

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

COMUNE DI
BALESTRATE (PA)



INDICE

COMUNE DI BALESTRATE (PA)	1
1.1. Premessa	3
1.2. Il Gestore	5
1.3. Le certificazioni	6
1.4. I Principi	7
1.5. Il Territorio Servito	9
1.6. Scelta dello schema di servizio	10
1.7. TRASPARENZA: Accesso ai servizi da parte degli utenti	11
1.8. I servizi e le modalità di erogazione.....	13
A. Servizio di raccolta rifiuti urbani presso le Utenze Domestiche e Utenze Non Domestiche	13
B. Servizi di SPAZZAMENTO e di LAVAGGIO STRADALE	14
C. Servizio di ritiro rifiuti su chiamata	15
D. Servizi Accessori	16
1.9. Gestione dei reclami e delle richieste di informazione	19
1.9.1. Organismo di conciliazione	19
1.9.2. Procedura di reclamo e di richiesta di informazione	19
1.9.3. Accesso alle informazioni	20
1.10. Privacy	20
1.11. Validità della Carta della Qualità dei Servizi	21

1.1. Premessa

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- ✚ D.P.C.M. del 27/01/2004, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- ✚ D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- ✚ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✚ D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ✚ L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- ✚ D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007.

La Carta della Qualità dei servizi è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Balestrate (PA) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:



- ✚ essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- ✚ contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore;
- ✚ indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- ✚ esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- ✚ contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- ✚ riportare le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del gestore del servizio <https://www.agespspa.it/comuni/balestrate/>, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

1.2. Il Gestore

Il Gestore è costituito da una Associazione Temporanea di imprese delle seguenti due aziende:

-  **AGESP S.p.a.** Opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana. Ha servito oltre 100 Enti Pubblici e più di 250 aziende private. Oggi il portafoglio commesse annovera al proprio interno una vasta clientela sia pubblica che privata, con la copertura di un bacino di utenza di oltre 200.000 abitanti, un organico di circa 300 unità e la proprietà di un vasto parco mezzi ed attrezzature costituito da circa 350 automezzi. Le caratteristiche di Agesp riconosciute e premiate dal mercato sono l'ampiezza dei servizi offerti, l'esperienza pluriennale, l'affidabilità delle prestazioni, la garanzia di continuità nel rispetto dei requisiti di efficienza, efficacia, economicità ed alti standard qualitativi.
-  **ECONORD S.p.A.** Opera nel settore ambientale da oltre trent'anni, svolgendo attività inizialmente rivolte al trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili e successivamente a partire dagli anni Novanta anche nel settore dei servizi di igiene urbana. Ad oggi la società opera direttamente in Lombardia nelle province di Varese, Como, Milano, Lecco, nella Regione Sardegna e nella Regione Sicilia. La società è presente, anche tramite aziende partecipate, in oltre 400 comuni italiani, raggiungendo complessivamente una popolazione che supera i 2,5 milioni di abitanti, svolgendo direttamente servizi in oltre 200 Comuni. Per garantire la qualità del servizio Econord opera complessivamente con oltre 2.000 dipendenti ed il parco veicolare è costituito da oltre 2.000 automezzi di ogni genere e tipologia. La Centrale Operativa, dotata di tecnologie innovative e gestita da tecnici specializzati, integra dati amministrativi e operativi per ottimizzare le attività. Econord punta a soddisfare le aspettative dei committenti e a ridurre gli impatti ambientali.

Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, è **AGESP SPA;**

Si riportano di seguito i principali dati riguardanti l'Azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di Balestrate

Ragione sociale **Agesp S.p.A.**

Sede Legale **Via Enna, 1 - 91014 Castellammare del Golfo (TP)**

Oggetto Sociale **Servizi ambientali**

Telefono: **0924 – 31724**

pec: **agespspa@pec.agespspa.it**

Principali iscrizioni: **C.C.I.A.A. Trapani n° 56488**

Reg. Soc. Tribunale **di Trapani n° 2845**

Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti attività di smaltimento rifiuti **PA 0506**

Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° **TP/8603337/K**

Codice fiscale: **00197340821**

Partita I.V.A.: **00389000811**

1.3. Le certificazioni

- ✚ Ad ulteriore garanzia di affidabilità, **AGESP S.p.a.** vanta le seguenti certificazioni: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SA 8000:2014 e PdR 125:2022 oltre ad essere tra le prime aziende del settore ad essersi dotata del modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi degli artt. 6 e 7 del d.lgs. 231/2001 e ad aver istituito l'organismo di vigilanza e controllo contabile.

Agesp è iscritta alla White List presso la Prefettura di Trapani, ed è anche in possesso del Rating di Legalità con un punteggio di tre "stellette" (***)

- ✚ La **Econord S.p.a.** ha ottenuto le seguenti certificazioni: ISO 9001:2008; Certificazione 14001:2004; Certificazione ISO 45001 e Rating di Legalità con un punteggio di tre “stellette” (***)).

1.4. I Principi

La nostra società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- ✚ **Serietà, Onestà e Cortesia:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre, il gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell’uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- ✚ **Eguaglianza ed Imparzialità:** il gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l’erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- ✚ **Costanza e Continuità del servizio:** il gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all’utente il minor disagio possibile.
- ✚ **Presenza e Partecipazione:** l’utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l’accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto

a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.

- ✚ **Efficienza, Efficacia e Tutela dell'ambiente:** il soggetto gestore mira l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.

- ✚ **Chiarezza e Trasparenza:** il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione agli utenti ed all'Amministrazione comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e ai servizi svolti, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

1.5. Il Territorio Servito

Il territorio gestito è il comune di Balestrate, comune costiero della Sicilia nord-occidentale, situato tra Palermo e Trapani.

Secondo i dati ISTAT al 1° gennaio 2024, conta circa 6.500 abitanti residenti, con una densità di circa 650 abitanti per km² su una superficie di 10 km².

Dista circa 50 km da Palermo e si trova in una zona pianeggiante lungo il Golfo di Castellammare. Le sue spiagge dorate e il mare cristallino ne fanno una rinomata meta turistica estiva. Il paese è noto anche per la produzione di vino e olio d'oliva, settori trainanti dell'economia locale.

1.6. Scelta dello schema di servizio

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori.

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR- PALERMO AREA METROPOLITANA**, con atto **3203 del 02/05/2022** ha deliberato che:

Il comune di Balestrate (PA) rientra nello SCHEMA REGOLATORIO 1

1.7. TRASPARENZA: Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: <https://www.agespspa.it/contatti/#sportello>

Numero Verde: **800 197 350**

Posta ordinaria: **VIA ENNA N.1 - 91014 CASTELLAMMARE DEL GOLFO (TP)**

Email: **reclami@agespspa.it**

PEC: **agespspsa@pec.agespspa.it**

Trasparenza Rifiuti: **<https://www.agespspa.it/calendari/balestrate/>**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **VIA ENNA N.1 - 91014 CASTELLAMMARE DEL GOLFO (TP)**

Orari e giornate di apertura:

- ✓ Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:30 alle 18:30
- ✓ Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:30 alle 18:30
- ✓ Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:30 alle 18:30
- ✓ Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:30 alle 18:30
- ✓ Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 15:30 alle 18:30
- ✓ Sabato dalle 09:00 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Agesp spa**, all'url: <https://www.agespspa.it/calendari/balestrate/>

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze. Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

+ Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, successivamente alle consegne di avvio del servizio, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio al Comune.

+ Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Agesp spa**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefonico **800 197 350** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

+ Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **reclami@agespspa.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA ENNA N.1 - 91014, CASTELLAMMARE DEL GOLFO (TP)** e online all'indirizzo <https://www.agespspa.it/contatti/#sportello> o tramite il servizio telefonico **800 197 350**.

+ Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

+ Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare nel rispetto dei quantitativi previsti.

1.8. I servizi e le modalità di erogazione

I **servizi svolti** sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- A. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani presso le UtENZE Domestiche e UtENZE Non Domestiche
- B. Servizi di spazzamento e lavaggio stradale
- C. Servizio di ritiro su chiamata
- D. Servizi accessori

A. Servizio di raccolta rifiuti urbani presso le UtENZE Domestiche e UtENZE Non Domestiche

Il **servizio di raccolta** è previsto porta a porta, sia per le utenze domestiche sia per le utenze commerciali.

I rifiuti devono essere conferiti dentro gli appositi contenitori o buste fornite ed esposti in strada vicino al proprio ingresso entro l'orario previsto da calendario.

Una volta avvenuto lo svuotamento il contenitore dovrà essere riposizionato all'interno della propria abitazione/attività.

Nel caso in cui, all'interno dei contenitori e/o sacchi ci siano rifiuti non conformi, gli addetti non procederanno al ritiro.

Il servizio di **raccolta pannolini** domiciliare è attivabile su richiesta al Comune. Prevede l'aggiunta di almeno due passaggi settimanali, nelle giornate previste da calendario.

I calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza del sito web, alla voce "Calendari di Raccolta" scegliendo il Comune di riferimento, oppure al link diretto

<https://www.agespspa.it/calendari/balestrate/>

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO - Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione Comuni → Balestrate alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto. <https://www.agespspa.it/calendari/balestrate/>

B. Servizi di SPAZZAMENTO e di LAVAGGIO STRADALE

Il **servizio di spazzamento** e pulizia del suolo pubblico è previsto su tutto il territorio comunale, il quale viene suddiviso per zone, ognuna con la propria frequenza.

Viene prevista una frequenza di pulizia più elevata nelle zone di maggior passaggio e delle aree sensibili.

Per il dettaglio delle vie e degli orari di svolgimento del servizio si rimanda al sito, nella sezione dedicata PIANO DI SPAZZAMENTO.

Il **servizio di lavaggio delle strade** è previsto mediante l'utilizzo di un mezzo allestito con un sistema lavastrade.

La programmazione dei giorni in cui eseguire il servizio, viene concordato con l'Amministrazione Comunale.

All'interno del serbatoio contenente l'acqua per l'esecuzione del servizio viene aggiunto un liquido detergente e disinfettante autorizzato dalle autorità sanitarie competenti, in quantità previste dalle normative vigenti in materia.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE -Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione Comuni → Balestrate alla voce PIANO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO <https://www.agespspa.it/calendari/balestrate/>

C. Servizio di ritiro rifiuti su chiamata

È previsto il servizio di ritiro dei rifiuti, per le utenze domestiche, a chiamata su prenotazione al numero verde, svolta come da calendario con possibilità di esporre un numero di pezzi pari e non oltre a 5 purché non superiore nel complesso a 1m³.

Per il ritiro del rifiuto verde (sfalci e potature) il quantitativo massimo è di 3 fascine/sacchi trasparenti max da 100l. Nel caso di conferimento difforme (ad es. presenza di terriccio e tronchi) non si procederà al ritiro.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, delle seguenti frazioni di rifiuti urbani: rifiuti ingombranti in materiale misto, rifiuti e imballaggi in legno, metalli, sfalci, apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.): frigoriferi, condizionatori, congelatori e surgelatori, televisori e monitor, computers, lavatrici, lavastoviglie, scaldabagni, prodotti hi-tech, piccoli elettrodomestici.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, [**ingombranti.agespspa@libero.it**](mailto:ingombranti.agespspa@libero.it) o telefonicamente al seguente numero **800 197 350**, o a mezzo dello "Sportello online" sul sito web de gestore <https://www.agespspa.it/contatti/#sportello> ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Agesp spa**.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio e nei limiti posti **dagli impianti di conferimento individuati dall'ETC.**

D. Servizi Accessori

Il gestore garantisce lo svolgimento di servizi accessori e servizi di raccolta dei rifiuti pericolosi mediante i seguenti servizi:

- + **Raccolta Pile esauste:** sono presenti presso i rivenditori, i supermercati ed il comune l'apposito contenitore;
- + **Raccolta farmaci scaduti:** sono presenti appositi contenitori presso le farmacie, gli studi medici, i presidi ospedalieri, i supermercati ed il comune;
- + **Servizi Cimiteriali:** il gestore ha predisposto contenitori distinti per la raccolta differenziata del rifiuto non recuperabile da quello del verde;
- + **Servizio di diserbo:** inteso come estirpazione e taglio dell'erba, di rovi e cespugli lungo le strade, viene eseguita mediante asportazione meccanica;
- + **Servizio di disinfezione cestini stradali:** viene effettuato mediante lavaggio meccanico, 5 volte l'anno.
- + **Pulizia Caditoie:** viene effettuato il servizio di pulizia delle caditoie presenti nel territorio urbano. Gli interventi vengono concordati con l'Amministrazione Comunale;
- + **Raccolta e pulizia Aree Mercatali:** successivamente alla chiusura del mercato comunale è prevista la pulizia dell'area interessata ed il prelievo dei rifiuti prodotti dalle attività di vendita. Tale servizio è previsto anche in occasione di fiere, manifestazioni e sagre;
- + **Servizio di raccolta abbandoni:** il gestore garantisce l'intervento per la messa in sicurezza e successiva rimozione dei rifiuti abbandonati in tempi congrui a partire dalla segnalazione da parte dell'amministrazione Comunale o dagli utenti;

- ✚ **Ecosportello:** attivo per richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere l'assegnazione e/o sostituzione dei contenitori, ritirare le attrezzature per la raccolta e materiali di comunicazione.

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Balestrate.

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- ✚ continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione su tutto il territorio servito;
- ✚ tutela dell'ambiente;
- ✚ formazione del personale;
- ✚ completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- ✚ rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- ✚ rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

1.9. Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

1.9.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, istituito presso l'Amministrazione Comunale, e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

1.9.2. Procedura di reclamo e di richiesta di informazione

Gli Utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati al successivo paragrafo.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi ai reclami vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

1.9.3. Accesso alle informazioni

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze. Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

1.10. 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

1.11. Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore, indicati nel precedente paragrafo.

Gli standard e gli impegni del gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Balestrate (PA).

1.12. Allegato A – Obblighi di servizio ed indicatori

QUALITÀ CONTRATTUALE		OBBLIGHI	INDICATORI	
1	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	A	Adozione di una procedura individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta	
		B	Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari)	
		C	Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti	
		D	Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico	
	2	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	A	Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
			A	Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi
	3	Punti di contatto con l'utente	B	Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade
			A	Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)
	4.1	Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione	B	Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti limitato ad alcune categorie di utenti

		OBBLIGHI	INDICATORI
QUALITÀ CONTRATTUALE	4.2	Rettifica degli importi non dovuti	<p>A Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati</p> <p>B Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati</p>
	5	Ritiro dei rifiuti su chiamata	A Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi, pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi
			B Possibilità per l'ETC di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento alla riduzione del n. di ritiri ed all'applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente
			C Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica
QUALITÀ TECNICA	7	Continuità e regolarità del servizio	D Estensione delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate
			A Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità
	8	Sicurezza del servizio	B Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (con data e orario dello svolgimento del servizio per via)
<p>A Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo</p> <p>B Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a</p>			

OBBLIGHI	INDICATORI
<p>9 Soggetti obbligati</p>	<p>A Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade</p>
<p>10 Gestione degli obblighi di qualità: Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi</p>	<p>A Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati)</p>
<p>11 Obblighi di registrazione e comunicazione</p>	<p>A Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio</p>
<p>12 Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di <i>sunshine regulation</i></p>	<p>Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori • degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard • della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani • dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche <p>B L' Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori</p>