



N. IT20/0114



N. IT06/1110

## ***CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA***

<i>Estensore</i> <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	<i>Versione del</i> 25-11-2021	<i>Revisione N. 1</i> del 25-11-2021	<i>Approvazione</i> <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
---	-----------------------------------	---	---

**INTRODUZIONE**

1. Oggetto ed ambito di applicazione	pag. 5
2. Presentazione del gestore	pag. 7
3. Organizzazione del servizio	pag. 8
4. Validità della Carta del servizio	pag. 9
5. Principi fondamentali	
• Eguaglianza	pag. 9
• Imparzialità	pag. 10
• Continuità	pag. 10
• Partecipazione	pag. 10
• Efficienza ed efficacia	pag. 10
• Cortesia	pag. 11
• Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 11
• Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	pag. 11
6. Privacy	pag. 11
7. Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati	
Premessa	pag. 12
8. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata	
Principi di responsabilità	pag. 13
Carta e cartone	pag. 13
Vetro, plastica e lattine	pag. 13
Frazione organica, verde, ramaglie	pag. 13
Rifiuti ingombranti	pag. 13
Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)	pag. 13
Rifiuti urbani pericolosi	pag. 14
Compostaggio domestico	pag. 14
Altri servizi di raccolta differenziata	pag. 14

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

Centri di raccolta	pag. 15
Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	pag. 15
Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	pag. 15
Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico	pag. 15
Lavaggio strade e suolo pubblico	pag. 16
Pulizia arenili	pag. 16
<b>9. Standard di Qualità del servizio</b>	
Premessa	pag. 16
Igienicità dei contenitori	pag. 16
Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	pag. 17
Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori stradali	pag. 17
<b>10. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>	pag. 18
<b>11. Situazioni di pericolo stradale</b>	pag. 18
<b>12. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</b>	pag. 19
<b><u>Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente</u></b>	
<b>13. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web - servizio informazioni</b>	pag. 19
<b>14. Facilitazioni per particolari categorie di utenti</b>	pag. 19
<b>15. Risposte a richieste di reclami</b>	pag. 20
<b>16. Semplificazione delle procedure</b>	pag. 20
<b>17. Informazione agli utenti</b>	pag. 20
<b>18. Valutazione della qualità del servizio erogato</b>	pag. 21
<b>19. Procedure di reclamo</b>	pag. 21
<b>20. Organismo di Conciliazione</b>	pag. 22
<b>21. Indennizzi</b>	pag. 22
<b>Tabella riassuntiva</b>	pag. 23-24

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

Glossario

pag. 24-25

Fonti scaricabili

pag. 26

<i>Estensore</i> <b>Consiglio di Amministrazione</b> <b>Poliservice Spa</b>	<i>Versione del</i> 25-11-2021	<i>Revisione N. 1</i> del 25-11-2021	<i>Approvazione</i> <b>Consiglio di Amministrazione</b> <b>Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
---	-----------------------------------	---	---

## Introduzione

### 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale Poliservice S.p.a., 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 garantirne il miglioramento, sulla base di quanto definito con l'Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata" e il Comune di Bellante (TE), i soggetti pubblici di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi Poliservice S.p.a. nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che Poliservice S.p.a. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra Poliservice S.p.a. 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 documenti di seguito specificati, con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che Poliservice S.p.a. si impegna a rispettare:

- il Contratto di servizio stipulato tra Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata" e Poliservice S.p.a., che definisce diritti e obblighi delle parti;
- gli *addendum* al Contratto di servizio (Piano economico-finanziario operativo dei servizi annuale di ogni singola unità locale [Comune]) di gestione rifiuti, in cui sono indicate le modalità operative di gestione, e ogni altro aspetto per il quale il Contratto rimandi agli *addendum* contrattuali;
- il Contratto di servizio stipulato tra Comune di Bellante (TE) e Poliservice S.p.a. che definisce diritti e obblighi delle parti;
- gli *addendum* al Contratto di servizio (Piano economico-finanziario operativo dei servizi annuale del Comune di Bellante - TE) di gestione rifiuti, in cui sono indicate le modalità operative di gestione, e ogni altro aspetto per il quale il Contratto rimandi agli *addendum* contrattuali;
- i regolamenti del servizio di gestione rifiuti, delle singole Unità locali (Comuni);
- i regolamenti del servizio di gestione rifiuti del Comune di Bellante (TE);
- i regolamenti per l'applicazione della TARI/tariffa vigenti, stabiliti delle singole Unità locali (Comuni) e del Comune di Bellante (TE), in cui sono indicati i criteri applicativi del tributo/tariffa quali: soggetti passivi,

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità;

- delibere di Consiglio Comunale delle singole Unità locali (Comuni) e del Comune di Bellante (TE), di approvazione delle tariffe TARI/Tariffe puntuali vigenti nell'anno di riferimento.

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, relativamente ai servizi erogati presso l'Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata" per il servizio erogato nelle singole unità locali (Comuni) appartenenti al territorio di competenza della stessa, e presso il Comune di Bellante (TE) 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";
- 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 Abruzzo N. 45 del 19/12/2007 - B.U.R n. 10 del 21/12/2007 - Supplemento e N. 44 del 29/12/2011 e N. 36 del 21/10/2013 e D.G.R. Abruzzo N. 440 dell'11/08/2017;

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposita annuale Delibera di Consiglio Comunale di ogni singola Unità locale (Comune), nella quale viene approvato il piano economico-finanziario operativo di gestione del servizio rifiuti urbani. La Deliberazione è resa disponibile presso l'Albo Pretorio e sul sito internet di ciascuna unità locale (Comune) dove Poliservice S.p.a. eroga il servizio di gestione rifiuti.

Nell'annuale Delibera di Consiglio Comunale di ogni singola Unità locale (Comune) si indicano:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio (nell'allegato Piano Economico Finanziario operativo dei servizi - PEF) contenente:
  - a) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta comunque resi disponibili anche sul sito internet del gestore Poliservice S.pa. e sul sito della singola unità locale (Comune);
  - b) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici nelle Unità locali (Comune) in cui tale servizio è attivato, comunque resi disponibili anche sul sito internet del gestore Poliservice S.pa. e sul sito della singola unità locale (Comune);
  - c) le modalità di raccolta rifiuti delle varie tipologie di rifiuti;

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

d) le stime di produzione dei rifiuti annuali;

e) i costi del servizio.

## 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

La Poliservice S.p.A. è una società a capitale misto pubblico-privato (privato selezionato con gara ad evidenza pubblica) con maggioranza pubblica costituita ai sensi ex art. 113, c.5 lett. b) del DLgs. 267/00) e gestisce i seguenti servizi principali:

- Gas-Metano;
- Gestione Cimiteriale;
- Gestione rifiuti urbani.

I soci di Poliservice SPA sono l'Unione di Comuni "Città Territorio Val Vibrata" con i 12 comuni ad essa aderenti (Alba Adriatica, Ancarano, Civitella del Tronto, Controguerra, Colonnella, Corropoli, Martinsicuro, Nereto, Sant'Egidio alla Vibrata, Sant'Omero, Torano Nuovo, Tortoreto) e la partecipazione diretta dei Comuni di: Bellante, Colonnella, Controguerra, S. Omero, Nereto, Crognaleto, Martinsicuro, Sant'Egidio alla Vibrata, la società a totale partecipazione pubblica: COSEV Servizi S.p.A., con circa il 18% di capitale sociale e la società "Abruzzo Servizi SRL", con una partecipazione al capitale sociale pari a circa il 26%. Tale composizione societaria le permette di percepire tutte le esigenze dell'Ente Locale, anticipandone i bisogni futuri, e rispondendo rapidamente con delle proposte concrete ed innovative.

La Poliservice S.p.a. a far data dal 15 settembre 2005 è il soggetto gestore del servizio di Igiene Integrato dell'Unione di Comuni "Città Territorio Val Vibrata con sede in Sant'Omero (TE), a seguito del trasferimento della funzione di gestione dei rifiuti urbani, da parte dei Comuni ad essa aderenti, con Contratto di servizio Rep. 2 del 15-09-2005 (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.) e, a far data dal 22 febbraio 2021 con affidamento del servizio - Contratto di servizio del Comune di Bellante (TE). A Poliservice S.p.a. è inoltre affidata la gestione della TARI (ai sensi dell'art.1, c.691 della Legge 27 dicembre 2013 n.147) per alcune unità locali. In alcuni Comuni l'affidamento si estende anche alle attività di accertamento. L'attivazione del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento e gestione del tributo/tariffa dei rifiuti solidi urbani intercomunale, ha interessato 12 Comuni della Val Vibrata e il Comune di Bellante (TE), con un bacino equivalente a circa 120.000 abitanti. La POLISERVICE, l'Unione dei Comuni "Città territorio Val Vibrata" e il Comune di Bellante (TE) si sono posti, come principale obiettivo, la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica attraverso l'incentivazione della raccolta differenziata, cercando di incrementarla da un 20% medio di partenza ad un 60% medio attuale. Per raggiungere tale performance la POLISERVICE ha proposto di

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

rendere più efficiente possibile i metodi di raccolta da quelli stradali a quelli così detti “porta a porta” attraverso l’adozione di un modello organizzativo del servizio come di seguito descritto.

### 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

#### **Modello adottato da POLISERVICE**

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. <i>input politico/amministrativo</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>2. <i>analisi, programmazione e direzione</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>3. <i>Raccolta e trasporto, recupero e smaltimento di rifiuti differenziati e rifiuti secchi residui:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. specializzazione spinta (formazione di gruppi di lavoro "ad hoc")</li> <li>b. adeguata preparazione e formazione professionale</li> <li>c. adeguata dotazione di mezzi e attrezzature</li> <li>d. pulizia (spazzamento) strade</li> </ul> | <p><b>"ENTI LOCALI"</b></p><br><p><b><u>"POLISERVICE"</u></b></p><br><p><b><u>"POLISERVICE"</u></b></p> |
|--|---|

La POLISERVICE SPA associa l’indirizzo generale, la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, la sensibilità ambientale, tipiche del settore pubblico, con la managerialità, lo spirito d’iniziativa, la ricerca del risultato economico attraverso la gestione ottimale dell’azienda, tipiche dell’impresa privata.

L’azienda offre ai propri clienti metodologie e tecniche di alto livello per la progettazione e coordinamento dei servizi di raccolta rifiuti e la realizzazione di innovativi impianti di trattamento rifiuti. Garantisce inoltre, ai comuni soci, un’attenta consulenza in materia ambientale, nonché interventi di bonifica su suoli e falde acquifere inquinati. Poliservice S.p.a. adotta sistemi ambientali di eccellenza attraverso l’incentivazione del mix tra raccolta differenziata e recupero energetico e di materia, la valorizzazione dei materiali recuperabili, riducendo progressivamente l’uso delle discariche. Con oltre 50.000 tonnellate di rifiuti trattati in complessi impiantistici all’avanguardia, Poliservice S.p.a. è un modello in Italia nelle attività relative alla gestione dei rifiuti. L’azienda dispone, inoltre, di 2 Centri di Raccolta rifiuti D.M. 08/04/2008 e s.m.i. (aree attrezzate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i materiali recuperabili e i rifiuti urbani pericolosi).

#### **Certificazioni e Sistema Qualità**

Poliservice S.p.a. relativamente alle attività e servizi erogati, ha implementato ed attua un sistema di gestione integrato, che comprende sistemi di gestione per la qualità, per l’ambiente e per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ed ha conseguito e mantiene le certificazioni ai sensi degli standards UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018, adozione del Modello di Organizzazione, gestione e controllo

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

Legge 231/01. Poliservice S.p.a. è impegnata nel continuo miglioramento e sviluppo del sistema di gestione integrato.

#### 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella del Contratto di servizio o, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento dello stesso. Annualmente potranno essere verificati e revisionati, i contenuti, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, richieste dall'Agenzia d'Ambito della Regione Abruzzo AGIR (Autorità Gestione Integrata Rifiuti Urbani L.R. N. 36 del 21.10.2013) e da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente legge N. 205 del 27/12/2017) a nuove esigenze richieste dalle Unità locali, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata, sarà resa disponibile presso gli uffici comunali nonché negli sportelli e sul sito internet dell'Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata", delle singole unità locali (Comuni), del Comune di Bellante e della POLISERVICE SPA.

La POLISERVICE SPA informerà l'utenza, attraverso il proprio sito WEB ([www.poliservice.org](http://www.poliservice.org)), quello dell'Unione di Comuni ([www.unionecomunivalvibrata.it](http://www.unionecomunivalvibrata.it)) e quello del Comune di Bellante ([www.comune.bellante.te.it](http://www.comune.bellante.te.it)) entro 3 mesi dalla eventuale modifica del documento. Le modifiche saranno valutate ed approvate dall'Unione di Comuni e dal Comune di Bellante (TE). Gli standard di continuità, di 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, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

#### 5. 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 dei Piani di gestione delle singole unità locali.

A tale scopo il gestore, provvede a:

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

- 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).
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l’attesa agli sportelli fisici di gestione del Tributo/Tariffa 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;

## 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 nel contratto di servizio e nei relativi *addendum*.

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. 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.

## 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 nonché 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.

## 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.

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

**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 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 COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice.

**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.

**6. PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del degli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali EU/679/2016. I dati vengono trattati dalla Poliservice S.p.a., in relazione alle esigenze legali, contrattuali e per l'adempimento degli obblighi dalle stesse derivanti. I dati potranno essere trattati sia con l'ausilio di strumenti elettronici sia senza. Il conferimento dei dati è obbligatorio in quanto richiesto dagli atti legali o contrattuali e l'eventuale rifiuto di conferirli o al trattamento comporterebbe l'impossibilità di dar corso ai rapporti relativi ai medesimi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge e di contratto, i dati potranno inoltre essere comunicati, ove necessario ai soli fini amministrativi ed operativi e della migliore gestione dei rispettivi diritti relativi al rapporto commerciale, a consulenti, studi professionali, istituti di credito, enti addetti a riscossione crediti, concessionari ed incaricati da Poliservice Spa. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali EU/679/2016 rivolgendo richiesta scritta indirizzata a Poliservice S.p.A., Piazza Marconi n°10 – 64015 Nereto (TE) – telefono 0861/82809-fax 0861/808255 email: dati-personali@poliservice.org. Per l'informativa completa consultare il sito internet: [www.poliservice.org](http://www.poliservice.org).

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

## 7. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 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 AGIR.

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

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti);
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati;
- raccolte domiciliari;
- isole interrato;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta differenziata.

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, 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.

I centri di raccolta differenziata - 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 differenziata sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "domiciliare" (detti anche "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.).

Infine, le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

## 8. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

### 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 della singola unità locale (Comune) e dall'AGIR.

### Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta differenziata, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

### Vetro, plastica e lattine

La raccolta differenziata o congiunta del vetro, della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso i centri di raccolta differenziata e/o altro.

### Frazione organica, verde, ramaglie

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc.. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta differenziata, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

### Rifiuti Ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso i centri di raccolta differenziata e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al *Contact Center* 800 11 16 16, tramite l'APP POLISERVICE (reperibile gratuitamente presso Google play e App Store di Apple), richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica [igiene@poliservice.org](mailto:igiene@poliservice.org).

### Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, per le utenze domestiche (es. televisori, frigoriferi, ecc..) La raccolta viene

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

effettuata tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al *Contact Center* 800 11 16 16, tramite l'APP POLISERVICE (reperibile gratuitamente presso Google play e App Store di Apple), richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica [igiene@poliservice.org](mailto:igiene@poliservice.org). I RAEE, oltre a quella domiciliare, e, le lampade a basso consumo e neon sono raccolti separatamente presso i Centri di raccolta DM 08/04/2008 s.m.i..

### **Rifiuti urbani pericolosi**

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso i rivenditori, le tabaccherie, le Farmacie e presso i Centri di Raccolta differenziata. Possono essere portati dagli utenti presso i Centri di raccolta DM 08/04/2008 s.m.i. anche le Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

### **Compostaggio domestico**

Il composte o 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**

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

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo);
- abiti usati.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni singola Unità locale (Comune) e le relative modalità di servizio, sono indicate nel Piano Operativo dei Servizi approvato annualmente dalle singole Unità locali e nell'APP Poliservice.

Inoltre sulla base degli accordi con le singole Unità locale (Comune), il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

## Centri di raccolta

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di Raccolta differenziata DM 08/04/2008 s.m.i. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti. Le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei Centri di raccolta differenziata si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta differenziata si possono trovare anche sul sito WEB del gestore e sulla APP POLISERVICE SPA.

## Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

## Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il gestore 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 ciascuna Unità locale (Comune) come risultanti dal piano operativo di gestione. E', inoltre, previsto un servizio complementare in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, responsabilità di terzi.

## 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 del Contratto di Servizio e relativi *addendum*. 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 (traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, responsabilità di terzi, eventi sociali, 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.

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

### Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio qualora attivato, sarà 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, da parte della singola Unità locale (Comune), 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.

### Pulizia arenili

Sono assicurati, qualora richiesti dalle singole Unità locali (Comuni) i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito nel Piano Operativo dei servizi; gli interventi riguardano la pulizia meccanica e manuale dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

## 9. 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.

### Igienicità 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. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata nel singolo Piano operativo dei servizi della singola Unità locale (Comune).

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

- 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 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 (così detta “porta a porta”) è a carico dell’utenza domestica e non-domestica.

### **Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori**

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori stradali 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 5 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, in caso affermativo deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di rottura o furto che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare (così detta “porta a porta”), l’utenza domestica è tenuta a rivolgersi alla singola Unità locale (Comune), mentre l’utenza non-domestica dovrà effettuare richiesta scritta presso l’Unità locale di riferimento.

### **Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori stradali**

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

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

## 10. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Piano operativo di gestione della singola Unità locale (Comune). Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore, saranno recuperati nelle successive 48 ore. Il mancato svuotamento dei contenitori è giustificabile solo per cause estranee al gestore Poliservice SPA quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
  - lavori stradali;
  - a) condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
  - b) ostacoli dovuti al traffico in sosta, in movimento, strade chiuse per lavori non comunicati da parte degli preposti;
  - c) sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero);
  - d) chiusura degli impianti di conferimento dei rifiuti per motivi non imputabili al Gestore Poliservice SPA;
- in questi casi 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, se l'evento di cui alle lettere a), b), c), d) sia stato risolto.

Mentre, in caso di mancato svuotamento dei contenitori da parte del gestore per:

- d) contenuto dei contenitori di rifiuto non conforme alle tipologie di rifiuto indicate nel Piano operativo di gestione della singola Unità locale (Comune);
- e) esposizione di contenitori nei giorni diversi e in orari diversi da quelli indicati sul calendario di raccolta programmata;

il gestore Poliservice SPA coinvolgerà la singola Unità locale (Comune) competente, per concordare la riprogrammazione del servizio e il relativo costo a carico dell'Unità locale (Comune) e/o dell'Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata" e/o Comune di Bellante (TE);

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.

## 11. 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

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

## 12. 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. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore Poliservice SPA 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.

### Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

## 13. 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 Contact Center 800.111616, gratuito anche da cellulare, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 4 ore giornaliere, nell'intervallo 9.00/13.00, nei giorni dal lunedì al sabato, restano esclusi i festivi.

Il servizio telefonico è integrato, nelle ore pomeridiane, con un risponditore automatico che consente all'utente di richiedere informazioni sul servizio. L'utente sarà informato di lasciare nome, Comune di residenza o domicilio e numero telefonico. In caso manchi uno degli elementi anzidetti l'utente non verrà ricontattato. L'utente sarà ricontattato entro le successive 48 ore. Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Il numero telefonico e l'orario di apertura del *Contact Center* sono indicati sul sito internet del gestore.

## 14. 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 del gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, ecc..).

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

## 15. RISPOSTE A RICHIESTE DI RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro 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. Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione del Tributo TARI, per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti. 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, qualora richiesto dall'utente, 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.

## 16. 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 (Contact Center, sito web, APP Poliservice, ecc.).

## 17. 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;
- predispone apposita APP per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti tramite: calendari per raccolta o *news letter* o avvisi o opuscoli chiari e facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche organizzative per l'effettuazione del servizio;

Estensore <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
--	----------------------------	----------------------------------	--

- 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, pubblicandoli sul sito WEB del gestore;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti dell'Unione di Comuni, delle singole Unità locali e dell'Agenzia d'ambito.

### 18. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione della qualità". La rilevazione dei dati avverrà ogni anno, con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo, sia attraverso l'APP Poliservice che attraverso la distribuzione di schede (*questionari*) mediante una *newsletter quadrimestrale/semestrale* da distribuire e/o presso i punti di raccolta presenti nelle sedi delle singole Unità locali. Inoltre la rilevazione potrà avvenire anche tramite interviste telefoniche su campioni rappresentativi di tutti gli utenti/ clienti del servizio. I dati rilevati saranno elaborati dall'addetto incaricato dal gestore Poliservice SPA coadiuvato dall'Università dell'Aquila - Dipartimento di Ingegneria Industriale, dell'Informazione e di Economia (redattrice anche del Bilancio sociale aziendale del gestore Poliservice SPA).

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

- i risultati conseguiti in relazione ai servizi eseguiti;
- 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;
- il numero e l'ammontare degli eventuali 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.

### 19. 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 nei Piani operativi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati (PEF) delle singole Unità locali (Comuni) da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica all'indirizzo informazioni@poliservice.org - posta certificata all'indirizzo poliservicespa@pec.it - per posta indirizzata a Poliservice S.p.A. Piazza G. Marconi, 10 – Nereto (TE)), che in forma orale presso lo sportello del gestore sito in Piazza G. Marconi, 10 a Nereto (TE); nel 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 ed 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 15 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 ed in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento. 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'Unione di Comuni "Città territorio Val Vibrata".

## 20. ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate alla Poliservice Spa, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 30 giorni. 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 dal Direttore Generale (o da un suo delegato), dal Responsabile della Gestione Operativa del soggetto gestore Poliservice SPA, dall'utente, da un rappresentante della singola unità Comune dove l'utente è residente o domiciliato e da un rappresentante dell'Unione di Comuni ".

## 21. INDENNIZZI

Qualora la POLISERVICE SPA non rispetti gli standard di qualità specificamente indicati nella carta del servizio, è tenuto ad indennizzare l'Utente con forme e modalità da prevedersi caso per caso. L'indennizzo viene corrisposto sulla base della richiesta scritta dell'Utente. Il Gestore, al fine di semplificare le modalità di

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

gestione dell'eventuale indennizzo, predispone un apposito modulo di richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi di forza maggiore, per cause imputabili all'Unità locale Ente comunale, all'Unione di Comuni e all'Utente ovvero qualora questi ultimo non sia in regola con i pagamenti dovuti al gestore Poliservice o alla singola Unità Locale Ente Comune o all'Unione di Comuni. Le procedure di indennizzo devono consentire un esercizio semplice, economico e rapido del diritto all'indennizzo da parte dell'Utente. Le informazioni relative agli indennizzi sono indicate puntualmente nella tabella riassuntiva di cui al successivo punto. Se la richiesta di indennizzo risulta valida, esso viene corrisposto entro 60 gg dal ricevimento della richiesta, tramite mezzi di pagamento indicati dall'utente e, in caso contrario, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'Utente.

In caso di contestazioni, l'Utente potrà rivolgersi alla singola unità locale e all'Organismo di conciliazione.

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.

#### **TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD E DEGLI INDENNIZZI**

STANDARD	VALORE LIMITE	RIMBORSO
Tempo di attesa agli sportelli ( <i>servizio gestione tributo TARI</i> )	60 minuti	€ 10,00.
Risposta alle richieste e ai reclami	30 gg	€ 10,00
Pronto intervento in caso di guasto dei contenitori stradali ad esclusione di quelli utilizzati per le raccolte "porta a porta" maggiore di 360 litri che: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pregiudica la ricettività</li> <li>• verifica e ripristino</li> </ul>	4 gg	€ 10,00
Raccolta rifiuti indifferenziati: recupero di contenitori non vuotati escluso cause di forza maggiore di cui al punto 9) o di caso fortuito	3 gg lavorativi successivi	€ 5,00
Raccolta rifiuti organici: recupero di contenitori non vuotati escluso cause di forza maggiore di cui al punto 9) o di caso fortuito	3 gg lavorativi successivi	€ 5,00

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

Raccolta rifiuti plastica- carta-multimateriale-vetro-metallo-: recupero di contenitori non vuotati escluso cause di forza maggiore di cui al punto 9) o di caso fortuito	3 gg lavorativi successivi	€ 5,00
Interventi richiesti su chiamata escluso cause di forza maggiore di cui al punto 9) o di caso fortuito	30 gg	€ 10,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti orari concordati	2 ore	€ 10,00

## GLOSSARIO

### AGIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Abruzzo ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. L.R. 21.10.2013, n. 36 (BURA n. 40 Ordinario del 06.11.2013). 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 (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.

### 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 regola i rapporti tra l'Unione di Comuni "Città Territorio Val Vibrata" e il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento dello 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.

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

**Gestore**

Poliservice SPA.

**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, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

**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 TARI**

E' 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**

E' 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.".

Estensore Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa	Versione del 25-11-2021	Revisione N. 1 del 25-11-2021	Approvazione Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021
--	----------------------------	----------------------------------	--

**Scarica gratuitamente la APP POLISERVICE SPA per smartphone o tablet**

**Sito internet [www.poliservice.org](http://www.poliservice.org)**

<i>Estensore</i> <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa</b>	<i>Versione del</i> 25-11-2021	<i>Revisione N. 1</i> del 25-11-2021	<i>Approvazione</i> <b>Consiglio di Amministrazione Poliservice Spa del 25-11-2021</b>
---	-----------------------------------	---	---