

COGESA SpA

Carta della qualità dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti

Approvazione: DELIBERA CdA n° 18 DEL 30/12/2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. G. G.', located at the bottom right of the page.

Sommario

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI	7
3.1 Presentazione del COGESA SPA	7
3.2 Informazioni sull'effettuazione del servizio	9
3.3 Standard di Qualità	13
3.4 STANDARD GENERALI	14
3.4.1 Accessibilità alle informazioni	14
3.4.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente	14
3.4.3. Rapidità di intervento in caso di disservizio	14
3.4.4. Informazioni e comunicazioni all'utente	15
3.4.5. Comportamento del personale e formazione relativa	16
3.5 STANDARD SPECIFICI	16
4. LA TUTELA DELL'UTENTE	17
4.1 Semplificazione delle procedure	17
4.2 Richieste di informazioni e di chiarimenti	18
4.3 Reclami	18
4.4 La procedura di reclamo	19
4.5 Indennizzi	19
4.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	19
5. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA	20

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi relativi al Ciclo Integrato dei Rifiuti Urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale COGESA S.p.A., in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio e gli strumenti di tutela a disposizione dell'utente, attraverso l'indicazione dei principi fondamentali e degli standard di qualità del servizio.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra il COGESA ed i cittadini stessi.

La Carta dei Servizi in particolare:

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

Deve intendersi integrativa di altri documenti quali:

1. la convenzione di servizio stipulata con i Comuni;
2. il Regolamento del servizio di gestione rifiuti urbani ed assimilati.

La Carta per il servizio erogato nei comuni soci di COGESA e appartenenti al territorio di competenza è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ◆ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ◆ D.L. del 12/05/95, n. 163 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 sanitari;
- ◆ L. 481/95 (art. 2 - 12) Obblighi vigilanza ARERA
- ◆ D.Lgs. 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;
- ◆ D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;
- ◆ Direttiva 24.3.04 MFP Qualità percepita
- ◆ Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461).
- ◆ L. 15/2009 (art.4) azione legale per violazione CdS
- ◆ L. 198/2009 (art. 1) Presupposto azione legale per violazione CdS
- ◆ D.Lgs. 33/2013 (art. 32-1) Obbligo pubblicazione CdS
- ◆ L.R. 21/12/2007 n. 45 ss.mm.ii;
- ◆ L.R. n. 36/2013 ss.mm.ii.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo. La presente Carta dei Servizi è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli uffici amministrativi e il sito internet di COGESA, come ad esempio le modalità specifiche di erogazione del servizio (tra cui il PEF), gli orari di apertura al pubblico dei Centri di raccolta o Stazioni Ecologiche presenti sul territorio, l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

1 - Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

2 - Eguaglianza di trattamento

Il soggetto gestore si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categoria e fasce di utenti.

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

A tale scopo provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, fornendo informazioni circa il conferimento delle varie tipologie di rifiuti: "Il Rifiutologo" a disposizione oltre che in italiano anche in inglese;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici in particolare per gli anziani, i disabili e le donne in gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente da interruzioni programmate e non programmate del servizio.

3 - Imparzialità

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le norme della convenzione e la normativa di settore.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

4 - Continuità e servizio di emergenza

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volta ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata.

Trattandosi di servizi essenziali in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

5 - Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio e sia per favorire la collaborazione degli utenti nei confronti di COGESA. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome e qualifica.

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 diritto ad accedere ai documenti e alle informazioni detenute dal gestore rispetto alle quali l'utente vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondentemente ad una situazione giuridicamente tutelata, secondo la Legge n. 241 del 7 agosto 1990. Le altre modalità di esercizio del diritto di accesso sono descritte nel Regolamento sul diritto di accesso.

6 - Trasparenza e controllo

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'AGIR, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'AGIR ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'AGIR, secondo le indicazioni della stessa.

7 - Efficienza ed efficacia

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

8 – Impegno aziendale alla Tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

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 dell'inquinamento.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per aumentare la tutela di lavoratori e di cittadini.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto riguarda gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori.

Rimane comunque il dovere civico e la responsabilità degli utenti di contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

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

9 - Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi.

A tal fine i dipendenti 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)..

10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

11 - Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione.

12 - 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" e del Regolamento n. 679 del 2016.

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.

3. IL SERVIZIO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

3.1 Presentazione del COGESA SPA

Il COGESA si è costituito nel 1998 come consorzio dei 25 Comuni della valle Peligna e della Valle Subequana, con le finalità della gestione di un impianto consortile per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, il riciclaggio e la produzione di compost e RDF, nonché della gestione dei servizi ambientali dei Comuni consorziati e l'attuazione di iniziative per la riqualificazione e la valorizzazione ambientale del territorio.

Nel 2002 il Consorzio è stato trasformato in società a responsabilità limitata (SRL) e questo ne ha garantito una maggiore autonomia gestionale ed imprenditoriale.

All'inizio del 2012 il COGESA è passato dalla forma giuridica di società a responsabilità limitata a società per azioni. Questo permette anche un più agevole inserimento di nuovi soci. Infatti dai primi 25 Comuni che facevano parte del COGESA fino al 2011, si è già passati, ad oggi, a 67 soci, di cui 64 Comuni e 3 società pubbliche e altri hanno fatto già richiesta di ingresso, quindi il numero dei soci è destinato ad aumentare.

La società si è munita, quindi, di uno statuto societario perfettamente in linea con la normativa e/o giurisprudenza comunitaria e nazionale per legittimi affidamenti "in house-", con particolare riferimento alla esclusività pubblica dei soci, alla prevalenza delle attività svolta a favore dei soci, rispettata comunque nell'ambito della esigenza economica dell'utilizzo ottimale della dotazione impiantistica, anche sulla base del piano regionale dei rifiuti e al controllo analogo che i soci vogliono concretizzare.

La Società ha sede legale in Sulmona e svolge tutti i servizi relativi al ciclo integrato di rifiuti urbani non solo a molti Comuni della provincia di L'Aquila, ma anche di altri Comuni abruzzesi di province limitrofe risultando, per qualità ed efficienza dei servizi, tra le prime aziende a livello provinciale e regionale.

In particolare il COGESA Spa svolge attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e dispone degli impianti per il successivo trattamento finalizzato al recupero di materie, energia e smaltimento.

Il complesso impiantistico di proprietà del COGESA, che ha ricevuto l'autorizzazione integrata ambientale (A.I.A.) con Determinazione Regionale n. 129/49 del 30/6/2009, che è stata poi sostituita dalla n. 9/11 del 9/12/2011, è stato realizzato nel corso degli anni.

Nel 2006 è stato avviato l'impianto di trattamento dei rifiuti indifferenziati, con metodologia meccanico-biologica, come revamping del precedente impianto, che attua una divisione tra frazione secca e umida; questa ultima (frazione organica stabilizzata), una volta stabilizzata e maturata viene utilizzata in parte come materiale di copertura per la discarica a servizio dell'impianto. Tale impianto è stato il primo della Provincia di L'Aquila. Attualmente è in itinere l'iter tecnico – amministrativo per realizzare la linea di produzione del recupero energetico del combustibile da rifiuto (CSS) e recupero di materia.

Nel 2008 è stato realizzato l'ampliamento del nuovo bacino della discarica per rifiuti non pericolosi ai sensi del D.Lgs. n. 36/2006 con inizio delle attività di conferimento a partire dal 26.06.2008 con una volumetria complessiva autorizzata di 345.000 mc.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Nel luglio del 2009 sono stati definiti tutti i lavori di realizzazione della Piattaforma di Tipo A, impianto dedicato alla valorizzazione dei rifiuti raccolti in modo differenziato per l'avvio a recupero presso i Consorzi di filiera definiti nell'accordo ANCI – CONAI. Anche per questa tipologia impiantistica è da sottolineare che è attualmente il primo impianto pubblico in esercizio.

Nel corso del quinquennio 2005 – 2009, anche per questi motivi, il COGESA ha registrato un consistente aumento di fatturato, grazie alla crescita dei servizi di raccolta e dei quantitativi trattati presso l'impianto di trattamento meccanico e biologico. Infatti tale impianto ha servito non solo i 25 Comuni soci, ma anche altri Comuni del comprensorio.

Ad oggi il COGESA, per assicurare il ciclo integrato dei rifiuti, ha in dotazione un complesso impiantistico costituito da: Stazioni Ecologiche (in seguito S.E.) e Centri di Raccolta (CdR), impianto di valorizzazione e recupero dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata cosiddetta Piattaforma di Tipo "A" (in seguito PTA), impianto di trattamento meccanico e biologico (in seguito TMB) propedeutico al successivo smaltimento in discarica per rifiuti non pericolosi (in seguito discarica). Il Comune potrà così realizzare la completa esternalizzazione del ciclo integrato dei rifiuti ad un unico gestore e non segmentando le attività di cui esso è composto ad una pluralità di soggetti, ottenendo così economie di scala rispetto ad altre soluzioni.

Il COGESA S.p.A., società partecipata da Comuni, è attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti, dalla raccolta e trasporto dei rifiuti al trattamento finalizzato al recupero ed allo smaltimento in moltissimi Comuni soci.

Inoltre si impegna, nel rispetto delle condizioni di cui all'affidamento da parte dei Comuni soci, a conseguire economie di scala nella gestione, con riferimento alla intera durata programmata dell'affidamento, attraverso l'ottimizzazione delle risorse sia umane che strumentali. Le economie così realizzate verranno destinate alla riduzione delle tariffe da praticare agli utenti ed al finanziamento di strumenti di sostegno per ottenere un processo, relativo ai servizi svolti, maggiormente efficace ed efficiente.

Le attività principali di COGESA sono:

- erogazione di servizi ecologici (quali spazzamento e lavaggio strade; lavaggio e disinfezione cassonetti; raccolta rifiuti urbani indifferenziati; raccolta rifiuti urbani pericolosi; raccolta rifiuti ingombranti; raccolta differenziata);
- gestione impianto di trattamento del rifiuto indifferenziato o residuo;
- gestione piattaforma ecologica di tipo A;
- gestione centri di raccolta e stazioni ecologiche;
- gestione impianti di discarica.

Cogesa S.p.A. opera con l'ausilio di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI ISO 45001: 2018, pertanto tutta la gestione dell'Azienda viene eseguita con metodiche codificate e continuamente aggiornate e volte al miglioramento continuo.

Con la Politica Integrata Qualità Ambiente e Sicurezza COGESA definisce e rende quindi noti a tutto il personale e agli interlocutori esterni i principi che intende seguire e gli impegni assunti nella conduzione del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Cogesa S.p.A. è altresì dotata di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza che provvede ad aggiornare costantemente anche in termini di valutazione del rischio da reato corruttivo ai sensi e per gli effetti della normativa sulla prevenzione della corruzione (introdotta con la Legge Severino) e sulla trasparenza (D. Lgs. 33/2013, D. Lgs. 97/2016).

In sintesi la Società è particolarmente attenta alla diffusione della cultura della legalità ed è a tal proposito che ha deciso di conformarsi a quanto prescritto dal D.Lgs. 231/2001 e, dunque, di implementare un sistema di prevenzione del rischio da reato.

Per la Struttura organizzativa della Società si fa espresso rinvio all'Allegato 1.

3.2 Informazioni sull'effettuazione del servizio

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 e dei mastelli, degli obiettivi di raccolta differenziata.

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

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte rifiuti ingombranti a chiamata;
- centri di raccolta o stazioni ecologiche distribuite sul territorio.
- raccolta stradale (cassonetti) ormai in via del tutto residuale;

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Ad ogni utenza, domestica e non domestica, sono assegnati appositi contenitori di diversi colori e di adeguata dimensione, in base alle necessità dell'utenza e dell'organizzazione del servizio. Gli stessi devono essere mantenuti all'interno della proprietà privata ed esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario che viene consegnato all'utenza annualmente. Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.

Principi di responsabilità

Si richiama prima di tutto 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).

I contenitori dei rifiuti (mastelli) e le relative aree di alloggiamento devono essere sottoposti dagli utenti, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

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, Carabinieri Forestali, ecc.).

Le specifiche sulle raccolte domiciliare porta a porta sui vari Comuni possono essere reperite nella sezione "Per il Cittadino" del sito www.cogesambiente.it.

COGESA garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori ed i mastelli secondo il programma di raccolta. Le fasce orarie durante le quali i cassonetti ed i mastelli vengono svuotati sono le seguenti:

- **Antimeridiano dalle 6,00 alle 13,36**
- **Pomeridiano dalle 13,36 alle 21,12**

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di cassonetti o mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta e Cartone;
- Plastica e metalli (multimateriale leggera);
- Plastica;
- Vetro;
- Frazione organica;
- Secco residuo;
- Rifiuti Urbani Pericolosi (pile e farmaci);
- Ingombranti non pericolosi;
- Ingombranti pericolosi (come ad esempio alcune tipologie di RAEE, batterie, ecc.).

L'ubicazione dei mastelli è da individuare su suolo privato a cura dell'utente o dell'amministratore di condominio.

Nel territorio il servizio di raccolta differenziata è così strutturato (modalità di raccolta di alcuni materiali recuperabili):

- Raccolta CARTA e CARTONE

La raccolta di carta e cartone avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta MULTI MATERIALE LEGGERA

La raccolta di plastica e lattine avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

La raccolta di plastica avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta del VETRO

La raccolta del vetro avviene tramite l'impiego di contenitori condominiali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta FRAZIONE ORGANICA

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene solo tramite la raccolta domiciliare la cui frequenza varia da comune a comune (da un minimo di 2 volte a settimana fino ad una raccolta giornaliera per le utenze non domestiche in alcuni periodi dell'anno di maggior presenza).

- RACCOLTA DI SECCO RESIDUO

In questa raccolta sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. La raccolta del rifiuto secco residuo è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

- Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile esauste e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali con frequenze solitamente mensili.

- Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI (giri distinti dedicati ai pericolosi e ai non pericolosi) e RAEE (rifiuti da apparecchiare elettriche ed elettroniche) SU PRENOTAZIONE

Per la raccolta di rifiuti ingombranti e RAEE è attivo un servizio di ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al Servizio di Ecosportello 800.012.490, tramite sito internet www.cogesambiente.it, richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica info@cogesambiente.it con un limite di tre pezzi o 3 mc ad atto.

Non è prevista la presenza dell'utente durante la programmazione concordata dei rifiuti ingombranti. Cogesa Spa si impegna a rispettare la programmazione concordata con l'utente. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

CENTRI DI RACCOLTA

Nei territori comunali sono inoltre presenti Centri di Raccolta attrezzati per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto. il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, alcune categorie di rifiuti. Tali frazioni sono riepilogate nell'Allegato 1 al Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta con l'indicazione, per ogni rifiuto previsto, della quantità massima ammessa per anno e giornaliera ed i costi di conferimento per le quantità eccedenti la quantità massima ammessa, distinta tra utenze domestiche e non domestiche.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Presso ogni centro di raccolta l'utente può trovare esposto tale Allegato ed è possibile trovare in visione il Regolamento a cui fa riferimento, nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, indirizzi e contatti telefonici.

Ulteriori eventuali giorni di chiusura di tali impianti saranno sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le Stazioni o i Centri e sul sito aziendale almeno 2 giorni prima della chiusura. In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Compostaggio domestico

La compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

Altri servizi di raccolta differenziata

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet www.cogesambiente.it. Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, COGESA potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata (toner, abiti usati, rimozione rifiuti abbandonati, pulizia mercati, ecc.), delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO

COGESA effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune che ne ha fatto richiesta. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base delle Convenzioni di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili a COGESA, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni della Convenzione di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è così strutturato:

Frequenze:

Lo spazzamento viene effettuato secondo il programma consegnato al Comune che richiede il servizio ad inizio progetto e pubblicato sul sito Internet www.cogesambiente.it.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. E' per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori; la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili.

RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite cassonetti stradali, ormai residuale 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 cassonetti è definita in accordo con gli Uffici Comunali nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo-pedonale.

3.3 Standard di Qualità

Il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio;
6. 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 del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'Autorità Pubblica. Gli standard di qualità si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

3.4 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

3.4.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, COGESA ha reso attivi i seguenti strumenti:

- **Sito internet** del soggetto gestore all'indirizzo www.cogesambiente.it al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;

Inoltre il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come già specificato in precedenza e descritto nel Calendario consegnato annualmente agli utenti:

- **Numero Verde 800.012.490** gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00, esclusi i festivi. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti e ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi e formulare osservazioni, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.
- **Utilizzo di profili social** per la richiesta in tempo reale di informazioni o di segnalazioni di reclami e prenotazioni ritiro ingombranti porta a porta e covid;
- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo info@cogesambiente.it
- **Centralino telefonico aziendale** operativo dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8,30 alle 17,00 al numero 0864-210429
- **Servizio di Eco-Sportello** aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30, il quale consente all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di prenotare raccolte a domicilio, di segnalare disservizi e di formulare osservazioni.

3.4.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti il servizio, sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni pervenuti dagli utenti, il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine può essere prorogato con apposita comunicazione motivata.

Per i reclami scritti pervenuti dagli utenti si fa riferimento al capitolo 4 di questo Carta dei Servizi.

3.4.3. Rapidità di intervento in caso di disservizio

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Per fare questo prima di tutto informa gli utenti, tramite il Calendario della raccolta differenziata consegnato annualmente a tutti gli utenti facilmente leggibili e agevolmente reperibili negli uffici COGESA e in quelli del Comune di riferimento, con la descrizione delle modalità di effettuazione del servizio, con riferimento anche alle modalità di conferimento delle singole frazioni omogenee, ma anche le diverse raccolte di rifiuti (quali pile, farmaci, ingombranti). Inoltre sono presenti sul Calendario le informazioni circa il Centro di Raccolta più vicino con l'indicazione dei giorni e degli orari di conferimento e l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni, reclami ed ecosportello.

La maggior parte delle richieste che possono arrivare a COGESA dagli utenti sono segnalazioni e comunicazioni di mancato ritiro dei mastelli. La gestione di tali segnalazioni e comunicazioni consiste nella risoluzione delle problematiche evidenziate dai singoli utenti durante la raccolta dei rifiuti.

Ciascun operatore dell'Eco-sportello può prendere in carico il disservizio segnalato e, con l'aiuto di una serie di domande, definisce l'episodio contestato e l'eventuale responsabilità dello stesso (ad esempio ritardo nell'esposizione del mastello, esposizione non su suolo pubblico, ecc.).

Qualora la responsabilità fosse invece del COGESA, l'operatore dell'Eco-sportello contatta i Coordinatori dei Servizi, presenti nelle singole unità locali, che valutano l'accaduto interpellando anche gli autisti-raccoglitori che hanno effettuato il singolo servizio. Una volta individuata la carenza il Coordinatore dei Servizi identifica la risoluzione possibile e la comunica all'operatore dell'Eco-sportello, che si occupa di notificare al cliente il trattamento individuato.

I disservizi sono registrati da parte dell'addetto che li prende in carico, direttamente su file, dove è necessario riportare tutti i dati la gestione dello stesso: data, descrizione, risoluzione, tempo di chiusura, ecc. Tali disservizi sono contenuti nel giro di 24 ore, mentre il recupero del servizio non effettuati è contenuto entro le 48 ore. Anche il ritardato svuotamento di mastelli e altri contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

3.4.4. Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

3.4.5. Comportamento del personale e formazione relativa

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti i cittadini, ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni serviti e le esigenze dell'utenza ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

STANDARD GENERALI	
Numero verde	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Centralino telefonico aziendale	Disponibilità nei tempi indicati al 100%
Sito internet	Accessibile 24 ore su 24 e aggiornato
Gestione risposte per reclami	Entro 24 ore lavorative
Gestione risposte per informazioni	Entro 12 ore lavorative
Gestione risposte per prenotazioni	Entro 15 giorni dalla prenotazione
Gestione risposte scritte all'utenza	Risposta entro 5 giorni lavorativi
Tempo di attesa degli utenti presso gli sportelli fisici	medio 30 minuti, massimo 1 ora
Materiale informativo	Presenza e disponibilità al 100%
Tempo medio di attesa alle linee telefoniche	medio 4 minuti, massimo 8 minuti ed attivazione di casella vocale
Numero incontri di sensibilizzazione presso i cittadini e presso le scuole	All'avvio del servizio domiciliare porta a porta
Numero ore di formazione del personale a diretto contatto con l'utenza	Almeno 8 ore di formazione specifica

3.5 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore.

L'organizzazione dei servizi è definita dal sistema di gestione aziendale ed è descritto all'interno del Calendario di Raccolta, consegnato annualmente a tutti gli utenti, ma comunque consultabile sul sito www.cogesambiente.it e disponibile presso l'ufficio Ecosportello di COGESA e presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Calendario sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi di raccolta;

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- l'apertura al pubblico dell'ufficio informazioni.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori consegnati ad inizio progetto ad ogni utenza e distinti da colori diversi: insieme ai contenitori sono state consegnate anche specifiche istruzioni scritte relative alle modalità di conferimento dei rifiuti urbani (Il rifiutologo). Inoltre è importante sottolineare che per la raccolta domiciliare porta a porta i contenitori e i mastelli sono di proprietà delle singole utenze e pertanto la pulizia di questi e a carico dell'utente relativo.

STANDARD SPECIFICI	
Scostamento servizio reso/programmato	Rispetto calendario tra il 90 e il 100%
Raccolta e trasporto rifiuti carta	Rispetto calendario al 100%
Raccolta e trasporto rifiuti vetro	Rispetto calendario al 100%
Raccolta e trasporto rifiuti plastica	Rispetto calendario al 100%
Raccolta e trasporto rifiuti secco	Rispetto calendario al 100%
Raccolta e trasporto rifiuti umido	Rispetto calendario al 100%
Spazzamento manuale e meccanizzato	Rispetto calendario tra il 90 e il 100%
Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni, mercati	Al termine dell'evento
Recupero servizi non effettuati	entro 48 ore
Rispetto programmazione concordata per ritiro ingombranti	Rispetto programmazione tra l'80 e il 100%
Attivazione nuovi utenti e consegna attrezzature	Entro 2 giorni dall'avvenuta consegna del documento comprovante l'iscrizione in Comune
Controllo e ripristino funzionalità contenitori (se il servizio è previsto in convenzione)	guasto che impedisce il conferimento Ripristino: entro 5 giorni;
Controllo e ripristino funzionalità contenitori (se il servizio è previsto in convenzione)	guasto che non impedisce il conferimento Verifica e ripristino: entro 30 giorni dal rilevamento/segnalazione.
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica: entro 10 giorni

4. LA TUTELA DELL'UTENTE

4.1 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 (Servizio Ecosportello e Reclami, sito web, ecc.).

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

4.2 Richieste di informazioni e di chiarimenti

Gli utenti possono contattare COGESA attraverso il numero verde 800 012 490, oppure tramite il centralino del numero 0864 210429, inviando una mail a info@cogesambiente.it oppure attraverso i maggiori social (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn, YouTube, Messenger, ecc.). La presente procedura di reclamo non si applica a: • segnalazioni e comunicazioni di mancato ritiro, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato, riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari; • richieste di chiarimenti inviate da Clienti o dagli Utenti stessi.

4.3 Reclami

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi, può presentare reclamo al gestore, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (lettera protocollata, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore. In questo caso l'operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore.

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 60 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 (come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale, anche nel caso di consegna a mano), 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. 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.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

4.4 La procedura di reclamo

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sopra 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 dall'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 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:

- 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);
- 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.

4.5 Indennizzi

Al momento non ci sono standard sottoposti ad indennizzo automatico.

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

Risposta ai reclami superiore a 30 giorni 32 €.

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

4.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici;

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- informazioni di ritorno dei reclami.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai *mass-media* dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente annuale e svolte in maniera da poter pubblicare i risultati durante la presentazione del Riesame della Direzione e saranno costituite da questionari da compilare da parte degli utenti e/o da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del committente. 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);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e 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.

5. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 5 anni ed il soggetto gestore garantisce la diffusione di tale documento, e delle sue successive variazioni, in modo capillare a tutti gli utenti del servizio, rendendolo disponibile per tutti i cittadini presso le sedi del soggetto gestore (in Via Vincenne Loc. Noce Mattei, Sulmona e presso la sede amministrativa di COGESA), presso le stazioni ecologiche ed i centri di raccolta distribuiti sul territorio servito e sul sito internet del soggetto gestore (www.cogesambiente.it). Inoltre tale documento è inviato ai Comuni soci che possono metterlo a disposizione sul loro sito internet e presso i loro uffici (anche Ufficio Relazioni con il Pubblico dei Comuni, ecc.)

La Carta dei Servizi sarà aggiornata e sottoposta a revisione sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione e potranno essere verificati e revisionati i contenuti del materiale informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali e tecnico-organizzative del servizio e potranno essere adeguati i parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, fissati nella convenzione di servizio, alle esigenze dell'utenza interessata, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.