CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI

presso il CEC – Consorzio Ecologico Cuneese

Revisione	Descrizione modifica	Data
01	Emissione	11/11/2020
Redatto	Docks Lanterna Spa	Approvato
GESTORE: DOCKS LANTERNA SPA	APPALTO: VALLI GESSO, PESIO, VERMENAGNA	

Sommario

SEZIONE I – Introduzione 5
1. Oggetto ed ambito di applicazione 5
2. Presentazione del Gestore 5
3. Validità della Carta dei Servizi 7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI 7
4. Eguaglianza 7
5. Imparzialità: 8
6. Continuità: 8
7. Partecipazione: 8
8. Efficienza ed efficacia: 8
9. Cortesia: 8
10. Qualità e tutela dell'ambiente: 8
11. Privacy: 9
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI 9
12. Premessa 9
13. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata 10
14. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati 14
15. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico 14
SEZIONE IV – Standard di qualità del servizio 15
16. Premessa 15
17. Igienicità dei contenitori 15
18. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori 16
19. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori 16
20. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato 16
21. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) 17
22. Risposte a reclami 18
23. Semplificazione delle procedure 18
24. Informazione agli utenti 18
25. Rapporti con gli utenti 19

26. Comunicazione ed educazione ambientale 19
27. Valutazione della qualità del servizio erogato 19
28. Procedure di reclamo 20
29. Penalità 21
SEZIONE V – Schede descrittive e modello reclamo 22
30. ACCESSIBILITA AL SERVIZIO 22
31. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 22
32. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE 22
33. RACCOLTA RIFIUTI URBANI: SERVIZI 23
34. Modello reclamo 24

SEZIONE I – Introduzione

1. Oggetto ed ambito di applicazione

La carta dei servizi in particolare

• individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;

• individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;

• definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;

• definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

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

i. il contratto di servizio stipulato tra il Consorzio Ecologico Cuneese ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
ii. il capitolato del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Consorzio Ecologico Cuneese e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
iii. le schede tecniche del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero.

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso il CEC, presso ogni Comune e sul sito internet del CEC e del gestore.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio

b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta,

c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici del CEC e di ogni Comune

2. Presentazione del Gestore

I servizi di igiene urbana nel territorio del Consorzio Ecologico Cuneese relativamente ai comuni ricompresi nell'appalto per l'affidamento del "servizio di raccolta e trasporti dei rifiuti solidi urbani e rifiuti assimilabili da avviare a smaltimento/recupero, raccolta differenziata, nettezza urbana e di ulteriori servizi accessori per la tutela ambientale — Lotto Valli Gesso, Pesio E Vermenagna" – sono stati affidati al gestore DOCKS LANTERNA SPA, ed interessano i seguenti comuni:

- BOVES;
- CHIUSA DI PESIO;
- ENTRACQUE;
- LIMONE PIEMONTE;
- PEVERAGNO;
- ROASCHIA;

- ROBILANTE;
- ROCCAVIONE;
- VALDIERI;
- VERNANTE.

a) Assetti societari

Docks Lanterna Spa è una società per azioni genovese che opera nel settore ambientale dal 1960. Storicamente gestisce appalti di servizi nelle realtà comunali di Liguria e Piemonte.

Le principali attività svolte sono:

- raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade;
- raccolta differenziata e raccolta domiciliare (c.d. porta a porta);
- pulizie idrodinamiche fognature e spurghi;
- ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti speciali;
- gestione piattaforme ecologiche ed impianti di stoccaggio e trattamento rifiuti

Docks Lanterna Spa opera nel Nord Italia attraverso una struttura capillare sul territorio, ha in organico circa 350 dipendenti, dispone di oltre 250 automezzi speciali (compattatori, spazzatrici, autospurghi, lavacassonetti, etc.) e gestisce numerosi Ecocentri ed isole ecologiche comunali.

I servizi sono rivolti sia ad Amministrazioni Pubbliche sia a clientela privata e la Società tratta annualmente circa 200.000 tonnellate di rifiuti.

Negli ultimi anni Docks Lanterna ha investito nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti di selezione e trattamento di rifiuti urbani e differenziati, nell'ottica di una sempre più integrata gestione del ciclo dei rifiuti.

Docks Lanterna Spa vanta le seguenti certificazioni ed iscrizioni:

- certificazione qualità dei servizi svolti ai sensi della normativa europea ISO 9001:2000;
- certificazione ambientale ISO 14000;
- certificazione sulla sicurezza BS OHSAS 18001:2007
- iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali dal 1996;
- iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori in conto terzi;
- autorizzazioni Provinciali e Comunali per la gestione di impianti di trattamento, di recupero ed isole ecologiche, ove vengono stoccati i rifiuti differenziati da avviare al

riciclo.

Il volume d'affari del 2019 è stato pari a 31 Mln di Euro circa.

Nel 2019 e nel 2020 a Docks Lanterna è stata riconosciuta l'Alta Onorificenza di Bilancio nell'ambito del "Premio Industria Felix", come migliore impresa del settore Ambiente della Regione Liguria per performance gestionale ed affidabilità finanziaria.

3. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal Consorzio Ecologico Cuneese, ha validità pari a quella dei Contratti per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno annuale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal CEC, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata è resa disponibile presso gli uffici comunali, agli Urp, nonché gli sportelli e sul sito internet del CEC, Comune e Gestore.

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

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. I Gestore si impegna a far sì che nell'erogazione dei servizi non venga compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni contrattuali stipulate con il Consorzio Ecologico Cuneese.

A tale scopo il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni

video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- garantire, per quanto possibile e se previsto dai contratti con il CEC, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli di distribuzione, i cosiddetti infopoint (dove previsto contrattualmente), per le persone disabili, anziani, le donne in gravidanza

In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;

5. Imparzialità:

Il Gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

6. Continuità:

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore si impegna ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire, mediante il CEC (gestore dei contatti con gli utenti) e mediante il proprio sito internet, agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

7. Partecipazione:

I gestori devono garantire sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni che recepiti dal Consorzio Ecologico Cuneese, vengono trasmessi al Gestore ed ai quali il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.

8. Efficienza ed efficacia:

Il Gestore si impegna a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9. Cortesia:

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono pertanto tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.

10. Qualità e tutela dell'ambiente:

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

11. Privacy:

I gestori, tutti per competenza, si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge.
Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.
I Gestori trattano i dati personali degli utenti come incaricati esterni del Consorzio Ecologico. I diritti di cui sopra e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail ai seguenti indirizzi:

- privacy@cec-cuneo.it

Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:

- 800.654.300 numero verde da telefonia fissa
- 0171/697062 da telefonia fissa

Oppure scrivendo al Data Protection Officer Privacy (DPO) Avvocato Tassone Lorenzo, C.so Solaro, 4, 12100 Cuneo, telefono 0171 69118, email lorenzo.tassone@t-lex.eu

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

12. Premessa

Il Consorzio Ecologico Cuneese è un Consorzio di bacino, ai sensi dell'art. 20 della L. Regione Piemonte n° 24/2002 e art. 115 del D. Lgs. 267/2000 costituito da 54 Comuni nella Provincia di Cuneo e, come previsto dallo statuto:

- Il Consorzio persegue, nell'espletamento delle proprie funzioni, finalità volte alla tutela della salute dei cittadini, alla difesa dell'ambiente e alla salvaguardia del territorio, nel rispetto delle vigenti

normative in materia, anche quale ente di contitolarità tra i Comuni consorziati della proprietà degli impianti, delle reti e delle altre dotazioni necessari all'esercizio dei servizi pubblici relativi ai rifiuti urbani.

- Il Consorzio, Ente di funzioni comunali, assicura obbligatoriamente, a favore dei Comuni consorziati, che vengano espletati i servizi di spazzamento delle strade, dei conferimenti separati, di raccolta differenziata e di raccolta indifferenziata dei rifiuti, che vengano realizzate le strutture funzionali alla raccolta differenziata dei rifiuti urbani, che si provveda al conferimento presso gli impianti tecnologici e le discariche, nonché la rimozione dei rifiuti di cui all'articolo 14 d. lg. 5 febbraio 1997, n. 22, ed all'articolo 8 L. R. Piemonte 24 ottobre 2002, n. 24; esercita le proprie funzioni effettuando la scelta dei soggetti gestori ed esercitando i poteri di vigilanza nei loro confronti, adottando le conseguenti deliberazioni."
- Il Consorzio esercita, in nome e per conto degli enti consorziati, i poteri e le facoltà del proprietario sulle strutture fisse al servizio della raccolta dei rifiuti urbani, funzionali all'esercizio dei servizi pubblici di competenza di bacino.

Il Consorzio è l'Ente Territorialmente competente per i 54 Comuni consorziati.

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, quando il sistema è stradale o misto, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, delle schede tecniche approvate contrattualmente tra il CEC ed il gestore affidatario del servizio.

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

- raccolte domiciliari;
- raccolta indifferenziata e differenziata in punti di raccolta stradali (cassonetti carrellati e stazionari);
- isole interrate;
- raccolte domiciliari a chiamata (ingombranti, verde e cartone und)
- centri di raccolta.

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

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, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature, cartone, ecc.). Infine, le isole interrate sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità o turistici.

13. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

È stato adottato il "Progetto di Piano regionale di gestione dei rifiuti urbani e dei fanghi di depurazione 2015-2020", comprensivo del Rapporto Ambientale, del Piano di monitoraggio ambientale e della Dichiarazione di sintesi; il tutto è stato trasmesso in data 11 giugno 2015 al Consiglio Regionale per la definitiva adozione ai sensi dell'articolo 5 della Legge Regionale del 24 ottobre 2002, n. 24.
Prevede i seguenti obiettivi principali:

- il raggiungimento del 65% di raccolta differenziata a livello di Ambito territoriale ottimale, mediante una riorganizzazione dei servizi per la raccolta differenziata di:
- frazione organica, frazione verde, vetro, carta e cartone, metalli, plastica, legno, tessili, R.A.E.E. e ingombranti;
- il raggiungimento al 2020 di un tasso di riciclaggio dei rifiuti urbani pari ad almeno il 50% in termini di peso, sempre attraverso una riorganizzazione dei servizi per la raccolta differenziata;
- una riduzione della produzione annua procapite dei rifiuti urbani a circa 455 kg, in modo tale da soddisfare l'obiettivo di riduzione individuato dal Programma Nazionale per la prevenzione dei rifiuti;
- la riduzione del conferimento dei Rifiuti Urbani Biodegradabili in discarica (inferiore a 81 kg/ab*anno entro il 2018 come stabilito dalla normativa Europea), anche mediante l'incentivazione dell'autocompostaggio degli scarti organici prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
- il raggiungimento dell'autosufficienza di smaltimento dei rifiuti urbani non pericolosi (nello specifico rifiuti indifferenziati) in via prioritaria presso ciascun ATO e, in ogni caso, a livello regionale;
- di soddisfare le esigenze di trattamento della frazione organica raccolta in modo differenziato (ove la situazione territoriale lo consenta, obiettivo di raccolta della di frazione organica pari a 70 kg/ab anno e di 40 kg/ab della frazione verde) mediante la promozione di impianti integrati di trattamento anaerobico/aerobico;
- l'utilizzo dell'impiantistica attualmente presente per il trattamento dei rifiuti da smaltire, nonché la possibilità di trattamenti energetici mediante l'aumento della produzione di combustibile da rifiuto da inviare a co-incenerimento

La raccolta differenziata dei rifiuti è volta a consentire il riuso, il riciclo e il recupero dei materiali così come imposto dall'Unione Europea con la Direttiva 2008/98/CE.
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 quale affidatario del servizio di raccolta rifiuti, 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 vigenti in ogni Comune è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori Ambientali, ecc.).

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 con mastelli specifici, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro, secondo le schede contrattuali con il CEC.

VETRO e LATTINE alluminio per bevande

La raccolta differenziata del vetro e delle lattine per bevande è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari per es. ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta con specifici mastelli, accettazione presso i centri di raccolta, secondo le schede contrattuali con il CEC.

FRAZIONE ORGANICA

La raccolta differenziata degli scarti di cucina è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con appositi mastelli, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro, secondo le schede contrattuali con il CEC.

FRAZIONE VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con contenitori specifici, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, secondo le schede contrattuali con il CEC.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso i centri di raccolta e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde del CEC: 800654300, secondo le schede contrattuali con il CEC.

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, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde del CEC: 800654300, secondo le schede contrattuali con il CEC.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta. Possono essere portati ai centri di raccolta anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc, secondo le schede contrattuali con il CEC.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composter 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, su disposizione del CEC, può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente, 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 Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale presente in ogni scheda tecnica relativa al servizio per comune o per centro di raccolta presente sul sito web del Consorzio alla voce Trasparenza ARERA 444/2019 e sul sito del Gestore, con la suddivisione per Comune. Inoltre sulla base degli accordi con i Comuni, il Consorzio può predisporre mediante l'avvio di nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione anche mediante il sito web del gestore o appositi canali di comunicazioni incluse applicazioni telefoniche dedicate.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta.

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.

A partire dal 2016 è stato attivato l'applicativo per la gestione informatizzata degli accessi in tutti i centri di raccolta. Per ogni centro di raccolta è stata allestita una barriera di accesso per regolare i flussi in entrata.

Tale applicativo consente di registrare ogni singolo accesso al centro, differenziando l'utenza domestica dalla non domestica.

L'utenza domestica accede mediante la tessera sanitaria, mentre l'utenza non domestica con un'apposita card rilasciata dal Consorzio unicamente se l'attività risulta iscritta a ruolo per il pagamento della tassa rifiuti nel comune presso cui intende conferire.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta sul sito web del Consorzio Ecologico Cuneese nell'apposita sezione Trasparenza ARERA 444/2019, sul sito del Gestore e/o su apposita applicazione telefonica.

14. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

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

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 su disposizione del Consorzio, quale affidatario del servizio di raccolta rifiuti, si impegna a far mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori (quando stradale) le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti in ogni Comune è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori Ambientali, ecc.).

Il servizio si avvale della modalità domiciliare mediante l'esposizione dei sacchi appositamente consegnati alle utenze, da parte del Gestore durante la distribuzione massima o mediante infopoint, a ruolo dei comuni in cui tale sistema è vigente. In ambito condominiale, invece, se le circostanze lo rendono possibile, il sistema si avvale del contenitore internalizzato ad uso esclusivo dei condomini.

Il servizio si avvale di cassonetti stradali e di contenitori stazionari o interrati in quei comuni il cui servizio è stato predisposto contrattualmente dal Consorzio come tale in accordo con i Comuni in fase di appalto.

In taluni casi il sistema interrato o con contenitori stazionari è affiancato da sistemi domiciliari.

15. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il gestore affidatario del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti 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 modalità e tempistiche fissate per ciascun Comune nelle schede tecniche presenti sul sito CEC alla voce Trasparenza Rifiuti, suddiviso per Comune.

Il Gestore organizza i suddetti servizi sulla base di programmi prestabiliti dal contratto vigente con gli il CEC, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali che sono stabilite dai Comuni da contratto o vengono richieste come servizi integrativi in base alle necessità, come per esempio 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 solo da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente, a seconda del servizio richiesto da ogni Comune, il Gestore svolge il servizio 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 schede tecniche di servizio previste contrattualmente e presenti alla sezione web del CEC alla voce Trasparenza Arera 444/2019. 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 affidatario dei servizi a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.
In taluni casi i Comuni possono richiedere interventi straordinari di spazzamenti meccanizzati dove pertanto vengono collocati dalla Polizia Municipale del Comune interessato con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli.
All'interno del servizio di nettezza urbana rientra altresì, l'igiene del suolo su aree pubbliche destinate alla vendita, quali i mercati periodici dei Comuni o straordinari.
Il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati. I gestori affidatari del servizio provvedono alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario definito dalle ordinanze comunali.

SEZIONE IV – Standard di qualità del servizio

16. Premessa

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio con il Consorzio Ecologico Cuneese, del progetto tecnico elaborato per ciascun Comune e dei Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato da ciascun Comune.

Nel contesto degli obiettivi concordati con il CEC, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- il rispetto dei tempi di frequenza per i servizi programmati;
- il tempo di attivazione dei servizi su prenotazione;
- il tempo di risposta ai reclami.

Gli standard di qualità, individuati sulla base di tali fattori, sono definiti nelle schede progettuali delle singole schede tecniche concordate con il Consorzio Ecologico Cuneese

Il controllo continuo del rispetto degli standard avviene attraverso:

- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni effettivamente rese (qualità erogata).
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli utenti attraverso anche un sistema informatizzato il cui recepimento e classificazione avviene da parte del CEC.

17. Igienicità dei contenitori

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale/ condominiale/ utenze non domestiche è assicurata dal Gestore 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 con apposite lavacassonetti ad alta pressione.
L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in

funzione del programma di servizio predisposto contrattualmente.
Il mancato rispetto del numero totale di lavaggi per comune può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei, quali per es. traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, temperatura molto bassa prolungata anche nelle ore diurne, 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 48 ore dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 2 giorni successivi.
L'igienicità dei mastelli per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

18. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il gestore del servizio deve assicurarsi della funzionalità del contenitore mediante il controllo in concomitanza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente che perviene al CEC mediante i canali dedicati sotto meglio precisati.
Il gestore del servizio, pertanto, assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati entro 2 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento segnalato sia in maniera autonoma o mediante reclamo pervenuto al CEC. I giorni sono calcolati a partire dalla data di trasmissione del Consorzio.
Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 12 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione. In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di mastelli per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore mediante gli ecosportelli, infopoint aperti in orari definiti per ogni Comune con raccolta domiciliare e presenti sul sito web del CEC in apposita sezione legata alla trasparenza Rifiuti Arera 444/2019 e sul sito internet del Gestore.

19. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito al CEC entro 15 giorni. Il CEC provvederà nei confronti dell'utente a dare riscontro scritto.

20. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nelle schede tecniche dei servizi di ogni Comune. Si intende svuotamento dei mastelli nella raccolta porta a porta, del cartone commerciale, della raccolta su prenotazione degli ingombranti, della raccolta del verde mediante contenitori stradali o porta a porta o qualsiasi altro intervento programmato e non eseguito. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 24 ore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

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

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

21. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici)

Il Consorzio Ecologico Cuneese, quale gestore dei contatti con l'utente per quanto concerne il servizio di raccolta rifiuti e nettezza urbana, garantisce agli utenti l'apertura dell'ufficio fisico, in Via Massimo d'Azeglio 4, la sede operativa del CEC, presso il quale è possibile presentare reclami, segnalazioni, richieste di servizi, richieste di informazioni e richieste di prenotazioni, nei seguenti orari:

Dal lunedì al giovedì 8.30- 12.30 e 14.00- 16.30 e Venerdì' 8.30- 12.00

Il gestore dei servizi di raccolta, quando previsto, dispone l'apertura di sportelli fisici, denominati Infopoint, presso tutti i Comuni gestiti presso i quali l'utente può recarsi a ritirare la fornitura di mastelli e sacchetti per la raccolta dei rifiuti. Gli orari e gli indirizzi sono presenti nell'apposita sezione del sito Web del CEC e sito internet del Gestore.
Il Consorzio Ecologico Cuneese assicura un servizio telefonico per tutti gli utenti dei 54 Comuni (call center – numero verde) mediante propri operatori, tramite i numeri 800654300 da telefonia fissa e 0171/697062 da telefonia mobile, con i seguenti orari

Dal lunedì al giovedì 8.30- 12.30 e 14.00- 16.30 e Venerdì' 8.30- 12.00 restano esclusi i festivi.

Il servizio telefonico risponde alle richieste di segnalazioni, reclami, richieste di servizi, richieste di informazioni, richieste di prenotazione per i servizi con tale modalità.

Il CEC, relativamente a quanto sopra, riceve anche via posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Gli indirizzi di posta elettronica sono: mail generale info@cec-cuneo.it e PEC info@pec.cec-cuneo.it

Il Consorzio Ecologico Cuneese registra, su di un portale messo a disposizione dal gestore del servizio, quando previsto contrattualmente, tutte le segnalazioni che pervengono al centralino telefonico, via mail generale, via PEC o cartacee.

Il Gestore, tramite tale portale, ha un controllo immediato e diretto dell'andamento del servizio mediante le segnalazioni, reclami etc. pervenute al CEC in modo tale da intervenire prontamente nei tempi stabiliti alla risoluzione dell'eventuale problematica.

22. Risposte a 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 CEC inviata al Gestore). Nella risposta il Gestore riferisce al CEC in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 20 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 dal CEC. Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione del Tributo, per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti. L'utente può presentare reclamo al CEC, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione deputati, che in forma verbale presso gli sportelli ove viene redatto apposito verbale di reclamo da parte dell'operatore sia inteso come ufficio fisico del CEC o uffici comunali presso i quali gli utenti si possono altresì recare.

23. Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (sito web, ecc.).

24. Informazione agli utenti

Il CEC si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative del Consorzio e dei Comuni consorziati, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Il CEC ed il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- Istituiscono un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il CEC;
    - ove previsto dal contratto di servizio con il gestore affidatario dei servizi di raccolta, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi e possibilità di ottenere le news direttamente così come gli avvisi per le raccolte domiciliari;
    - informa gli utenti, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche per l'effettuazione del servizio,
    - informa gli utenti al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
    - verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con il CEC, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente

diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette con emissione da parte dei Comuni).

Tutte le informazioni relative alla tariffazione sono di competenza comunale, pertanto il CEC, mediante apposita sezione del proprio sito WEB offre il collegamento agli uffici tributi comunali, affinché l'utente possa avere facilmente le informazioni che intende avere.

25. Rapporti con gli utenti

Il CEC è dotato di apposito sportello fisico/telefonico volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al paragrafo 21. Il personale preposto al contatto con l'utenza, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione. Il gestore affidatario del servizio di raccolta, quando previsto contrattualmente, è dotato di apposito sportello fisico per la distribuzione delle attrezzature di consumo e non presso gli uffici comunali, per garantire maggior vicinanza agli utenti dei comuni coinvolti. Il personale del Gestore è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti

Il CEC garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, numero di protocollo in ingresso, comunicato all'utente, che lo segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal CEC stesso. Il Gestore affidatario del servizio di raccolta e trasporto rifiuti effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con il CEC.

26. Comunicazione ed educazione ambientale

Il CEC ed il Gestore per propria competenza si impegnano ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dei Comuni /CEC.

In particolare vengono promosse:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

27. Valutazione della qualità del servizio erogato

Il Gestore svolge la rilevazione della soddisfazione degli utenti; le stesse possono essere condotte anche con la collaborazione del Consorzio. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e

saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti gli utenti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente all'interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale delle mancate raccolte/ritiri su prenotazione (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 affidatario del servizio di raccolta si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

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

28. Procedure di reclamo

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel contratto del servizio e relative schede tecniche di gestione dei rifiuti urbani e assimilati vigente tra il CEC ed il Gestore affidatario del servizio di raccolta, può presentare reclamo al CEC o al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello fisico del gestore, infopoint.

Nel caso viene redatto su idoneo modulo apposito verbale sottoscritto dall'utente e riportante i dati necessari all'identificazione dell'operatore; il gestore dovrà darne comunicazione, per conoscenza, al CEC

La procedura di reclamo non si applica a:

- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste inerenti la tariffazione, quali accertamenti relativi a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o TassaRifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti;

Presso gli sportelli fisici del CEC e dei Comuni e sui siti internet del CE e del Gestore 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. 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 Gestori, entro un massimo di 20

giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce al CEC 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. Il CEC provvederà all'inoltro della risposta all'utente. L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al CEC un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il CEC/gestori si impegna/no ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.
Il CEC /gestore tiene/tengono conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

29. Penalità

Sulla base dei contratti tra il CEC ed i Gestori affidatari dei servizi di raccolta rifiuti sono previste delle penalità, in caso di violazioni contrattuali e quindi di qualità del servizio ed a favore del Comune interessato, in caso di violazione degli standard vigenti.
Ai sensi del Contratto di servizio esistente, il Consorzio CEC contesta in forma scritta l'inadempimento al gestore, che entro 3 giorni dal ricevimento potrà a sua volta contestare i fatti addebitati o fornire deduzioni e giustificazioni per escludere la colpa.
I Comuni possono trasmettere al Consorzio delle contestazioni in merito al servizio affinché il Consorzio medesimo possa valutare gli estremi per l'attribuzione delle penali.

SEZIONE V – Schede descrittive e modello reclamo

30. ACCESSIBILITA AL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Esistenza di un numero telefonico dedicato agli utenti (competenza CEC)	Orario di attivazione	30 ore a settimana	Dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30 e venerdì dalle 8.30 alle 12.00
Esistenza di uno sportello fisico dedicato agli utenti (competenza CEC)	Orario di apertura	30 ore a settimana	Dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30 e venerdì dalle 8.30 alle 12.00 Sono presente altresì gli infopoint presso 19 comuni.
Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti	Tempo massimo di prima risposta	20 gg lavorativi	Dipendendo dall'urgenza del reclamo

31. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Sospensioni programmate dovute a a forza maggiore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	48 ore	
Apertura al pubblico dei centri di raccolta	Orari di apertura minimo e massimo	15 ore 40 ore	
Spostamento data di raccolta per festività	Tempo massimo di sospensione del servizio in caso di festività	Da 1 a 3 gg	Lo spostamento avviene solo per i casi di raccolta domiciliare e vengono segnalati sui calendari

32. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Campagne di informazione (competenza CEC e Gestore)	Frequenza minima delle campagne	In continuo aggiornamento (proposta complessiva, comprendente numerose iniziative)	Mezzi utilizzati: • giornali locali • sito internet •aggiornamento materiali informativi (anche non su tutto il territorio) •punti informativi (anche non su tutto il territorio) •Corsi e riunioni pubblici (anche non su tutto il territorio)
Progetti di educazione ambientale per le scuole (competenza CEC e Gestore)	Tempo massimo di sospensione del servizio in caso di festività	Almeno 1 all'anno	Mezzi utilizzati: • incontri presso le scuole
Visite presso i centri di raccolta per scuole o gruppi (competenza CEC e Gestore)	Frequenza	Almeno 1 volta all'anno	Centri di raccolta disponibili tutto l'anno su prenotazione

33. RACCOLTA RIFIUTI URBANI: SERVIZI

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Igienizzazione contenitori	Tempo massimo dalla segnalazione scritta	Da 2 a 4 giorni	Dipendendo dalla gravità della situazione Si precisa che i lavaggi dei contenitori sono previsti anche diversificati dalle schede tecniche per ogni Comune e a seconda della tipologia del contenitore (per es. non si lavano quelli della carta)
Manutenzione contenitori	Tempo massimo dalla segnalazione scritta	Da 2 a 12 gg Dipendendo dalla compromissione o meno della funzionalità del contenitore.	Oltre alle segnalazioni degli utenti anche gli operatori di raccolta dei gestori annotano su apposito modulo la presenza di

			contenitore rotto, da manutenzionare o da sostituire
Erogazione servizi non effettuati	Tempo massimo dal reclamo	Entro 48 ore	
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Tempo massimo dal reclamo	Entro 72 ore	
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione	Tempo massimo dal reclamo	Entro 48 ore	

34. Modello reclamo

Modulo di invio reclamo/segnalazione servizio di gestione dei rifiuti

Segnalaci la mancata raccolta dei rifiuti o altro problema inerente il servizio di gestione dei rifiuti.

Spett.le
CONSORZIO ECOLOGICO CUNEESE
Via M. d'Azeglio, 4
12100 Cuneo
info@cec-cuneo.it

Nome:

Cognome:

Telefono:

Mail

Indirizzo oggetto della segnalazione:

☐ utenza a ruolo TARI nel comune di:

☐ mancata raccolta rifiuti indicare:

la tipologia (secco, umido, carta, imballaggi in plastica/metallo, vetro):

☐ richiesta di sostituzione/spostamento cassonetti ☐ richiesta di integrazione cassonetti

☐ richiesta informazioni

☐ altro (specificare) :

Motivazione del reclamo:

Note:

Data:

Luogo:

Firma :

E' possibile allegare una foto.

……

Informativa Privacy

I dati personali e identificativi comunicati saranno utilizzati ai fini della risposta al presente reclamo. L'accesso ai dati è permesso esclusivamente a dipendenti e collaboratori del Consorzio Ecologico Cuneese. La comunicazione dei dati all'esterno avviene soltanto verso soggetti che svolgono per conto del CEC attività connesse al servizio e per la sola finalità di svolgimento di quelle attività.

Non vi sarà diffusione dei dati né trasferimento all'estero. L'interessato potrà esercitare i propri diritti a norma del Capo III del Reg. UE 2016/679. Titolare dei dati personali è il Consorzio Ecologico Cuneese – Via Massimo d'Azeglio, 4 – Cuneo (CN), contattabile per posta ordinaria o per posta elettronica al seguente indirizzo: info@cec-cuneo.it o privacy@cec-cuneo.it

Con l'invio al CEC del presente modulo compilato si autorizza espressamente il trattamento dei dati personali forniti.

Spazio riservato al CEC

Nominativo di chi ha preso la segnalazione/reclamo (prot., data di trasmissione e firma)	Visto del resp. Tecnico (data e firma)	Esito della segnalazione (descrizione dell'azione correttiva (anche solo n. prot. Risposta, data e firma) dal soggetto della presa in carico