SCHEMA DI CARTA DEL SERVIZIO

DI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI

SOTTO BACINO 2 (distretto forlivese)

Approvato con delibera … n°…..del………..

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con delibera del Consiglio d’Ambito n°…..del………..

Sommario

[Sezione I – Introduzione 4](#_Toc532484607)

[1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4](#_Toc532484608)

[2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE 5](#_Toc532484609)

[3. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 6](#_Toc532484612)

[Sezione II - Principi fondamentali 7](#_Toc532484613)

[4. EGUAGLIANZA 7](#_Toc532484614)

[5. IMPARZIALITÀ 8](#_Toc532484615)

[6. CONTINUITÀ 8](#_Toc532484616)

[7. PARTECIPAZIONE 8](#_Toc532484617)

[8. EFFICIENZA ED EFFICACIA 8](#_Toc532484618)

[9. CORTESIA 8](#_Toc532484619)

[10. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 9](#_Toc532484620)

[11. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE 9](#_Toc532484621)

[12. PRIVACY 9](#_Toc532484622)

[Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati 10](#_Toc532484623)

[13. PREMESSA 10](#_Toc532484624)

[14. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI 10](#_Toc532484625)

[14.1. Principi Di Responsabilità 10](#_Toc532484626)

[14.2. Il sistema di raccolta 11](#_Toc532484627)

[14.3. Il territorio servito 11](#_Toc532484628)

[14.4. I servizi di base 12](#_Toc532484630)

[14.4.1. Secco residuo 13](#_Toc532484631)

[14.4.2. Umido 14](#_Toc532484632)

[14.4.3. Carta e cartone 16](#_Toc532484633)

[14.4.4. Imballaggi in plastica-lattine (misti) 17](#_Toc532484634)

[14.4.5. Imballaggi in vetro per Utenze non domestiche e per le utenze domestiche dei comuni di Bertinoro e Forlimpopoli 18](#_Toc532484635)

[14.4.6. Imballaggi in vetro in contenitori stradali Utenze domestiche 18](#_Toc532484636)

[14.4.7. Vegetale 18](#_Toc532484637)

[14.4.8. La raccolta manuale degli imballaggi in carta e cartone 19](#_Toc532484638)

[14.4.9. La raccolta domiciliare su chiamata di ingombranti, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) e delle potature di provenienza domestica 19](#_Toc532484639)

[14.4.10. La raccolta e il trasporto di rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP) di provenienza domestica 19](#_Toc532484640)

[14.4.11. La raccolta e il trasporto di rifiuti contenenti cemento-amianto di provenienza domestica 19](#_Toc532484641)

[14.4.12. Altri servizi di raccolta differenziata 20](#_Toc532484642)

[14.4.13. Il servizio di spazzamento 20](#_Toc532484643)

[14.4.14. Il servizio di netturbino di quartiere 20](#_Toc532484644)

[14.4.15. Il servizio di pulizia del territorio e mantenimento del centro storico 22](#_Toc532484645)

[14.4.16. Il servizio di svuotamento dei cestini stradali 22](#_Toc532484646)

[14.4.17. Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche 22](#_Toc532484647)

[14.4.18. Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali 23](#_Toc532484648)

[14.4.19. Il servizio presso gli EcoCentri 23](#_Toc532484649)

[14.4.20. Il Servizio EcoCentro Mobile 25](#_Toc532484650)

[14.4.21. Il Servizio Ecobus ed Ecostop 26](#_Toc532484651)

[14.4.22. Il servizio di raccolta differenziata presso i cimiteri 26](#_Toc532484652)

[14.4.23. Il servizio Eventi EcoSostenibili 26](#_Toc532484653)

[14.4.24. Il Servizio Rifiuti Cimiteriali 27](#_Toc532484654)

[14.4.25. Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti 27](#_Toc532484655)

[14.4.26. Gestione delle difformità nell’esecuzione dei servizi 28](#_Toc532484656)

[Sezione IV – Standard di Qualità del servizio 28](#_Toc532484657)

[15. PREMESSA 28](#_Toc532484658)

[16. IGIENICITA’ DEI CONTENITORI 28](#_Toc532484659)

[17. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DELLE CAMPANE DEL VETRO 29](#_Toc532484660)

[18. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DELLE CAMPANE DEL VETRO 29](#_Toc532484661)

[19. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO 29](#_Toc532484662)

[20. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 30](#_Toc532484663)

[21. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI 30](#_Toc532484664)

[22. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI 30](#_Toc532484665)

[23. SISTEMA DI FATTURAZIONE O FATTURAZIONE 30](#_Toc532484666)

[24. MODALITÀ’ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 31](#_Toc532484667)

[25. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE 32](#_Toc532484668)

[26. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI 32](#_Toc532484669)

[27. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI 33](#_Toc532484670)

[28. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB, SERVIZIO INFORMAZIONI 33](#_Toc532484671)

[29. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI 34](#_Toc532484672)

[30. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI 34](#_Toc532484673)

[Sezione V - Rapporti con l’utenza e tutela dell’utente 34](#_Toc532484674)

[31. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 34](#_Toc532484675)

[32. INFORMAZIONE AGLI UTENTI 34](#_Toc532484676)

[33. RAPPORTI CON GLI UTENTI 35](#_Toc532484677)

[33.1.1. EcoSportelli 35](#_Toc532484678)

[33.1.2. Call center 36](#_Toc532484679)

[34. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO 37](#_Toc532484680)

[35. PROCEDURE DI RECLAMO 37](#_Toc532484681)

[36. CONCILIAZIONE PARITETICA 38](#_Toc532484682)

[37. INDENNIZZI 38](#_Toc532484683)

[38. TABELLA RIASSUNTIVA 39](#_Toc532484684)

[39. INDIRIZZI UTILI 40](#_Toc532484685)

[40. GLOSSARIO 40](#_Toc532484686)

Sezione I – Introduzione

# OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale Alea Ambiente SPA, di seguito gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

* + individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
  + individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
  + definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
  + definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

1. la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
2. il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell’Agenzia e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
3. il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
4. il regolamento per l’applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata

* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
* Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. “Disciplina smaltimento rifiuti”
* Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”
* Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”
* Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”
* Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461
* Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l).

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l’Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore e sul sito internet dello stesso.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio (ivi inclusa nella Relazione allegata al Piano Economico Finanziario - PEF;

b) gli orari di apertura al pubblico degli Ecocentri, calendario degli Ecocentri Mobili, degli Ecobus e degli Ecostop, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;

c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

.

# PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Alea Ambiente SPA è la Società in house providing di 13 comuni della Provincia di Forlì – Cesena: Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano e Tredozio.

È una società interamente pubblica, attiva dal 6 giugno 2017 e si occupa della gestione dei rifiuti in base a un sistema integrato: il rifiuto viene considerato dalla produzione, alla raccolta, al trattamento e recupero.

Alea Ambiente nasce con la volontà di liberare valore, promuovendo il Bene Pubblico, tutelando il Territorio e gestendo le risorse in maniera sostenibile, a partire dalla prevenzione della produzione del rifiuto, **adottando e promuovendo i principi dell’economia circolare di valorizzazione del rifiuto, riduzione degli sprechi e dell’utilizzo di materie prime, seguendo nel trattamento dei rifiuti, in linea con la L.R 16/2015, la gerarchia:**

**- prevenire**

**- riutilizzare**

**- riciclare**

**- recuperare**

**- smaltire**

Gli obiettivi della Società sono:

• introduzione e gestione uniforme della raccolta differenziata porta a porta nei territori;

• raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata;

• riduzione della quantità totale di rifiuti prodotti, in particolare di quello avviato allo smaltimento;

• gestione innovativa dei materiali;

• sviluppo di nuove professioni in ambito ambientale.

Solo grazie a una differenziazione accurata e al riciclo di gran parte dei materiali è possibile trattare i rifiuti come una risorsa preziosa.

Nel corso del biennio 2018 - 2019 la raccolta differenziata nei 13 Comuni serviti dalla società pubblica Alea Ambiente (Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano e Tredozio) avrà un importante sviluppo: saranno infatti prelevate porta a porta tutte le tipologie di rifiuto più comuni (secco non riciclabile, umido, carta, plastica e lattine, vegetale e, alcuni casi, vetro) che finora, nella maggior parte dei Comuni, venivano conferite nei contenitori stradali. Il cambiamento verrà accompagnato, come prevede la normativa, da un metodo di calcolo della tariffa proporzionata alla quantità dei rifiuti prodotti da ciascuno, secondo il principio “paga quanto produci”. Questo nuovo modo di gestire i rifiuti crea le condizioni necessarie per raggiungere un’elevata percentuale di differenziazione e trattare quindi i rifiuti come una risorsa preziosa, con notevoli benefici ambientali, risparmiando materia prima ed energia. Tutto ciò sarà possibile soltanto attraverso la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti, nel realizzare una separazione accurata dei materiali di scarto e aumentare così la quantità di ciò che viene avviato a riciclo.



**Servizi erogati**

Nell’ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presenta carta, ALEA AMBIENTE si occupa delle seguenti attività:

1. gestione della raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati
2. spazzamento delle aree pubbliche o a d uso pubblico

**Certificazione e Sistema Qualità**

Alea Ambiente ha attuato un percorso per dotarsi di un Sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente al fine di ottenere le relative certificazioni.

# VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall’Agenzia d’ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l’utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall’eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla fattura, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all’Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall’Agenzia d’ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell’Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Sezione II - Principi fondamentali

# EGUAGLIANZA

Il gestore, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli 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, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d’ambito elaborato dall’Agenzia.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell’erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore, provvede a:

* organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
* garantire per quanto possibile l’accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l’accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.);
* ridurre al minimo, per quanto possibile, l’attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
* in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell’erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
* favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile.

# IMPARZIALITÀ

Il gestore 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

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, 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 del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell’utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

# PARTECIPAZIONE

Il gestore 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; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

* pec: alea.ambiente@legalmail.it
* mail: info@alea-ambiente.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.

# CORTESIA

Il gestore garantisce all’utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l’utenza sono tenuti ad agevolare l’utente nell’esercizio dei propri diritti e nell’adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

# CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, 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.

# SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l’attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l’attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all’attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell’inquinamento.

Il gestore 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.

Il gestore è tenuto 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 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.

Il gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell’utenza che coinvolga anche l’operato delle riferite Associazioni.

# PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, “Regolamento generale sulla protezione dei dati”. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore 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. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l’espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è il gestore Alea Ambiente SPA con sede legale in Piazza Aurelio Saffi, n.8 e sede operativa in Via Innocenzo Golfarelli, 123, 47121 Forlì (FC), i trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria Alea Ambiente SPA Via Golfarelli, 123, 47121, Forlì (FC) o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo privacy@alea-ambiente.it.

Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati

# PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

* raccolta differenziata porta a porta
* raccolta vetro in campane stradali ad eccezione dei comuni di Bertinoro e Forlimpopoli
* punti di esposizione per i contenitori chiusi mediante sistemi di mascheramento, situati in prossimità delle utenze ivi afferenti
* raccolte domiciliari su chiamata
* Ecocentri (o centri di raccolta o stazioni ecologiche)
* Ecocentro Mobile
* Ecobus ed Ecostop

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite campane il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L’ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l’intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

Gli Ecocentri o centri di raccolta ~~-~~ come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone “open space” dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell’apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli Ecocentri mobili, gli Ecobus e gli Ecostop sono autoveicoli dotati di attrezzatura multiscomparto idonea al conferimento e al trasporto dei rifiuti.

I servizi di raccolta “porta a porta” possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

# IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI

# Principi Di Responsabilità

Richiamando l’obbligo per l’utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l’ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione di apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

# Il sistema di raccolta

Lo sviluppo della raccolta differenziata nei 13 comuni di Alea Ambiente prevede l’estensione del porta a porta a tutte le tipologie di rifiuto più comuni: secco non riciclabile (che veniva chiamato indifferenziato), umido (prima chiamato organico), carta, plastica e lattine.

Il vetro viene raccolto porta a porta nei comuni di Forlimpopoli e Bertinoro e con campane stradali negli altri 11 comuni; in questi 11 comuni le utenze non domestiche che hanno un’alta produzione di questo rifiuto possono richiedere il servizio porta a porta (servizio opzionale).

Inoltre, tutte le utenze dei 13 Comuni possono attivare la raccolta porta a porta del rifiuto vegetale (servizio opzionale).

Per raccogliere questi tipi di rifiuto, ad ogni utenza vengono forniti contenitori appositi, che devono essere gestiti personalmente. Per utenze che versano in condizioni di disagio sanitario o per famiglie con bambini di età inferiore ai 30 mesi è prevista la possibilità di ricevere un contenitore aggiuntivo del secco finalizzato alla raccolta di pannolini pediatrici, pannoloni e altri rifiuti derivanti dalle patologie.

Alea Ambiente fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d’uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.

Al sistema di raccolta porta a porta viene affiancata l’applicazione della tariffa puntuale, altro principio fondamentale e conseguente al porta a porta, che viene commisurata all’effettiva produzione di rifiuti, secondo il principio europeo "paga quanto produci". Attraverso la lettura di un dispositivo elettromagnetico applicato al contenitore del secco non riciclabile, definito transponder, viene registrato il numero esatto di svuotamenti annui effettuati da ogni utenza. Il dato viene segnalato nella fattura a conguaglio.

# Il territorio servito

Alea Ambiente gestisce in maniera efficace, vantaggiosa ed ecosostenibile il ciclo dei rifiuti urbani nei 13 Comuni serviti. Il territorio in cui l’azienda opera si estende su una superficie di circa 1.014Kmq e circa 183.000 abitanti.

Il raggio di azione di Alea Ambiente è molto esteso e allo stesso tempo complesso, in quanto fornisce un servizio puntuale ed adeguato in un territorio caratterizzato da piccole città, aree industriali e artigianali, grandi centri urbani e località storiche.

Nel territorio sono state individuate e classificate diverse zone di intervento, che necessitano di servizi specifici:

1. **Zone Cintura Urbana**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.
2. **Zone Centro Urbano e Centro Storico**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, con alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse, con spazi di proprietà ridotti o assenti per il posizionamento dei contenitori. In tale contesto possono essere individuate ulteriori zone che corrispondono generalmente al centro storico, per le quali è necessario porre una maggiore attenzione al mantenimento del decoro urbano. La classificazione, sia di “zona alta densità” sia di “centro storico”, è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata.
3. **Zone a Case sparse** ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone montane dove ci sono utenze, che non gravitano sulle strade principali e sono spesso utilizzate stagionalmente. Tale classificazione è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata, poiché in relazione a tale classificazione viene prevista un’organizzazione diversa del servizio di raccolta.

In presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all’accesso, il Gestore garantisce la raccolta esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

Al fine di pianificare al meglio i servizi, il Gestore può predisporre idonea cartografia georeferenziata per l’organizzazione ed il miglioramento dei giri di raccolta.

La modalità di esecuzione dei servizi nelle **Zone Cintura Urbana** prevede la raccolta delle sei principali tipologie di rifiuto a seconda del calendario predisposto da Alea Ambiente e inviato alle utenze ogni anno a dicembre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipologia rifiuto** | **Colore identificativo** |  |
| secco residuo | grigio (RAL 7040) |  |
| umido | marrone (RAL 8025) |  |
| vegetale | beige (RAL 1001) |  |
| carta e cartone | blu (RAL 5017) |  |
| imballaggi in plastica e lattine | giallo (RAL 1018) |  |
| vetro | verde (RAL 6001) |  |

La modalità dei servizi in **Zone Centro Urbano e centro storico** prevede l’intensificazione delle frequenze di raccolta, gli orari possono subire variazioni, così come l’impiego di mezzi ed attrezzature.

Per le **Zone a Case sparse** le modalità del servizio vengono corrisposte secondo un calendario specifico delle raccolte con frequenze ridotte, considerando la stagionalità dell’uso delle abitazioni, il numero di utenze da servire e la percorribilità delle strade in particolari periodi dell’anno.



# I servizi di base

Alea Ambiente si è strutturata in modo per garantire ai propri utenti una vasta gamma di servizi di base e servizi a misura.

I servizi di base sono rivolti alla generalità delle utenze, domestiche e non domestiche, e si suddividono in:

* **servizi di base standard**, garantiscono la gestione integrata dei rifiuti comprendente tutti i servizi di raccolta “porta a porta”, compresi quelli rivolti ai mercati rionali, alle manifestazioni ed eventi temporanei e alle utenze non domestiche; prevedono inoltre la gestione degli EcoCentri, la gestione dei rapporti con l’utenza, l’applicazione e riscossione della tariffa di Bacino;
* **servizi di base aggiuntivi**, costituiscono l’intensificazione di frequenza del servizio di raccolta, svuotamento dei cestini stradali e mantenimento del decoro in zone urbanisticamente complesse come i centri storici;
* **servizi di base di supporto**, vengono eseguiti con mezzi e attrezzature particolari costantemente presidiate da personale addetto. Questa tipologia di servizio viene resa per zone urbanisticamente complesse come i centri storici.

Il servizio di raccolta viene svolto con l’impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di soluzioni e dispositivi tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta “porta a porta” e ridurne i tempi di esecuzione.

# Secco residuo

Il rifiuto secco residuo è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco residuo:

* 120 litri (contenitore carrellato)
* 240 litri (contenitore carrellato)
* 360 litri (contenitore carrellato) e multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

* contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
* “sacchetti-contenitore” dotati di transponder adesivo, conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito in accordo con Atersir come segue:

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CON TRANSPONDER SECCO | |
|  | UTENZE DOMESTICHE |
| 30 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 100 |

Per le utenze non domestiche la quantità di “sacchetti-contenitore” con transponder fornita è parametrata al volume del contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.

L’utente deve conferire il rifiuto secco all’interno dei contenitori forniti, utilizzando esclusivamente sacchetti trasparenti.

La quantità di sacchetti fornita annualmente è stabilita in accordo con il Atersir secondo i seguenti standard definiti come da Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE | | |
|  | Volume del sacchetto | |
| 60 litri circa | 110 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 100 | 50 |

| NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE | | |
| --- | --- | --- |
|  | Volume del sacchetto | |
| 60 litri circa | >110 litri circa |
| Standard per contenitore da 30L | 50 | - |
| Standard per contenitore da 120L | 50 | 25 |
| Standard per contenitore da 240 L | 100 | 50 |
| Standard per contenitore da 360 L | 150 | 75 |

La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento deve essere congruo rispetto al numero di svuotamenti del contenitore in dotazione. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero degli svuotamenti registrati, Alea Ambiente può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso. La fornitura di sacchetti oltre lo standard è a pagamento. La fornitura di sacchetti all’utenza è in ogni caso condizionata alla regolarità dei pagamenti al Gestore.

I sacchetti si possono ritirare presso gli EcoSportelli (Punti Alea Ambiente) o presso gli appositi distributori accessibili 24h su 24h; inoltre è possibile richiedere un servizio di consegna a domicilio della fornitura annuale completa. La fornitura annua standard è compresa in tariffa, mentre il servizio di consegna a domicilio è a pagamento.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio erogato da Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

• zona cintura urbana, frequenza quindicinale (il Gestore si riserva di valutare le richieste di intensificazione delle frequenze per utenze con dimostrabili esigenze particolari);

• zona case sparse può essere attivato un servizio “on demand”.

• zona centro urbano ma non coincidenti col “centro storico”, frequenza settimanale;

• zona centro storico Forlì, frequenza bisettimanale.

# Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

* 7 litri (sottolavello da non usare per l’esposizione)
* 25 litri (contenitore con manico)
* 120 litri (contenitore carrellato)
* 240 litri (contenitore carrellato)

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze domestiche con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori rigidi e la loro esposizione, possono essere consegnati “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop.

Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente come segue:

* sacchetti contenitore da 12L, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori di volumetria superiore.

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE | |
|  | Volume del sacchetto |
| 12 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 100 |

L’utente deve conferire il rifiuto umido all’interno dei contenitori in dotazione, utilizzando esclusivamente sacchetti in materiabile biodegradabile e compostabile forniti da Alea Ambiente.

A ciascuna utenza viene inoltre fornito un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l’aerazione, denominato “sottolavello aerato”, per l’utilizzo interno.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all’utenza è stabilita secondo i seguenti standard:

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE | |
|  | Volume del sacchetto |
| 7 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 300 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE | | | |
|  | Volume del sacchetto | | |
| 7 litri circa | 40 litri circa | Fodere 120/240 litri circa |
| Standard per contenitore da 22 litri | 200 | 75 | - |
| Standard per contenitore da 120 litri | 400 | 200 | 100 |
| Standard per contenitore da 240 litri | 600 | 400 | 100 |
| Fornitura massima per contenitori di volume superiore | 3.000 | 2.500 | 500 |

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni serviti da Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

* zona cintura urbana, frequenza bisettimanale;
* zona case sparse può essere attivato un servizio “on demand”.
* zona centro urbano e centro storico Forlì, frequenza trisettimanale.

# Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica.

Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

* 120 litri (contenitore carrellato)
* 240 litri (contenitore carrellato)
* 360 litri (contenitore carrellato) o multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

* contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
* “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi. Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti-contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente come segue:

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA | |
|  | UTENZE DOMESTICHE |
| 40 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 100 |

L’utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all’interno del contenitore fornito, senza l’utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

* zona cintura urbana, frequenza settimanale;
* zona case sparse può essere attivato un servizio “on demand”;
* zona alta densità ma non coincidenti con i centri storici, frequenza settimanale;
* zona centro urbano e centro storico Forlì, frequenza bisettimanale.

# Imballaggi in plastica-lattine (misti)

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

* 120 litri (contenitore carrellato);
* 240 litri (contenitore carrellato);
* 360 litri (contenitore carrellato) o multipli.

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

* contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
* “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi. Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti-contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente come segue:

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI PER IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE PER UTENZE DOMESTICHE | |
|  | 30 litri circa |
| Standard per ogni utenza | 100 |

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

* zona cintura urbana, frequenza settimanale;
* zona case sparse può essere attivato un servizio “on demand”;
* zona centro urbano, non coincidenti col centro storico, frequenza bisettimanale;
* zona centro storico Forlì, frequenza trisettimanale.

# Imballaggi in vetro per Utenze non domestiche e per le utenze domestiche dei comuni di Bertinoro e Forlimpopoli

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

* 120 litri (contenitore carrellato)
* 240 litri (contenitore carrellato)
* 360 litri (contenitore carrellato) o multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

* contenitori di volume ridotto rispetto allo standard

La raccolta “porta a porta” riservata alle utenze non domestiche è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente, mentre quella “porta a porta” riservata alle utenze domestiche è garantita solo nei comuni di Bertinoro e Forlimpopoli.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza del servizio è mensile.

# Imballaggi in vetro in contenitori stradali Utenze domestiche

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui che vengono conferiti nelle campane stradali dalle utenze domestiche. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente.

La frequenza di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

* zona cintura urbana, frequenza quindicinale;
* zona case sparse, il servizio viene svolto tutto l’anno ogni tre settimane e comunque garantendo la fruibilità continua, per l’utenza, di ciascun contenitore.
* zona centro urbano e centro storico, frequenza settimanale;

# Vegetale

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d’erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento del rifiuto vegetale:

* 120 litri (contenitore carrellato)
* 240 litri (contenitore carrellato)

L’utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all’interno del contenitore fornito, senza l’utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell’EcoCalendario, nel sito www.alea-ambiente.it.

La frequenza del servizio è settimanale.

# La raccolta manuale degli imballaggi in carta e cartone

Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone assimilato al rifiuto urbano e proveniente dalle utenze non domestiche espressamente aderenti al servizio.

Il servizio, del tipo denominato “porta a porta”, consiste nell’esecuzione delle operazioni di asporto degli imballaggi in carta e cartone. Il servizio prevede la raccolta di quantità pari a 0.5 mc o multipli fino a 1 mc per utenza e per giornata di raccolta.

Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere esposto negli orari indicati in un luogo accessibile, sfuso, piegato e possibilmente al riparo dalla pioggia.

Il servizio viene svolto su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente, tutto l’anno di norma con frequenza settimanale. Le cadenze di raccolta vengono definite in accordo con Atersir, e sono puntualmente comunicate alle utenze aderenti al servizio.

# La raccolta domiciliare su chiamata di ingombranti, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) e delle potature di provenienza domestica

Il servizio, a pagamento, è finalizzato al ritiro a domicilio dei rifiuti non potenzialmente pericolosi che per peso/volume non sono conferibili all’ordinario sistema di raccolta “porta a porta”( nel limite di 6 pezzi ), dei R.A.E.E. (nel limite di 6 pezzi) e delle potature (nel limite di 12mc) su specifica richiesta dell’utente. Il rifiuto, posizionato a cura dell’utente al piano stradale, possibilmente all’esterno della proprietà privata o comunque nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza evitando intralcio al traffico veicolare e/o pedonale o disturbo alla popolazione e all’ambiente, viene raccolto sfuso.

.

# La raccolta e il trasporto di rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP) di provenienza domestica

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da: farmaci e medicinali scaduti, pile e batterie (pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche).

Il conferimento di questa tipologia di rifiuto (pile usate e farmaci) è previsto sui contenitori attualmente presenti sul territorio.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno la sostituzione a carico del Gestore.

Il servizio viene svolto tutto l’anno, di norma ogni tre settimane con calendario concordato con Atersir.

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali durante gli orari di apertura degli esercizi.

# La raccolta e il trasporto di rifiuti contenenti cemento-amianto di provenienza domestica

Il servizio è finalizzato alla raccolta di modeste quantità di rifiuti in cemento-amianto (inferiori ai 500kg/anno per utenza) in forma compatta (lastre, tubi, canne fumarie).

Il servizio di ritiro a domicilio del rifiuto, preventivamente trattato e imballato secondo le prescrizioni dettate da AUSL e ARPAE dall’utente, su istruzioni impartite dal Gestore, viene effettuato con idoneo automezzo in date prestabilite.

# Altri servizi di raccolta differenziata

Il gestore può attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata oltre alla possibilità di conferimento presso Ecocentri ed Ecocentri Mobili, con riferimento alla normativa vigente e ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- oli e grassi alimentari

- abiti usati

- cartucce usate da processi di stampa (toner)

- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette)

- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizi, piastrelle, sanitari)

- metalli

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

# Il servizio di spazzamento

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

Alea Ambiente definisce in accordo con Atersir e con i singoli Comuni il calendario e i percorsi degli interventi.

I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata.

È garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato pari a 45 metri lineari annui per abitante. Nei Comuni con presenza di centro storico viene garantito uno standard di 100 metri lineari annui per abitante di spazzamento.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore servente.

Ai fini dell’efficientazione del servizio per particolari percorsi, in accordo con i Comuni il servizio standard può essere sostituito da un servizio con mini spazzatrice.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

# Il servizio di netturbino di quartiere

Il servizio di pulizia del territorio denominato Netturbino di Quartiere, di seguito NdQ, consiste nella raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc per singolo punto di abbandono su strade pubbliche e/o ad uso pubblico dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente, ad eccezione delle zone identificate come “centro storico”.

Le tipologie di rifiuto raccolte nell’esecuzione del servizio NdQ rientrano esclusivamente nelle categorie dei rifiuti urbani, corrispondenti alle tipologie raccolte nel sistema porta a porta e alle tipologie conferibili presso gli EcoCentri, con esclusione dei rifiuti pericolosi.

Il servizio NdQ è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali, in accordo con Atersir, vengono individuate le seguenti possibili frequenze di passaggio:

* da settimanale a bimestrale per la viabilità ordinaria, in base ad un’analisi storica degli abbandoni;
* semestrale per le strade della grande viabilità, ovvero arterie stradali ad alto scorrimento, dove è richiesto l’allestimento di un cantiere mobile stradale definito dalla norma vigente.

Alea Ambiente garantisce l’esecuzione di interventi di raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc in punti specifici del territorio sulla base di specifiche richieste provenienti dai Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente per le segnalazioni pervenute da parte di Atersir e/o dei Comuni entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l’esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.

Non deve essere eseguito il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati e/o depositati in prossimità di contenitori esposti per il conferimento al servizio di raccolta porta a porta, poiché costituisce fattispecie considerata come difformità nei conferimenti la cui gestione è descritta nel Regolamento di Bacino Territoriale.

Il servizio NdQ prevede che ogni Comune abbia a disposizione uno o più turni di pulizia da 4 ore alla settimana denominati “moduli”. Il numero dei “moduli” a disposizione di ogni Comune viene stabilito in base al numero di abitanti rispetto alle fasce di popolazione, e quantificato come indicato nella seguente tabella:

| **FASCE DI POPOLAZIONE** | **MODULI SETTIMANALI NDQ ASSEGNATI** |
| --- | --- |
| **(fino a)** |
| 4.000 | 1 |
| 9.000 | 2 |
| 14.000 | 3 |
| 19.000 | 4 |
| 24.000 | 5 |
| 29.000 | 6 |
| 34.000 | 7 |
| 39.000 | 8 |
| 44.000 | 9 |
| 49.000 | 10 |
| 54.000 | 11 |
| 59.000 | 12 |
| 64.000 | 13 |
| 69.000 | 14 |
| 74.000 | 15 |
| 79.000 | 16 |
| 84.000 | 17 |
| 89.000 | 18 |
| 94.000 | 19 |
| 99.000 | 20 |
| 104.000 | 21 |
| 109.000 | 22 |
| 114.000 | 23 |
| 119.000 | 24 |
| 124.000 | 25 |

Alea Ambiente, in accordo con Atersir e Comuni, rispetto ai moduli spettanti ad ogni Comune, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.

# Il servizio di pulizia del territorio e mantenimento del centro storico

Il servizio di Mantenimento e decoro del Centro Storico, di seguito denominato MDCS, consiste nella raccolta dei rifiuti, anche di piccole dimensioni, giacenti su strade e aree pubbliche tramite spazzamento manuale, nel monitoraggio e nella pulizia delle strade e delle aree del “Centro Storico” di Forlì e delle “Zone Centro Urbano” degli altri Comuni. Il servizio integra quello di spazzamento meccanizzato, di svuotamento cestini e il servizio di pulizia del territorio (NdQ).

Alea Ambiente garantisce il servizio su suolo pubblico e/o ad uso pubblico nelle zone identificate come centro storico.

Per il “Centro Storico” di Forlì e le “Zone Centro Urbano” degli altri Comuni Alea Ambiente concorda l’esecuzione del servizio in questione sulla base del programma di pulizia richiesto dal Comune mediante l’organizzazione del personale in base al numero dei moduli MDCS che il Comune, in accordo con Alea Ambiente, decide di dedicare al servizio stesso.

Il modulo MDCS consiste in un turno di 6 ore eseguito da un operatore con automezzo.

Per ogni operatore adibito al servizio Alea Ambiente predispone il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia.

Gli operatori adibiti a questo servizio possono essere impiegati anche a supporto del servizio di spazzamento meccanizzato quando eseguito nelle aree di competenza.

# Il servizio di svuotamento dei cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all’impianto di destino del rifiuto contenuto.

Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio.

Nelle piazze principali i cestini vengono ispezionati e svuotati da una frequenza minima settimanale ad una frequenza massima trisettimanale

# Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche

Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche che abbiano una elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto assimilato agli urbani e per i quali non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori previsti per i servizi standard.

Il servizio prevede la registrazione del vuotamento e/o la pesatura del rifiuto conferito.

Alea Ambiente garantisce l’esecuzione del servizio su tutto il territorio presso le utenze non domestiche che attivano il servizio e che consentono il posizionamento e la movimentazione in sicurezza di contenitori di grandi dimensioni, nonché agevoli spazi di manovra per gli automezzi utilizzati.

Il servizio viene garantito su aree, vie o strade private; in questo caso l’utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di autorizzazione, di assumersi la responsabilità di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti. In caso di contenitori carrellati di grandi dimensioni, sarà cura dell’utenza collocare gli stessi il più possibile a ridosso delle aree, vie o strade pubbliche al fine di agevolare le operazioni di svuotamento.

Il servizio è riservato alle utenze non domestiche con quantità di rifiuti prodotti che comportino la richiesta di almeno 12 svuotamenti all’anno del contenitore in dotazione.

Il servizio è denominato “a chiamata” in quanto lo svuotamento viene effettuato su specifica richiesta, a mezzo di apposito modello, inviata dall’utente, oppure tramite sportello multicanale (sportello web, sportello telefonico) qualora attivato.

In base alla quantità di rifiuti prodotti dall’utente Alea Ambiente mette a disposizione contenitori quali: cassoni scarrabili, press container e in caso di produzioni inferiori di rifiuti, comunque non gestibili nel circuito ordinario di raccolta domiciliare, potranno essere attivati servizi dedicati con contenitori carrellati di grandi dimensioni.

Il servizio prevede lo svuotamento dei contenitori entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta, che va inviata entro le ore 13.00 dal lunedì al giovedì, esclusi i giorni festivi**, ed entro le 11.30 il venerdì e i giorni prefestivi.** Le tempistiche per l’esecuzione del servizio comprendono tutti i giorni feriali, con esclusione di sabato, domenica e degli eventuali giorni festivi infrasettimanali.

# Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate. Il servizio è svolto presso i mercati periodici che si svolgono nel territorio dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale sulla base di elenchi forniti dai Comuni stessi. Alea Ambiente provvede a consegnare agli esercenti presenti nelle aree di mercato, una dotazione periodica, di norma annuale, o prima dell’inizio del mercato, attrezzature idonee (contenitori o sacchi) alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, imballaggi in plastica), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti. Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta, il trasporto e l’avvio allo smaltimento e/o recupero.

Il servizio mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali.

Il servizio prevede la pulizia dell’area di competenza a chiusura del mercato.

# Il servizio presso gli EcoCentri

Il servizio EcoCentri è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento della raccolta porta a porta.

Gli EcoCentri sono definiti, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e smaltimento. Operano sulla base di quanto disposto nell’autorizzazione rilasciata dall’Autorità competente.

Alea Ambiente assicura la gestione degli EcoCentri dislocati sul territorio del Bacino Territoriale.

Gli Enti Locali mettono a disposizione i Centri di Raccolta o Stazioni Ecologiche Attrezzate (SEA) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integrano ed ampliano i servizi di raccolta differenziata.

Alea Ambiente dovrà provvedere all’allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione delle stazioni esistenti.

La dislocazione degli EcoCentri, le giornate e gli orari di apertura, le nuove realizzazioni, la ristrutturazione o ampliamenti di strutture esistenti così come le dismissioni di strutture obsolete o inadeguate, sul territorio del Bacino Territoriale è oggetto di un programma di razionalizzazione e ristrutturazione concordato tra Atersir e Alea Ambiente.

Lo standard prevede per ogni EcoCentro moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti.

L’organizzazione degli orari di apertura degli EcoCentri è caratterizzata dalla loro complementarietà rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità da parte degli utenti.

Le giornate e gli orari di apertura degli EcoCentri, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell’EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito www.alea-ambiente.it e nell’app di Alea Ambiente.

Gli EcoCentri sono presidiati da un servizio di guardiania, composto da un minimo di 2 addetti, che assicura:

* la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
* il controllo degli accessi degli utenti;
* la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
* la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Gli EcoCentri sono organizzati in maniera da garantire la massima fruibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti.

Presso gli EcoCentri sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuti:

* sfalci e ramaglie;
* legno;
* metallo in genere (imballaggi, rottami ferrosi);
* imballaggi in plastica puliti;
* plastica rigida in PP e PE;
* cartone;
* rifiuti ingombranti;
* oli minerali esausti;
* oli commestibili;
* pile alcaline;
* lampade a scarica;
* farmaci;
* pneumatici;
* toner e cartucce esauste;
* vetro;
* inerti;
* accumulatori al piombo;
* contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
* Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.)
* Indumenti usati.

Le tipologie di rifiuti sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze di differenziazione diverse o in riferimento a esigenze operative o a modifiche normative o autorizzative degli EcoCentri.

**Modalità di conferimento dei rifiuti all’EcoCentro**

Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche del Bacino Territoriale, e da altre utenze autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

**Per le utenze non domestiche, in regola con i pagamenti della tariffa, l’accesso e il conferimento presso l’Ecocentro è consentito previa autorizzazione rilasciata dal Gestore.**

Per garantire l’accesso al maggior numero di utenti per giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero riportato nell’allegato IV del Regolamento di gestione dei Rifiuti Urbani alla tabella B per quanto riguarda le utenze domestiche, alla tabella C per le utenze non domestiche.

# Il Servizio EcoCentro Mobile

Il servizio EcoCentro Mobile è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio “domiciliare” nei Comuni dove non siano presenti adeguati EcoCentri.

L’EcoCentro Mobile è costituito da un autoveicolo dotato di attrezzatura multi scomparto idonea al conferimento e al trasporto dei rifiuti.

Alla Stazione itinerante possono essere conferiti indicativamente le seguenti tipologie di rifiuto compatibilmente con la capienza delle attrezzature a disposizione dal Gestore:

* Ferro e metalli
* RAEE di piccole e grandi dimensioni
* Lampadine
* Batterie auto
* Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente
* Farmaci scaduti
* Sfalci e ramaglie
* Oli minerali e vegetali esausti
* Rifiuti inerti
* Carta e cartone
* Polistirolo da imballaggio
* Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivi
* Lattine
* Vetro
* Cartucce per stampanti e toner
* Vernici, inchiostri, adesivi e resine

I punti di sosta e le fasce orarie di servizio vengono stabilite in accordo tra Atersir e Alea Ambiente e resi noti all’utenza tramite materiale informativo disponibile presso gli EcoSportelli o Punti Alea Ambiente e sul sito www.alea-ambiente.it. Nell’articolazione degli orari si privilegiano i Comuni non dotati di EcoCentro.

Per il conferimento presso gli Ecocenti Mobili, vista la ridotta volumetria disponibile è previsto un limite di conferimento giornaliero riportato nell’allegato IV del Regolamento di gestione dei Rifiuti Urbani alla tabella B per quanto riguarda le utenze domestiche, alla tabella C per le utenze non domestiche.

# Il Servizio Ecobus ed Ecostop

Per le situazioni urbanistiche più complesse, dove si rileva una conformazione tale da non permettere l’esposizione dei contenitori da parte dell’utenza, il Gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello standard. I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono:

* “EcoBus” (tipologia mezzo a doppia vasca oppure mezzo vasca) che sosta in zone e orari prestabiliti, per un periodo di tempo proporzionale al numero di utenze da servire; l’operatore, costantemente presente provvede a fornire all’utenza indicazioni per il corretto conferimento, a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto;
* ”EcoStop”, costituito da contenitore scarrabile a più scomparti che consente il conferimento di tutti i rifiuti in forma separata da parte dell’utenza; sosta per il tempo necessario e in orari prefissati, in zone sufficientemente ampie da consentire lo stazionamento e le operazioni di manovra; l’operatore, costantemente presente provvede a fornire all’utenza indicazioni per il corretto conferimento, a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto.

# Il servizio di raccolta differenziata presso i cimiteri

Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani prodotti dai Cimiteri costituiti da secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta. Il servizio viene attivato previa valutazione delle esigenze del “Gestore del Cimitero” (Comune, Parrocchia o altro soggetto pubblico o privato). Il servizio prevede la fornitura di contenitori, per il rifiuto secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta, muniti di appositi adesivi informativi che agevolano l’utente nella Raccolta Differenziata dei rifiuti.

Ogni cimitero è fornito di un numero adeguato di contenitori. Il numero delle dotazioni viene stabilito di concerto con i Comuni del Bacino Territoriale in funzione delle dimensioni del Cimitero e del numero dei punti di conferimento interni necessari.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato “transponder”, che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio).

I contenitori del secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta vengono svuotati con le stesse frequenze del servizio di raccolta “domiciliare”.

# Il servizio Eventi EcoSostenibili

Il servizio è finalizzato alla raccolta, al trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti (es. circo), denominati EcoEventi, che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale. In base alla potenzialità di produzione di rifiuti gli EcoEventi sono classificati in:

* EcoEvento MINOR
* EcoEvento MAIOR

All’interno di queste due tipologie sono stati predisposti sistemi di raccolta dei rifiuti personalizzati in base alla tipologia di stoviglie utilizzate. In fase di attivazione, gli addetti di Alea Ambiente definiscono con gli organizzatori le frequenze di svuotamento dei contenitori per le varie tipologie di rifiuto, che costituiscono ordini di intervento da eseguire. Alea Ambiente offre anche servizi di pulizia delle aree interessate, con servizi a misura di spazzamento e pulizia del territorio.

# Il Servizio Rifiuti Cimiteriali

Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione effettuate presso cimiteri dei Comuni del Bacino Territoriale, definiti ai sensi della normativa vigente e costituiti da:

• assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;

• simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);

• avanzi di indumenti, imbottiture e similari;

• resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;

• resti metallici di casse (ad. es. zinco, piombo).

Il servizio prevede inoltre la raccolta di materiali lapidei e inerti provenienti dall’attività di esumazione e/o estumulazione.

Alea Ambiente provvede alla esecuzione del servizio presso i Cimiteri dei Comuni del Bacino Territoriale sulla base delle richieste pervenute. Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono definite e programmate puntualmente per ogni intervento in conformità allo specifico servizio richiesto e in base alla quantità e tipologia di rifiuto.

Alea Ambiente, sulla base delle richieste pervenute dal “Gestore del cimitero”, predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del “Gestore del cimitero” richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell’intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

Il conferimento dei rifiuti può avvenire esclusivamente su contenitori forniti dal Gestore. Alea Ambiente garantisce il servizio di raccolta dei contenitori resi disponibili a cura del richiedente presso aree che consentono agli automezzi utilizzati spazi di manovra agevoli per operare in rispetto alle prescrizioni di sicurezza.

# Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da Alea Ambiente gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. Alea Ambiente utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, redatti in duplice copia, dove si riporta una breve descrizione dell’anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell’utenza. Una copia viene applicata dall’operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato dall’anomalia; la seconda copia rimane agli atti di Alea Ambiente per la registrazione informatica abbinata all’utenza.

Qualora l’operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all’atto del conferimento presso l’impianto e pregiudicare la qualità del carico, può non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all’utenza mediante l’adesivo di segnalazione.

L’operatore addetto alla raccolta ha l’onere di rilevare e segnalare all’utenza anche l’utilizzo di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l’operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell’utente.

L’uso di questi adesivi è previsto anche quando l’operatore riscontra la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore, per segnalare all’utente l’addebito di uno svuotamento aggiuntivo o di ulteriori oneri per la raccolta.

Questo sistema permette di fornire all’utente indicazioni utili al miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

# Gestione delle difformità nell’esecuzione dei servizi

Qualsiasi difformità nell’esecuzione del servizio rilevata da Atersir, dai Comuni e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a Alea Ambiente di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Alea Ambiente mette a disposizione risorse adeguatamente formate (ufficio Comuni Soci, call center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi di raccolta previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l’utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni del Regolamento di, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al call center di Alea Ambiente. Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell’utenza vengono prese in carico da Alea Ambiente a partire dal pomeriggio del giorno stesso. Alea Ambiente provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall’avvenuta segnalazione da parte dell’utenza.

Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l’esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, con esclusione della domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.

Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.

Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta per esempio di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall’avvenuta segnalazione.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l’operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili a Alea Ambiente, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, Alea Ambiente garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all’utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

Sezione IV – Standard di Qualità del servizio

# PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi(sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell’utente o del Comune se di sua competenza o dell’Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

# IGIENICITA’ DEI CONTENITORI

L‘igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito.Per quanto riguarda l’igienicità delle campane stradali, il gestore garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all‘organizzazione aziendale, quali:

* traffico veicolare
* veicoli in sosta non autorizzata
* lavori stradali
* avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc..).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s’impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

L‘igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell’utenza. Su richiesta di quest’ultima il lavaggio può essere effettuato dal Gestore in conformità al Contratto di Servizio, con oneri a carico dell’utenza.

# CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DELLE CAMPANE DEL VETRO

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell’utente.

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro ***3 giorni*** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro ***12 giorni*** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l’utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

# RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DELLE CAMPANE DEL VETRO

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l’esito all’utente entro ***20 giorni*** dalla richiesta.

# SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo di cui al punto 1.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all’organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all‘organizzazione quali:

* veicoli in sosta non autorizzata;
* lavori stradali;
* condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, …) e calamità naturali;
* ostacoli dovuti al traffico;
* sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il gestore assicura l’erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell’evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l’Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l’applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all’art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

# SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L’allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell’intervento sono in carico all’Ente proprietario della strada.

# FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l’utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell’utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l’utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l’ora di inizio e l’ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l’utente è pari a ***2 ore***. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l’utente.

Al momento di fissare l’appuntamento il gestore comunica all’utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità.

Nel caso in cui l’esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell’appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all’utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell’appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell’indennizzo da riconoscere all’utente.

In caso di assenza dell’utente il gestore non compila il modulo.

Sia l’utente che Il gestore possono disdire l’appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

# ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all’applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

All’attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nel materiale informativo di cui al punto 1, e di ciò fornisce puntuale informazione all’utente, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

# SISTEMA DI FATTURAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all’applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

Per i Comuni in cui si applica la tariffa, e dunque la riscossione è svolta dal gestore, vengono emesse fatture con cadenza almeno semestrale per un minimo di due fatture all’anno.

Nel caso di fatturazione di più servizi (fattura multiservizi), deve essere indicato nel dettaglio l’importo fatturato per ciascun servizio in modo da poter permettere all’utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Ai sensi dell’art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità ivi incluse le spese di spedizione non devono essere addebitate all’utente a nessun titolo

# MODALITÀ’ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all’applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza. Devono essere in ogni caso previste almeno le prime tre delle seguenti modalità:

- presso gli uffici postali;

- tramite domiciliazione bancaria o postale;

- presso sportelli bancari (la fattura riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è possibile e gratuito);

- online con carta di credito;

- presso le ricevitorie Sisal;

- presso i punti vendita Lottomatica Servizi.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Se l’utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 30 giorni solari dalla ricezione.

Entro 20 giorni solari dalla scadenza della fattura l’utente può richiedere, il pagamento rateizzato della stessa, di persona presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta, purché sussistano le condizioni previste per la rateizzazione di cui al precedente art. 4.

Sulla fattura devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione conteggiati e l’entità degli interessi di mora per ritardato pagamento. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 20 giorni solari dalla data di emissione della fattura.

Il gestore invia la fattura almeno 15 giorni solari prima della scadenza. Salvo il caso di domiciliazione bancaria o postale, a fronte di segnalazione dell’utente comprovata dalle verifiche del gestore, qualora la fattura fosse stata recapitata a meno di 7 giorni solari dalla scadenza, la stessa sarà posticipata di 15 giorni solari.

Il gestore indica i tempi di applicazione e l’entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato ‘moroso’. Il gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all’utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all’adempimento e le modalità di comunicazione dell’avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai 30 giorni decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

Il gestore s’impegna, ad implementare entro il 1.1.2021, in collaborazione con il Comitato Consultivo degli Utenti, un apposito sistema per il riconoscimento di un trattamento di favore rispetto alla morosità degli utenti “buoni pagatori” (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi tutte le fatture nei termini ivi indicati). Il sistema così elaborato dovrà essere sottoposto all’Agenzia d’Ambito. Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell’occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

Il gestore garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore (es. numero verde dedicato, e-mail ecc..).

# RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all’applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore.

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d’ufficio e ne dà comunicazione all’utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

L’errore può essere segnalato dall’utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta e genera l’obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, fax, posta elettronica) la rettifica è effettuata entro 40 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell’avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

In caso di tariffazione puntuale la restituzione degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro 50 giorni dalla data della rettifica mediante l’emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico in caso di Clienti con domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito o ancora mediante compensazione nella fattura successiva in caso di importi inferiori a € 20,00. Previo specifico accordo con l’utente il gestore potrà procedere alla compensazione nella fattura successiva anche per il caso di importi superiori a € 20,00.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Le somme versate e non dovute nell’anno solare antecedente l’invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

# PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

Il gestore garantisce agli utenti l’apertura di almeno uno sportello per ogni provincia o porzione di provincia servita, presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti.

Il gestore garantisce, come previsto nel Disciplinare dei Servizi di gestione dei rifiuti, un numero di moduli di aperture settimanali degli sportelli, ripartito fra quelli individuati, commisurato al numero di abitanti totali del territorio servito, nella misura di almeno un modulo settimanale (mattutino o pomeridiano) ogni 16.000 abitanti.

Gli sportelli dislocati nelle zone a minor densità saranno aperti indicativamente almeno 1 modulo settimanale ciascuno, mattutino o pomeridiano; gli Ecosportelli dislocati nelle aree più densamente abitate potranno essere aperti fino ad un massimo di 6 moduli settimanali ciascuno, mattutini e/o pomeridiani o l’equivalente in ore ma con modalità continuata.

Nel periodo estivo e nel periodo delle festività natalizie, gli sportelli potranno essere chiusi od osservare delle aperture ridotte, garantendo comunque il rispetto degli standard qualitativi del servizio previsti.

Il gestore pubblica sul proprio sito internet l’ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l’utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell’orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all’utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche

# TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l’utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal “gestore code”, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

* tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti
* tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l’inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l’inizio della conversazione con l’operatore):

* tempo medio di attesa: 4 minuti;
* tempo massimo di attesa: 6 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezonali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al successivo articolo 38.

# SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB, SERVIZIO INFORMAZIONI

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800.68.98.98 (solo da telefono fisso) o per chiamate da cellulari 0543 784700, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell’intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) non inferiore alle 4 ore giornaliere dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato, restano esclusi i festivi.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all’operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico - ove presente - o l’operatore fisico forniscono all'utente il “codice operatore” ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell’identificazione certa dello stesso da parte dell’utente.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l’utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l’orario di apertura degli sportelli telefonici è indicato sul sito internet del gestore.

# FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l’accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, fattura e carta dei servizi in braille ecc).

# RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente cartaentro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l’utente riporta l’indicazione ed il recapito del referente del gestore.

L’utente può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione con il gestore, che in forma verbale presso gli sportelli ove viene redatto apposito verbale di reclamo da parte dell’operatore. Il verbale viene sottoscritto dall’utente e riporta i dati necessari all’identificazione dell’operatore.

Sezione V - Rapporti con l’utenza e tutela dell’utente

# SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

# INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;

- ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l’opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l’effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;

- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle fatture;

- cura i rapporti con l’Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell’ambiente, alla prevenzione e riduzione dell’inquinamento e della produzione di rifiuti, all’incentivazione della raccolta differenziata;

- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all’art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;

- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell’accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell’Agenzia d’ambito;

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l’Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle fatture).

# RAPPORTI CON GLI UTENTI

In relazione alle esigenze di comunicazione, informazione e rapporto con il territorio, Alea Ambiente gestisce l’insieme delle strutture che curano le relazioni con l’utenza.

# EcoSportelli

Gli EcoSportelli e i nuovi Punti Alea Ambiente sono uffici, punti di incontro tra azienda e cittadini, dove è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ricevere i sacchetti adeguati alla raccolta, ritirare i contenitori o sostituirli.

Costituiscono il servizio di front office, condotto presso locali gestiti da Alea Ambiente e dislocati sul territorio servito. Le giornate e gli orari di apertura degli EcoSportelli, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell’EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito www.alea-ambiente.it e nell’app di Alea Ambiente.

Alea Ambiente prevede un numero di moduli di apertura per EcoSportello, mattutini o pomeridiani, definiti in base alle fasce di popolazione residente.

Le principali attività assicurate dagli addetti dell’ufficio Rete Clienti derivanti dallo sportello multicanale (EcoSportello/Punto Alea Ambiente, sportello on-line, sportello telefonico, ecc.) sono:

• Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;

• Distribuzione di contenitori e sacchetti;

• Attività di informazione ambientale;

• Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell’utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);

• Gestione pratiche di revisione fattura;

• Gestione delle segnalazioni di disservizio;

• Gestione segnalazioni difformità;

• Verifica delle pratiche raccolte e registrazione telematica dei dati;

• Gestione della corrispondenza e dei contatti con l’utenza;

• Attivazione, cessazione, modifica di servizi integrativi o aggiuntivi per le utenze;

• Gestione delle segnalazioni di abbandoni;

• Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire;

• Gestione fatturazione di alcuni servizi.

Gli indirizzi e orari di apertura degli EcoSportelli sono pubblicati anche sul sito ww.alea-ambiente.it.

# Call center

Alea Ambiente ha predisposto un servizio di call center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall’utenza. Il numero del call center (chiamata gratuita da telefonia fissa e a pagamento dai telefoni cellulari) e gli orari di funzionamento sono comunicati attraverso l’EcoCalendario, la modulistica a disposizione degli utenti, il sito web.

Per l’erogazione del servizio Alea Ambiente si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, in grado di soddisfare la maggior parte delle richieste telefoniche. Oltre a gestire le telefonate, l’addetto al call center provvede a:

• inoltrare le chiamate dirette all’ufficio di competenza;

• trasmettere a personale specifico le richieste degli utenti che non siano risolvibili telefonicamente;

• gestire le segnalazioni di disservizio;

• gestire le prenotazioni per il servizio di consegna a domicilio dei sacchetti;

• gestire le prenotazioni degli appuntamenti dei Punti Alea Ambiente.

Il personale preposto al contatto con l’utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore garantisce che ad ogni procedura di cui all’art. 32 avviata da parte dell’utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all’utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

Il gestore effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l’Agenzia d’ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell’utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “Sistemi di gestione della qualità” e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell’Agenzia di ambito e del Comitato Consultivo utenti. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all’interno del nucleo utente

.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l’altro indicati:

* i risultati conseguiti in relazione agli standard,
* le cause dell’eventuale mancato rispetto degli stessi,
* le azioni intraprese per porvi rimedio,
* il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l’anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
* la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l’anno precedente),
* il numero e l’ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l’anno precedente),
* la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l’anno precedente),
* le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell’utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

# PROCEDURE DI RECLAMO

L’utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d’accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso l’operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall’utente e riporta i dati necessari all’identificazione dell’operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all’Agenzia d’ambito ed al Comitato consultivo degli utenti.

La procedura di reclamo non si applica a:

* Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste all’art. 32, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
* Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente.
* Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale.
* Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell’utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l’indicazione circa i tempi previsti per l’espletamento dell’indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro ***90 giorni*** dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente).

Al momento della presentazione del reclamo l’utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il gestore, entro un massimo di ***30 giorni*** dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all’utente in forma scritta l’esito degli accertamenti compiuti contenente anche l’indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L’utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

* richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l’utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
* rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell’art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
* richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l’attivazione della procedura presso il Giudice di Pace;

È comunque facoltà dell’utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell’adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L’utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all’Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti.

# CONCILIAZIONE PARITETICA

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

# INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all’utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell’indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dell’utente al gestore entro 60 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all’uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il gestore, in accordo con l’Agenzia d’ambito, ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l’erogazione automatica dell’indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l’utenza dell’avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L’indennizzo, deve essere erogato all’utente entro ***60 giorni*** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro ***60 giorni*** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L’indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all’utente, come nel caso in cui l’utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l’esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro ***60 giorni*** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro ***60 giorni*** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);

b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell’indennizzo avviene mediante l’emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l’utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l’importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all’Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STANDARD | VALORE LIMITE | INDENNIZZO |
|  |  |  |
| Rettifiche di fatturazione | 50 giorni | 32 € |

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell’utente** sono i seguenti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STANDARD | VALORE LIMITE | INDENNIZZO |
| Risposta ai reclami | 30 giorni | 32 € |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell’utente | 2 ore | 32 € |

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all’utente.

# TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all’affidamento del servizio al gestore.

|  |  |
| --- | --- |
| STANDARD | VALORE LIMITE |
| **Igienicità dei contenitori** | programma differenziato per Comune |
| Verifica | Entro 3 giorni |
| Intervento | Entro 6 giorni dalla verifica |
| **Controllo e ripristino funzionalità contenitori** |  |
| Guasto che impedisce il conferimento | Ripristino entro 3 giorni |
| Guasto che non impedisce il conferimento | Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione |
| **Richiesta posizionamento/spostamento contenitori** |  |
| Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica | Entro 20 giorni |
| **Scostamento servizio reso/programmato** |  |
| Erogazione servizi non effettuati | Entro 48 ore |
| Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all’organizzazione | Entro 72 ore |
| Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all’organizzazione del Gestore. | Entro 48 ore |
| **Tempo di attesa agli sportelli fisici** |  |
| Medio | 30 minuti |
| Massimo | 1 ora |
| **Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici** |  |
| Medio | 4 minuti |
| Massimo | 6 minuti |

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d’ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

# INDIRIZZI UTILI

**Gestore Alea Ambiente S.p.A**

Sede legale: Via Innocenzo Golfarelli, 123, 47121 Forlì (FC)

Sede Amministrativa: Via Innocenzo Golfarelli, 123, 47121 Forlì (FC)

Numero verde 800.68.98.98 (solo da telefono fisso) o per chiamate da cellulari 0543 784700

indirizzo mail: info@alea-ambiente.it

indirizzo pec: alea.ambiente@legalmail.it

**Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

**Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

# GLOSSARIO

**Agenzia d’ambito: ATERSIR**

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d’ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

**Centro di raccolta o Ecocentro (stazione ecologica)**

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

**Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

**Contratto di servizio**

Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

**Giorni: giorni lavorativi**

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell’utente o del comune se di sua competenza.

**Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

**Raccolta differenziata**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo**

Atto di tutela degli interessi dell’utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore.

**Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

**Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

**Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

**Standard di servizio**

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

**Tributo/Tassa**: è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

**Tariffa:** è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell’art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “*i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. […]La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani*.”; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.