erogatori di servizi assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, le maniere di presentare reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, gli standard di qualità e quantità che intendono garantire e rispettare, con l'intento di monitorare l'effettiva performance e verificare la compliance regolatoria conseguita dai gestori.

Con la delibera n.15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro (4) schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera n. 15/2022 è:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a:
 1. gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 2. gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 3. punti di contatto con l'utente;
 4. modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 5. ritiro dei rifiuti su chiamata;
 6. disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

- per la qualità tecnica, con riferimento a:
 1. continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
 2. continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 3. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 4. flussi informativi tra gestori in caso di servizio non integrato;
 5. livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è redatta in conformità all'articolo 5 dell'Allegato A, delibera n.15/2022 (TQRIF) ARERA, ed è resa pubblica ai sensi dell'articolo 3, dell'Allegato A, delibera n. 444/2019 (TITR) ARERA. La medesima Carta tiene in considerazione tutti e quattro (4) gli schemi regolatori di riferimento, affinché ciascun utente, in base alla scelta dello schema regolatorio effettuata dall'Ente territorialmente competente (ETC) di appartenenza, possa facilmente individuare e avere conoscenza dei propri diritti e doveri.

TITOLO 1 DEFINIZIONI

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo

- ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
 - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
 - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello online:** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì

prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel
 - d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

TITOLO 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità è redatta nel rispetto delle norme nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'articolo 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- **Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'articolo 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in

materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’articolo 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a 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.

- **Legge 24 marzo 2012, n. 27.** Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.

- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati.

- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

TITOLO 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

La ECOLAN SpA, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti. La ECOLAN SpA si impegna a prestare una particolare attenzione nell’erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Imparzialità

La ECOLAN SpA ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

La ECOLAN SpA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la ECOLAN SpA deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione. La ECOLAN SpA garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui la ECOLAN SpA è tenuta a dare riscontro. La ECOLAN SpA si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenute rispetto alle quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'articolo 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata: protocollo@pec.ecolanspa.it.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, la ECOLAN SpA adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 medesimo. Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione "società trasparente" del sito internet www.ecolanspa.it. Si rimanda anche alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

Cortesia

La ECOLAN Spa 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 impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La ECOLAN Spa, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

La ECOLAN SpA si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. La ECOLAN SpA nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. La ECOLAN SpA è tenuta a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 s.m.i. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

TITOLO 4 INFORMAZIONI SUL GESTORE

La ECOLAN S.p.A. è una società per azioni a totale capitale pubblico (Euro 3.047.850,00 i.v.) costituita da 63 Comuni Soci (equivalenti a 71 comuni) e che soddisfa le esigenze legate alla gestione integrale dei rifiuti, ovvero raccolta, trasporto, recupero/riciclo e smaltimento dei rifiuti urbani di una popolazione di circa 200.000 abitanti, residenti nel vasto territorio Frentano, Sangro-Aventino, Ortonese-Marrucino e Alto Vastese.



1	Altino	32	Montenerodomo
2	Archi	33	Monteodorisio
3	Arielli	34	Mozzagrogna
4	Atessa	35	Orsogna
5	Bomba	36	Ortona
6	Borrello	37	Paglieta
7	Casalbordino	38	Palombaro
8	Casoli	39	Pennadomo
9	Castel Frentano	40	Pennapiedimonte
10	Castiglione Messer Marino	41	Perano
11	Civitaluparella	42	Pietraferrazzana

12	Civitella Messer Raimondo	43	Pizzoferrato
13	Colledimacine	44	Poggiofiorito
14	Colledimezzo	45	Pollutri
15	Crecchio	46	Quadri
16	Fallo	47	Roccascalegna
17	Fara San Martino	48	Roccaspinalveti
18	Filetto	49	Roio del Sangro
19	Fossacesia	50	Rosello
20	Fresagrandinaria	51	Sant'Eusanio del Sangro
21	Frisa	52	Santa Maria Imbaro
22	Gamberale	53	San Vito Chietino
23	Gessopalena	54	Taranta Peligna
24	Guardiagrele	55	Tollo
25	Lama Dei Peligni	56	Torino di Sangro
26	Lanciano	57	Tornareccio
27	Lentella	58	Torricella Peligna
28	Lettopalena	59	Treglio
29	Montebello Sul Sangro	60	Unione dei Comuni del Sinello: <i>Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna e Tuffillo</i>
30	Monteferrante	61	Villa Santa Maria
31	Montelapiano		

La società, costituita il 28 dicembre 2010 e operativa dal 23 Marzo 2011 con la trasformazione del Consorzio Comprensoriale Smaltimento Rifiuti Lanciano, presenta le caratteristiche di in house providing, ovvero la società è interamente a capitale pubblico, ha il controllo analogo da parte dei Comuni soci affidanti e svolge l'attività prevalente a favore dei Comuni soci (oltre l'80% del fatturato); fornisce servizi integrati di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel territorio dei suoi comuni soci, quali: servizio di raccolta porta a porta, trasporto, recupero e riciclaggio delle frazioni differenziabili, smaltimento dei rifiuti urbani e assimilabili non altrimenti differenziabili e tutto quanto possa essere consequenziale alla gestione delle suddette attività, ivi compresa la realizzazione e la gestione dei relativi impianti.

Gestore del Servizio (Ragione sociale)	ECOLAN S.p.A.
partita IVA	01537100693
codice fiscale	01537100693
Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali	AQ00031
Sede legale	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
Sede amministrativa	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
Natura giuridica del gestore	Società per azioni (S.p.A.)
Certificazioni adottate	UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 ed UNI EN ISO 37001:2016
PEC	protocollo@pec.ecolanspa.it
Telefono	0872 716332
Numero verde	800 020229
E-mail (ordinaria)	info@ecolanspa.it
Sito web	ecolanspa.it
Fax	0872 715087

TITOLO 5 BREVE DESCRIZIONE SERVIZI

I servizi di raccolta e trasporto erogati sono puntualmente descritti nel Programma delle attività di raccolta e trasporto che la ECOLAN SpA ha l'obbligo di presentare all'Ente territorialmente competente.

I servizi riguardano:

- il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- il servizio di spazzamento e lavaggio strade.

5.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il servizio "porta a porta" rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata. Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature, pannolini e pannoloni e indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi e/o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini, chiamati "mastelli"), o contenitori condominiali di maggiori dimensioni (chiamati "carrellati"), esposti dagli utenti secondo un calendario condiviso con l'Ente territorialmente competente.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, la codifica dei colori dei contenitori deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto “multimateriale leggero”: giallo
- Vetro: verde

Tale servizio è altresì riportato e consultabile nel sito internet www.ecolanspa.it tramite una specifica funzione attivabile nella home page selezionando la voce calendari ed Ente territorialmente competente interessato, su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell’attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Raccolta di altre tipologie di rifiuti

La ECOLAN SpA garantisce anche la raccolta di altre tipologie di rifiuti urbani quali, ad esempio:

- rifiuti verdi (sfalci, potature etc...)
- rifiuti ingombranti e RAEE
- rifiuti cimiteriali
- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni)
- rifiuti tessili (tra cui abiti usati)
- oli vegetali
- farmaci scaduti
- pile e batterie

Raccolta e pulizia fiere, mercati e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti e fiere.

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta e il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari, fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato immediatamente al termine dell’orario di svolgimento degli eventi, oppure durante lo svolgimento degli stessi o in specifico orario richiesto dall’Ente.

Gestione Centri di raccolta

A supporto dei servizi di raccolta, la ECOLAN SpA provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta come previsto dal D.M. 08 aprile 2008 e s.m.i.

Queste strutture sono aree attrezzate, aperte ai cittadini e alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati in presenza di personale di presidio.

I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi giorni e orari di apertura consultabili sul sito www.ecolanspa.it selezionando la voce centri di raccolta.

Gli Enti territorialmente competenti ove sono attualmente presenti i Centri di Raccolta sono quelli riportati nella tabella sottostante:

SEDE/INDIRIZZO CENTRI DI RACCOLTA	ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE
Contrada Re Di Coppe	LANCIANO
Via Della Pace	FOSSACESIA
Via S. Angelo - Ex mattatoio	TORINO DI SANGRO
Località Capragrassa	ATESSA
Località Selva Piana	CASOLI
Località Piano Venna	GUARDIAGRELE
Località Villa Torre	ORTONA
Località Santa Lucia	SANT'EUSANIO DEL SANGRO
Località Selvotta	CASALBORDINO
Località Scosse	MONTEODORISIO
Località Difensa	TORNARECCIO

5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

La ECOLAN SpA effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante servizi di spazzamento manuale, misto e meccanizzato secondo le modalità e le tempistiche fissate per ciascun Ente territorialmente competente nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

Lo spazzamento manuale è svolto da un operatore con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra. Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di soffianti spalleggiabili.

Lo spazzamento misto è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di altri operatori a terra generalmente dotati di soffiatore.

Lo spazzamento meccanizzato è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

TITOLO 6 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ

6.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

- 6.1.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.
- 6.1.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:
- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
 - b) alla ECOLAN SpA per i reclami, le richieste scritte di informazioni con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.
- 6.1.3 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

6.2 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

- 6.2.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
 - b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
 - c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
 - d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
 - f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
 - g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
 - h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
 - i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
 - k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

6.2.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

TITOLO 7 GESTIONE DELLA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

7.1 TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

7.1.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte della ECOLAN SpA, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

7.1.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.

7.1.3 Il tempo entro cui la ECOLAN SpA rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti alla ECOLAN SpA.

TITOLO 8 GESTIONE DEI RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

8.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE

8.1.1 La ECOLAN SpA adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

8.1.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

8.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI

8.2.1 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi, ed è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

8.3 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

8.3.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi ed è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte della ECOLAN SpA della risposta motivata scritta.

8.4 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

8.4.1 Il modulo per il reclamo scritto, scaricabile dalla home page del sito internet della ECOLAN SpA, www.ecolanspa.it o disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

8.4.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare alla ECOLAN SpA il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

8.4.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

8.5 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI E ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

8.5.1 La ECOLAN SpA è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

8.5.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi precedentemente descritti:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dalla ECOLAN SpA;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

8.5.3 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, la ECOLAN SpA utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

TITOLO 9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

9.1 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE

9.1.1 La ECOLAN SpA mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet www.ecolanspa.it o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

9.1.2 Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare alla ECOLAN SpA reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

9.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

9.2.1 La ECOLAN SpA dispone di un numero verde **800 020229** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

9.2.2 Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

9.3 CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

9.3.1 La ECOLAN SpA consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dalla ECOLAN SpA;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

TITOLO 10 RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA

10.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

- 10.1.1 La ECOLAN SpA, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio senza oneri aggiuntivi.
- 10.1.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni precedentemente descritte si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti (3 pezzi).
- 10.1.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle precedenti disposizioni anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
- 10.1.4 In deroga a quanto precedentemente disposto, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con la ECOLAN SpA può prevedere:
- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto precedentemente stabilito;
 - b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.
- 10.1.5 Le precedenti disposizioni non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

10.2 MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DEI SERVIZI DI RITIRO

10.2.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dalla ECOLAN SpA, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

10.3 TEMPO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA

10.3.1 Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

10.3.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente punto non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dalla ECOLAN SpA.

TITOLO 11 DISSERVIZI E RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

11.1 MODALITÀ PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E LA PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIPARAZIONE

11.1.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente alla ECOLAN SpA, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

11.1.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente alla ECOLAN SpA, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

11.2 TEMPO DI INTERVENTO IN CASO DI SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI

11.2.1 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui la ECOLAN SpA riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

11.2.2 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.

11.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

11.3.1 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

11.3.2 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.

TITOLO 12 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.1.1 La ECOLAN SpA predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura sono opportunamente tracciati.

12.1.2 La ECOLAN SpA predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, sono opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

12.1.3 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, la ECOLAN SpA predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, così come rappresentate nella mappatura, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

12.1.4 Il Piano precedentemente descritto, predisposto dalla ECOLAN SpA e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;

- c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

12.1.5 L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

12.2 CAUSE E ORIGINI DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.2.1 La ECOLAN SpA classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

12.2.2 Per ogni interruzione la ECOLAN SpA registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), la ECOLAN SpA documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità della ECOLAN SpA sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte della ECOLAN SpA di tutta la capacità di deposito disponibile.

12.3 TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE

12.3.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

12.3.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con la ECOLAN SpA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
 - i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

12.3.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

12.4 INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.4.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

12.5 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.5.1 La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati.

12.6 DIFFUSIONE DEI CONTENITORI DELLA RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ NON SOVRA-RIEMPITI

12.6.1 La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.

12.7 DURATA DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

12.7.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

TITOLO 13 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.1.1 La ECOLAN SpA predispose un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e

lavaggio delle strade. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, sono opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

13.2 CAUSE E ORIGINI DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.2.1 La ECOLAN SpA classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

13.2.2 Per ogni interruzione la ECOLAN SpA registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), la ECOLAN SpA documenta la causa dell'interruzione.

13.3 TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE

13.3.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

13.3.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con la ECOLAN SpA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

13.3.3 In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

13.4 INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.4.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

13.5 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.5.1 La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e i servizi programmati.

13.6 DURATA DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.6.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

TITOLO 14 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14.1.1 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la ECOLAN SpA dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

14.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

14.2.1 Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dalla ECOLAN SpA per il servizio di pronto intervento.

14.2.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, la ECOLAN SpA classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

14.2.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento della ECOLAN SpA alcune delle casistiche precedentemente riportate, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

14.2.4 Per le richieste di intervento precedentemente riportate alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, la ECOLAN SpA provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

TITOLO 15 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI

15.1 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ

15.1.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:

- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade alla ECOLAN SpA;
- b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta ricevute dall'utente alla ECOLAN SpA;
- c) all'utente la risposta motivata scritta.

15.1.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni per ECOLAN SpA decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

15.1.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo e dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo decorrono, per la ECOLAN SpA, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

15.1.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dalla ECOLAN SpA nei tempi previsti dalla presente Carta della qualità, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, alla ECOLAN SpA, specificandone la data.

15.1.5 Qualora la ECOLAN SpA riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dei cinque (5) giorni lavorativi. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

15.1.6 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

15.2 TEMPO PER L'INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/ O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE RICEVUTE DALL'UTENTE

15.2.1 Il tempo per l'inoltro alla ECOLAN SpA del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, alla ECOLAN SpA della medesima richiesta.

15.3 TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

15.3.1 Il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dalla ECOLAN SpA, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

TITOLO 16 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

16.1 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI DI QUALITÀ ESPRESSI IN GIORNI LAVORATIVI

16.1.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute alla ECOLAN SpA oltre le ore 18 dei giorni

lavorativi, sono trattate dalla ECOLAN SpA come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

16.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

16.2.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili alla ECOLAN SpA;
- c) cause imputabili alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

16.2.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi precedentemente riportate alle lettere a) e b), la ECOLAN SpA documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO 17 PRIVACY

La ECOLAN SpA, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e a ECOLAN SpA la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

TITOLO 18 VALIDITÀ DELLA CARTA

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023. La Carta dei Servizi ha validità pluriennale, è soggetta a revisione del contenuto conservando pertanto la propria efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione circa le nuove modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica degli standard e degli impegni contenuti in questa Carta, in riferimento ai giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla Customer Satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate dagli uffici interessati.

TABELLA: OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUN SCHEMA REGOLATORIO

Obblighi <small>Tabella 2 appendice I TQRIF</small>	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio		Contrattuale	Tecnica	Contrattuale e Tecnica
Obblighi qualità contrattuale				
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Obblighi qualità tecnica				
Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Piano di controlli sul riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24)	SI	SI	SI	SI
N° OBBLIGHI	12	13	14	16
n.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO				

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani art. 3,3 Tabella 1 TQRIF				
Standard di servizio	Indicatori di performance			
Descrizione	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Obblighi qualità contrattuale				
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione del servizio inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di inoltro al GRTS entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2)	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal GRTS inoltrate all'utente entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2.)	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro 60 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Obblighi qualità tecnica				
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale arriva entro 4h dalla chiamata	n.a.	70%	80%	90%
n° standard e livelli di performance	0	16	20	22
n.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO				

TABELLA: ENTI TERRITORIALMENTE COMPETENTI (ETC) E PERTINENTI SCHEMI REGOLATORI DI RIFERIMENTO

ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE (ETC)	SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO
Altino	I
Archi	III
Arielli	III
Atessa	III
Bomba	III
Borrello	I
Casalbordino	III
Casoli	II
Castel Frentano	III
Castiglione Messer Marino	III
Civitaluparella	III
Civitella Messer Raimondo	III
Colledimacine	I
Colledimezzo	I
Crecchio	III
Fallo	I
Fara San Martino	III
Filetto	I
Fossacesia	III

Fresagrandinaria	III
Frisa	III
Gamberale	III
Gessopalena	III
Guardiagrele	III
Lama Dei Peligni	I
Lanciano	III
Lentella	III
Lettopalena	I
Montebello Sul Sangro	III
Monteferrante	III
Montelapiano	III
Montenerodomo	III
Monteodorisio	III
Mozzagroga	III
Orsogna	III
Ortona	III
Paglieta	III
Palombaro	I
Pennadomo	I
Pennapiedimonte	I
Perano	I
Pietraferrazzana	I
Pizzoferrato	III

Poggiofiorito	III
Pollutri	III
Quadri	III
Roccascalegna	I
Roccaspinalveti	III
Roio del Sangro	III
Rosello	III
Sant'Eusanio del Sangro	III
Santa Maria Imbaro	III
San Vito Chietino	III
Taranta Peligna	I
Tollo	III
Torino di Sangro	I
Tornareccio	III
Torricella Peligna	III
Treglio	III
Unione dei Comuni del Sinello: <i>Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna e Tufillo</i>	II
Villa Santa Maria	III