

**AIMAG S.p.A.**

**CARTA DEL SERVIZIO  
DI GESTIONE INTEGRATA  
RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**

## SOMMARIO

<b>SEZIONE I – INTRODUZIONE</b> .....	3
1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	4
3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....	5
<b>SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	6
4 EGUAGLIANZA .....	6
5 IMPARZIALITÀ .....	6
6 CONTINUITÀ.....	7
7 PARTECIPAZIONE .....	7
8 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	7
9 CORTESIA.....	7
10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	8
12 PRIVACY.....	8
<b>SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI</b> .....	10
13 PREMESSA.....	10
14 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA .....	13
15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI .....	15
16 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO .....	15
<b>SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	18
17 PREMESSA .....	18
18 IGIENICITA' DEI CONTENITORI .....	18
19 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI .....	18
20 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....	19
21 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO.....	19
22 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE .....	20
23 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	20
24 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI .....	21
25 SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE.....	21
26 MODALITÀ' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO.....	21
27 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE.....	23
28 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI .....	23
29 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI.....	24
30 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI.....	24
31 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI .....	24
32 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI.....	25
<b>SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE</b> .....	26
33 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....	26

34	INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	26
35	RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	27
36	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO .....	27
37	PROCEDURE DI RECLAMO .....	28
38	CONCILIAZIONE PARITETICA.....	29
39	INDENNIZZI .....	29
40	TABELLA RIASSUNTIVA.....	31
41	INDIRIZZI UTILI.....	32
42	GLOSSARIO .....	32

## **SEZIONE I – INTRODUZIONE**

### **1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

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

La Carta del servizio in particolare:

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

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

- a) la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che, definendo diritti e obblighi delle parti ne regola i rapporti giuridici, amministrativi e contrattuali;
- b) il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell’Agenzia e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;
- c) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una corretta e distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti per promuoverne il recupero;
- d) il regolamento per l’applicazione della Tariffa Corrispettiva vigente nel quale, oltre ad essere stabilite le modalità per l’assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani, sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. “Disciplina smaltimento rifiuti”;
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione

dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;

- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006” Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l).

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

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio (tenuto conto anche della Relazione allegata al Piano Economico Finanziario (PEF));
- b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta Comunali, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

## **2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

AIMAG S.p.A è una società multiservizi che opera in 28 Comuni fra le province di Modena, Mantova e Bologna e gestisce, direttamente e tramite le aziende controllate, servizi idrici, ambientali, energetici, tecnologici e di pubblica illuminazione per 285 mila cittadini.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti il Gruppo AIMAG coordina il ciclo integrato che si articola in due fasi distinte: la raccolta in 11 Comuni nel territorio modenese per 166 mila abitanti e il recupero/smaltimento dei rifiuti nei propri impianti.

I servizi di raccolta rifiuti - che comprendono la raccolta stradale, la raccolta domiciliare, la raccolta “a chiamata” e la raccolta presso i Centri di Raccolta Comunali - sono rivolti a tutti i cittadini nei comuni di Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Soliera.

L’azienda ha scelto, in accordo con le amministrazioni comunali del proprio territorio, di adottare la raccolta domiciliare dei rifiuti con applicazione della tariffa corrispettiva. Grazie ai buoni risultati ottenuti con la raccolta differenziata domiciliare, sia per la quantità che per la qualità dei materiali, si favorisce la valorizzazione del rifiuto destinato agli impianti di recupero e la contestuale riduzione degli scarti destinati a smaltimento.

Una consistente quota dei rifiuti differenziati viene trattata e recuperata direttamente negli impianti del Gruppo: la frazione organica e la frazione sfalci e potature dagli impianti di compostaggio AIMAG; carta e cartone, plastica, imballaggi misti, e ingombranti recuperabili vengono trattati e valorizzati presso Ca.Re. Srl, per poi essere trasportati presso le aziende della filiera del riciclo.

Tutto l’operato del Gruppo AIMAG viene svolto nel rispetto della normativa e degli

standard internazionali di settore.

AIMAG S.p.A. si è dotata di due certificazioni:

- la UNI EN ISO 9001:2015 che attesta lo standard di qualità relativamente alle attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi e impianti inerenti al ciclo integrato dei rifiuti – spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, Centri di Raccolta Comunali, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agroindustriale, selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida, smaltimento dei rifiuti urbani e speciali non pericolosi in discarica;
- la UNI EN ISO 14001:2015 che attesta lo standard di gestione per quanto riguarda: l'attività di smaltimento, in discariche proprie, di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi; il compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale; la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e il compostaggio della frazione umida; raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali non pericolosi, spazzamento, gestione Centri di Raccolta Comunali.

### **3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, ha validità dal 1/1/2021 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani e assimilati ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

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

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

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

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

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **4 EGUAGLIANZA**

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

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

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

A tale scopo il gestore, provvede a:

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

### **5 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.

## **6 CONTINUITÀ**

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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

## **7 PARTECIPAZIONE**

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate rivolgendosi all'Ufficio Clienti di Aimag, n. verde 800018405, e-mail [info@aimag.it](mailto:info@aimag.it).

## **8 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.

## **9 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.

## **10 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

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

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

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

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

## **12 PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. 101/2018. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ad Aimag 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 dalla normativa privacy vigente. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per

legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

Responsabile del trattamento è il gestore con sede in via Maestri del Lavoro, 38 – 41037 Mirandola (MO). In virtù di tale nomina, il responsabile è autorizzato a elaborare per conto del Titolare i dati personali necessari per fornire i servizi di oggetto del presente contratto. La durata del trattamento coincide, salvo diverse disposizioni, alla durata del servizio cui si fa riferimento. La natura e la finalità del trattamento è insita nello svolgimento del particolare servizio affidato al Responsabile, in questo caso il trattamento dei dati personali descritto come segue: servizio di gestione integrata rifiuti urbani ed assimilati. I dati personali coinvolti nel trattamento sono quelli comunicati dal titolare e dagli utenti del servizio. Si tratta di dati anagrafici e di contatto di dipendenti e collaboratori, utenti del servizio e fornitori. Le categorie di interessati coinvolti nel trattamento sono dipendenti e collaboratori, utenti del servizio del Titolare. Il Responsabile assicura che le misure di sicurezza predisposte e adottate sono adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. Il Responsabile, nei termini e secondo le modalità previste dalla normativa pro-tempore vigente, si impegna ad informare il Titolare dopo essere venuto a conoscenza di violazioni di dati personali e a fornire la più ampia collaborazione al Titolare. Col presente contratto, il Titolare conferisce autorizzazione scritta generale al Responsabile a poter ricorrere a ulteriori responsabili del trattamento ("sub-responsabile/i"), nella prestazione del Servizio.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria: via Maestri del Lavoro, 38 – 41037 Mirandola (MO) o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: [segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it](mailto:segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it)

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

**13 PREMESSA**

I Servizi di raccolta rifiuti urbani e assimilati sono rivolti a tutti i cittadini e alle imprese nei Comuni di seguito indicati, nei quali AIMAG si impegna ad applicare e rispettare gli standard descritti in questo documento: Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Soliera.

AIMAG promuove la raccolta differenziata di materiali ai fini di riciclo o di utilizzo per produzione di energia.

Come da Piano d'Ambito ATERSIR (CAMB/2016/50 del 26 luglio 2016), i rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto seguendo quattro differenti modalità:

- A. RACCOLTA STRADALE;
- B. RACCOLTE PORTA A PORTA;
- C. RACCOLTE DOMICILIARI A CHIAMATA;
- D. RACCOLTA PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI

**A) RACCOLTA STRADALE**

La raccolta stradale comporta la collocazione-sul territorio di contenitori nei quali gli utenti provvedono a conferire le diverse frazioni di rifiuti. Il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento dei contenitori 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 pur mantenendo una facile accessibilità per l'utenza e per i mezzi che realizzano lo svuotamento.

La localizzazione dei contenitori è effettuata sulla base delle caratteristiche dell'insediamento servito, in coerenza con la pianificazione urbanistica del Comune.

I contenitori che compongono le isole ecologiche di base sono dedicati alla raccolta del vetro/alluminio, della plastica e degli indumenti usati.

Contenitori dedicati alla raccolta di farmaci e pile sono ubicati nei pressi degli esercizi commerciali più frequentati (supermercati, ospedali, tabaccherie, ferramenta...) in numero e luogo concordati con ciascun Comune.

Con la medesima modalità potranno essere collocati sul territorio eventuali altri contenitori dedicati a raccolte diverse da quelle sopracitate, in virtù di progetti promossi dai Comuni gestiti.

## **B) RACCOLTA PORTA A PORTA**

La raccolta differenziata porta a porta è una modalità di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro, presso il domicilio dell'utenza, del rifiuto urbano prodotto dalla stessa.

Il servizio viene svolto per mezzo di sacchi o contenitori presso il domicilio degli utenti seguendo un calendario di raccolta predisposto dal gestore. Ogni Comune è stato diviso in zone di raccolta e per ciascuna è previsto uno specifico calendario dove sono indicate almeno le seguenti informazioni:

- Nome della Comune;
- Nome della zona di raccolta;
- Elenco delle vie;
- Tipi di rifiuto e giorni di esposizione;
- Eventuali spostamenti dei giorni di esposizione per festività;
- Eventuali orari di esposizione.

Il calendario è consegnato annualmente in forma cartacea ad ogni utenza ed è reperibile sul sito di AIMAG.

L'esposizione del rifiuto da parte dell'utente (di norma su area pubblica salvo diverse disposizioni) avviene la sera precedente il giorno di ritiro previsto da calendario (salvo diversa indicazione presente sul calendario).

Il servizio porta a porta è attivo nei Comuni di Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, San Possidonio e San Prospero e Soliera.

Sono presenti due modalità di servizio:

La modalità integrale prevede la raccolta domiciliare delle seguenti frazioni di rifiuto: rifiuto non recuperabile, carta e cartone, cartone, organico, sfalci e potature, plastica/lattine, vetro.

La modalità mista differisce dalla precedente in quanto il rifiuto plastica e vetro/lattine vengono raccolti mediante contenitori stradali.

Nel corso dei prossimi anni tutti i Comuni gestiti passeranno dalla raccolta in modalità mista alla modalità di raccolta integrale.

## **C) RACCOLTA DOMICILIARE A CHIAMATA**

Il servizio viene svolto presso il domicilio degli utenti a seguito di una prenotazione telefonica, esponendo il rifiuto la sera precedente il giorno di ritiro concordato. I rifiuti che possono essere conferiti mediante questa modalità sono ingombranti, amianto e sfalci/potature.

L'utente è tenuto a posizionare i rifiuti nel luogo e nell'orario concordato, AIMAG (o un fornitore autorizzato) provvede a ritirare i rifiuti così posizionati e ad avviarli al corretto destino.

## **D) RACCOLTA PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI**

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i Centri di Raccolta Comunali.

Il Centro di Raccolta Comunale - come disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - è un'area presidiata ed allestita, ove si svolge unicamente attività di raccolta mediante raggruppamento per frazioni omogenee di rifiuti, conferiti direttamente dagli utenti, ed il successivo trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati.

Possono accedere ai Centri di Raccolta Comunali gli utenti domestici e non domestici, iscritti a ruolo per il pagamento della tariffa corrispettiva, solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale addetto al presidio.

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 Comunali 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 Comunali si possono trovare anche sul sito web del gestore.

AIMAG assicura un'apertura minima settimanale di ciascun Centro di Raccolta pari a 12 ore e garantisce il deposito di ciascuna frazione merceologica conferita non superiore a tre mesi, fatta eccezione per la frazione organica umida il cui deposito si riduce a 72 ore, ovvero 3 giorni.

La raccolta dei rifiuti dai Centri di Raccolta Comunali e il successivo trasporto agli Impianti di destinazione finale viene effettuata direttamente dal gestore o con l'ausilio di fornitori autorizzati, dalle ore 6:00 ed entro le ore 24:00.

Le tipologie di rifiuti urbani e di rifiuti speciali non pericolosi assimilati agli urbani, conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale, sono circa quaranta e la loro raccolta, attraverso tale modalità, ha lo scopo di incrementare la quota dei rifiuti differenziati da avviare al recupero/riciclaggio.

Per le tipologie di rifiuti ammessi, le attività effettuate nel Centro di Raccolta sono quelle di raccolta differenziata, stoccaggio, eventuale compattamento e gestione dei trasporti per il loro avvio ad impianti di destinazione finale. È previsto un sistema informatizzato di identificazione dell'utente e di registrazione dei rifiuti in ingresso attraverso stime.

L'identificazione degli utenti domestici avviene esibendo copia della fattura rifiuti o mediante esibizione della tessera sanitaria dell'intestatario del contratto.

L'identificazione degli utenti non domestici avviene esibendo copia della fattura rifiuti o mediante esibizione della tessera nominativa (badge con barcode) dell'azienda appositamente fornita dal gestore.

I Centri di Raccolta Comunali quindi:

- costituiscono un'integrazione del sistema di raccolta esistente sul territorio e delle altre strutture adibite al recupero dei rifiuti;
- hanno la funzione di permettere all'utenza il conferimento dei rifiuti che per la loro natura, pericolosità o dimensioni, ovvero per motivazioni economiche o di strutturazione del servizio, non sono compatibili con le raccolte porta a porta, le raccolte stradali o su chiamata;
- devono consentire la possibilità di conferire, da parte dell'utenza domestica, i rifiuti per i quali sia stato stabilito uno specifico divieto di conferimento all'interno del normale circuito di raccolta del rifiuto indifferenziato.

Le tipologie di rifiuti conferibili nei Centri di Raccolta Comunali rientrano tra quelle previste dal DM 08/04/2008 e s.m.i. e comunque meglio specificate nell'apposita cartellonistica presente all'esterno dei Centri di Raccolta Comunali e nel materiale informativo messo a

disposizione delle utenze (rifiutologo ecc..).

Il centro di raccolta di Mirandola (Via Belvedere 5/i) e la sede operativa Aimag di Carpi (Via Watt 2/4) sono, inoltre, autorizzate (ai sensi del Reg. (CE) 1069/2009 e s.m.i.) ad accogliere gli animali da compagnia deceduti, sia da parte di utenze domestiche che non domestiche.

## **14 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 da ATERSIR.

Di seguito si elencano i principali rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata nonché alcune modalità particolari di gestione degli stessi:

### **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, conferimento presso Centri di Raccolta Comunali, raccolta a chiamata presso utenze particolari e/o altro.

### **VETRO, PLASTICA E LATTINE**

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta porta a porta, conferimento presso Centri di Raccolta Comunali, raccolta a chiamata presso utenze particolari e/o altro.

### **FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE**

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, patate, ecc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, conferimento presso Centri di raccolta Comunali.

AIMAG effettua inoltre un servizio di raccolta sfalci e patate in quantità significative a chiamata presso tutte le utenze domestiche e non domestiche iscritte a ruolo per il pagamento della tariffa corrispettiva. Il servizio di raccolta è a titolo oneroso.

## RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili di grandi dimensioni, materassi, ecc.) viene effettuata presso Centri di Raccolta Comunali e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde per tutte le utenze iscritte a ruolo per il pagamento della tariffa corrispettiva.

Direttamente o con l'ausilio di fornitori autorizzati, il gestore garantisce la raccolta dei rifiuti oggetto di appuntamento a partire dalle ore 6:00 fino alle ore 19:00 del giorno di raccolta concordato.

AIMAG definisce le quantità massime per le quali è garantita la raccolta gratuita, per ciascuna utenza attiva: il servizio è a titolo gratuito fino a due chiamate all'anno con un massimo di quattro pezzi per ciascuna chiamata. Oltre i limiti citati, il servizio diventa oneroso.

## 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 elettrodomestici e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. presso tutti i Centri di Raccolta Comunali. I RAEE inoltre sono raccolti con ritiro a domicilio a chiamata, come rifiuti ingombranti (frigoriferi, condizionatori, congelatori, altri grandi elettrodomestici, tv e monitor),- previa prenotazione al numero verde.

## RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile (ioni di litio, nichel-idrurometallico, nichel-cadmio) e farmaci scaduti è effettuata presso i Centri di Raccolta Comunali e tramite raccolta stradale con contenitori dedicati e ubicati nei pressi degli esercizi commerciali più frequentati (supermercati, ospedali, tabaccherie, ferramenta...) in numero e luogo concordati con ciascun Comune.

Possono essere portati presso i Centri di Raccolta Comunali anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali acidi, pesticidi, vernici, ecc.

## AMIANTO

AIMAG garantisce il servizio di raccolta rifiuti contenenti amianto presso le utenze domestiche iscritte a ruolo per il pagamento della tariffa corrispettiva, in ottemperanza della Delibera Regionale n. 1071 del 01/07/2019 e s.m.i.

Il servizio di raccolta è a titolo gratuito per un solo ritiro all'anno ed entro i limiti quantitativi stabiliti dal gestore.

La bonifica dei rifiuti contenenti Amianto è sempre a carico dell'utenza.

## 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. AIMAG riconosce una

riduzione per compostaggio domestico nelle bollette rifiuti delle utenze coinvolte.

### ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali.

Sulla base degli accordi con gli Enti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Le modalità di raccolta sopra elencate si applicano, per quanto compatibili, anche ai rifiuti speciali non pericolosi assimilati agli urbani così come qualitativamente e quantitativamente definiti dagli appositi regolamenti comunali.

### **15 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

Nella raccolta dei rifiuti indifferenziati sono ricomprese le tipologie di rifiuto non oggetto di specifiche raccolte differenziate. AIMAG si avvale di una raccolta porta a porta attraverso il conferimento del rifiuto all'interno di appositi contenitori, dotati di microchip, esposti in accordo un calendario specifico in base alla zona (le frequenze e le modalità di raccolta variano in base alle caratteristiche insediative e urbanistiche - che si tratti di centri storici, zone urbane o foresi) con un sistema di registrazione dei vuotamenti effettuati.

### **16 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

AIMAG effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili, aree verdi ed isole ecologiche di base mediante spazzamento meccanizzato, manuale e misto secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi concordati con ciascun Comune e sanciti del piano annuale delle attività e degli interventi.

Inoltre AIMAG effettua, su richiesta di Amministrazioni, Associazioni ed Enti attività di pulizia e spazzamento in occasione di mercati, fiere, eventi e manifestazioni.

Le Amministrazioni, le Associazioni e gli Enti che hanno la responsabilità di tali eventi provvedono a richiedere e concordare le modalità e i tempi delle pulizie.

È facoltà di AIMAG ripartire l'area soggetta in frazioni da pulire a settimane alterne, individuando le diverse zone operative.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio 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.

AIMAG garantisce il recupero dell'attività di spazzamento non effettuata per cause estranee all'organizzazione.

AIMAG garantisce il recupero dell'attività di spazzamento non effettuata per eventuali cause imputabili all'organizzazione.



Il servizio è svolto secondo differenti modalità:

- A. SPAZZAMENTO MECCANIZZATO;
- B. SPAZZAMENTO MANUALE E MISTO;
- C. PULIZIA ISOLE ECOLOGICHE DI BASE;
- D. LAVAGGIO STRADE E PORTICI.

#### **A) SPAZZAMENTO MECCANIZZATO**

L'attività di spazzamento meccanizzato consiste nella rimozione meccanica dei rifiuti presenti al suolo mediante l'utilizzo di macchina operatrice dotata di spazzole e dispositivo aspirante.

In ausilio all'attività del mezzo, può essere impiegato uno o più operatori dotati di apparecchiatura motosoffiante con la funzione di predisporre a terra il rifiuto per la successiva asportazione mediante spazzatrice.

L'attività di spazzamento meccanizzato viene impiegata, oltre che per la realizzazione di pulizia stradale e rimozione cartacce, anche per la raccolta delle foglie.

Il servizio è organizzato secondo programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Lo spazzamento nelle vie di maggior interesse segnalate dal Comune, segue un programma che varia a seconda della stagionalità e di eventuali segnalazioni ricevute.

#### **B) SPAZZAMENTO MANUALE E MISTO**

L'attività di spazzamento manuale consiste nella rimozione dei rifiuti di piccola taglia presenti al suolo, nelle strade e marciapiedi di vie cittadine mediante l'impiego di uno o più operatori dotati di scopa, pinza, paletta e sacchi, nonché altro materiale adeguato per accumulare i rifiuti.

Durante l'attività di spazzamento manuale viene svolta inoltre la vuotatura dei cestini gettacarte e relativo cambio sacchi. Nel caso di cestini multiraccolta, l'operatore provvede allo svuotamento mantenendo separate le diverse frazioni di rifiuto raccolte.

Durante l'attività, l'operatore si occuperà della pulizia e raccolta di rifiuti da aiuole ed aree verdi, da piste ciclabili e da parcheggi nonché della raccolta di deiezioni animali

In ausilio all'attività manuale, può essere impiegata un'apparecchiatura motosoffiante con la funzione di predisporre a terra il rifiuto per la successiva asportazione attraverso lo spazzamento meccanizzato.

Qualora, durante l'attività, si rinvenissero siringhe, gli operatori effettuano la rimozione mediante pinza e idonei dispositivi di protezione individuale specifici.

Il servizio è organizzato secondo programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Lo spazzamento manuale nei punti di maggior interesse segnalati dal Comune segue un programma che varia a seconda della stagionalità e di eventuali segnalazioni ricevute. La frequenza effettiva è concordata con il Comune.

AIMAG assicura, in condizioni normali, il rispetto delle frequenze di spazzamento.

### **C) PULIZIA ISOLE ECOLOGICHE DI BASE**

L'attività di pulizia delle isole ecologiche di base consiste nella raccolta e caricamento su mezzo idoneo dei rifiuti abbandonati, anche ingombranti, in prossimità dei contenitori stradali. Nel caso in cui i rifiuti abbandonati siano differenziabili, l'operatore provvede alla raccolta separata delle diverse frazioni.

Qualora siano presenti rifiuti di piccola taglia nonché deiezioni animali, l'operatore provvede allo spazzamento ed alla raccolta.

Se durante l'attività si rinvenivano siringhe, l'operatore effettua la rimozione mediante pinza e idonei dispositivi di protezione individuale specifici.

Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

AIMAG assicura, in condizioni normali, il rispetto delle frequenze di spazzamento.

### **D) LAVAGGIO STRADE E PORTICI**

L'attività di lavaggio strade e portici consiste nell'impiego di una macchina operatrice dotata di serbatoio contenente acqua rilasciata a terra in corrispondenza delle spazzole, le quali attraverso l'azione meccanica, puliscono la superficie rimuovendo lo sporco depositato.

Il servizio di lavaggio strade e portici viene effettuato solo a fronte di specifica richiesta del Comune.

## **SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **17 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.

### **18 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI**

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione e/o sostituzione che sono effettuate secondo necessità e in base alla stagionalità

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

### **19 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI**

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

Nell'ambito del servizio di raccolta stradale, 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 tre 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 dodici 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.

Il mancato rispetto dei tempi di intervento può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale.

Nell'ambito del servizio di raccolta domiciliare, in caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore, che si impegna a controllare la funzionalità di quest'ultimi anche durante il servizio di raccolta.

AIMAG infatti, assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori, interrotta a seguito di guasto tale da non permettere o creare problemi nelle operazioni di conferimento.

Nel caso di richiesta di serratura a chiusura e protezione di uno o più contenitori, AIMAG assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro venti giorni. In seguito alla verifica di concessione della serratura, il gestore garantisce, per le utenze non domestiche, la consegna e il montaggio a domicilio delle serrature entro venti giorni.

Le utenze domestiche devono recarsi con il contenitore su cui montare la serratura presso

Ecosportelli/sedi Aimag previo appuntamento, concordato con l'utente entro venti giorni dalla data di apertura della richiesta.

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori di contenitori destinati alla raccolta porta a porta, AIMAG interviene per verificare la situazione entro venti giorni, fornendo all'utente un preventivo per il servizio richiesto.

Secondo quanto previsto all'art. 5 delle Ordinanze Comunali di avvio del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani e assimilati finalizzate all'applicazione della tariffa corrispettiva, il lavaggio dei contenitori destinati alla raccolta è a carico dell'Utente.

In seguito a richiesta di pulizia/igienizzazione dei contenitori destinati alla raccolta porta a porta, AIMAG può fornire il servizio di lavaggio contenitori su richiesta dell'utente, a pagamento, entro venti giorni dalla segnalazione.

Il mancato rispetto dei tempi di intervento può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- Contenitori non accessibili;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense ecc.) e calamità naturali.

## **20 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, AIMAG assicura la verifica tecnica di fattibilità.

La consegna dei nuovi contenitori o lo spostamento viene effettuata entro venti giorni dalla comunicazione dell'esito di verifica.

Tutti gli utenti domestici e non domestici hanno facoltà di avanzare richiesta di variazione/aumento della propria dotazione di contenitori per la raccolta porta a porta.

Se l'esito di verifica risulta positivo, AIMAG garantisce, per le utenze non domestiche, la consegna a domicilio delle nuove dotazioni e il contestuale ritiro dei precedenti contenitori.

Le utenze domestiche devono provvedere alla riconsegna dei precedenti contenitori presso i Centri di Raccolta comunali e successivamente recarsi agli Ecosportelli per il ritiro delle nuove dotazioni.

Il mancato rispetto dei tempi di intervento può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- Contenitori non accessibili;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense ecc.) e calamità naturali.

## **21 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO**

Nell'ambito del servizio di raccolta stradale il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 72 ore, ovvero 3 giorni.

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 ecc.) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti AIMAG assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore, ovvero 3 giorni, dal termine dell'evento che ha originato il mancato vuotamento.

Nell'ambito del servizio di raccolta domiciliare AIMAG garantisce, in condizioni normali, il rispetto del calendario di raccolta.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore, ovvero 2 giorni, per le raccolte con frequenza maggiore o uguale a una volta a settimana; 72 ore, ovvero 3 giorni, per le raccolte con frequenza quindicinale; entro dodici giorni per le raccolte con frequenza mensile

La mancata raccolta è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Contenitori non accessibili;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali.

La mancata raccolta causata dalla non conformità del rifiuto conferito e/o l'esposizione tardiva o in giorno errato non sono da considerarsi mancate raccolte.

Nei casi suesposti AIMAG assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore, ovvero 3 giorni dal termine dell'evento che ha originato il mancato vuotamento mentre per la raccolta del vetro gli scostamenti verranno recuperate nei successivi quindici giorni dalla cessazione della causa estranea.

## **22 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

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

## **23 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

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

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora

di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

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

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

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

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

## **24 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI**

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

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili, attraverso il proprio sito internet e nel materiale informativo consegnato presso gli sportelli AIMAG, una puntuale informazione all'utente in merito ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

## **25 SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE**

Il gestore segue il processo di fatturazione in tutte le sue componenti (contratto, misura, fatturazione, incasso, recupero crediti) adottando il regolamento in vigore.

Il servizio è svolto dal gestore utilizzando le prassi commerciali e gli standard di qualità attivi per gli altri servizi offerti ai propri clienti.

La frequenza di fatturazione è perlomeno semestrale e le fatture riportano tutte le informazioni necessarie a rendere chiaro il documento. I costi di recapito non sono addebitati al cliente.

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

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

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di

scadenza. Devono essere in ogni caso previste almeno le prime tre delle seguenti modalità:

- presso gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso sportelli bancari (la bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è possibile e gratuito);
- online con carta di credito;
- presso le ricevitorie Sisal;
- presso i punti vendita Lottomatica Servizi.

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

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

L'utente può richiedere il pagamento rateizzato della bolletta, prima della data di scadenza, di persona presso gli sportelli del gestore, tramite call center o tramite richiesta scritta, purché sussistano le condizioni previste per la rateizzazione di cui al precedente art. 4. Sulla bolletta sono indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione conteggiati e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno trenta giorni solari dalla data di emissione della bolletta.

Il gestore invia la fattura almeno quindici giorni solari dalla scadenza. Salvo il caso di domiciliazione bancaria o postale, a fronte di segnalazione dell'utente comprovata dalle verifiche del gestore, qualora la bolletta fosse stata recapitata a meno di sette giorni solari dalla scadenza, il cliente può richiedere di posticipare la scadenza originale chiamando il call center.

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

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente trenta giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai trenta giorni decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

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

## **27 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE**

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

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

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

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

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

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

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

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

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

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

Il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

- a) non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

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



appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

## **29 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI**

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

- tempo medio giornaliero di attesa: 15 minuti;
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

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

- tempo medio di attesa: 2 minuti;
- tempo massimo di attesa: 6 minuti.

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

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al successivo articolo 40.

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

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800 018 405, gratuito anche da cellulare, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 6 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) non inferiore alle 4 ore giornaliere dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato, restano esclusi i festivi.

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

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

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

## **31 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, servizi di comunicazione per non udenti, ecc.).

### **32 RISPOSTE A RICHIESTE E 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 trenta giorni dal ricevimento degli stessi.

Ogni reclamo è individuato da un codice di rintracciabilità univoco.

Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre trenta 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 la stessa scadenza verrà inviata una comunicazione prima della risposta definitiva, il cui termine non potrà in ogni caso essere prolungato di oltre trenta giorni.

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

L'utente può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione con il gestore, che in forma verbale presso gli sportelli così come previsto all'art. 37.

## **SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **33 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

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

### **34 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

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

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

- istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- incoraggia il passaggio al recapito digitale delle bollette e relative informative come scelta sostenibile;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

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

### **35 RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al paragrafo 28.

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

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

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

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

### **36 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO**

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte con cadenza periodica. Le rilevazioni saranno realizzate con diverse metodologie di analisi e saranno rivolte a campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio. I risultati saranno divulgati.

Periodicamente in sede di riesame saranno anche valutati i seguenti aspetti:

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

### **37 PROCEDURE DI RECLAMO**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento del Gestore.

Nell'home page del sito internet di AIMAG o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o form web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali. Il reclamo può essere formulato anche in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso l'operatore registra le informazioni necessarie sul modulo o sull'applicativo dedicato alle segnalazioni.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari, che non prevedano necessariamente una risposta scritta come stabilito dall'art. 32;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli sportelli e sul sito internet di AIMAG viene messa a disposizione la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo e l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine. Le procedure di reclamo sono 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 trenta 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 si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, che decorrono dalla data della ricevuta di ritorno o in alternativa dalla data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto,

l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art.32.

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 venti giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi trenta giorni. Non è in ogni caso

ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;

- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

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

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

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

### **38 CONCILIAZIONE PARITETICA**

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

### **39 INDENNIZZI**

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

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

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

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

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

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

giorno);

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

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

Il pagamento dell'indennizzo avviene tramite bonifico bancario su IBAN indicato dal Cliente. Nel caso di indisponibilità del IBAN, il gestore procede con l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

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

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

<b>STANDARD</b>	<b>VALORE LIMITE</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

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

<b>STANDARD</b>	<b>VALORE LIMITE</b>	<b>INDENNIZZO</b>
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

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

#### 40 TABELLA RIASSUNTIVA

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

STANDARD	VALORE LIMITE
<b>Controllo e ripristino funzionalità contenitori stradali</b>	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/ segnalazione.
<b>Richiesta posizionamento/spostamento contenitori stradali</b>	
Spostamento/riposizionamento contenitore	Entro 20 giorni
<b>Scostamento servizio reso/programmato</b>	
<b>Raccolta Stradale</b>	
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili	Entro 72 ore (3 giorni)
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore (3 giorni)
<b>Raccolta porta a porta</b>	
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore.	Entro 48 ore (2 giorni) per le raccolte con frequenza maggiore o uguale a una volta a settimana, entro 72 ore per le raccolte con frequenza quindicinale, entro 12 giorni per le raccolte con frequenza mensile.
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore (3 giorni), per la raccolta del vetro entro 15 giorni.
<b>Tempo di attesa agli sportelli fisici</b>	
Medio	15 minuti
Massimo	1 ora
<b>Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici</b>	
Medio	2 minuti
Massimo	6 minuti

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



## **41 INDIRIZZI UTILI**

### **AIMAG Spa**

Viale Maestri del Lavoro 38 – 41037 Mirandola (MO)

- Numero Verde 800 018 405
- Centralino: 0535 28.111
- E-mail: info@aimag.it

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

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- Centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490
- E-mail: dgatersir@pec.atersir.emr.it

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

Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

- Centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

## **42 GLOSSARIO**

### **Agenzia d'ambito**

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

### **Centro di raccolta comunale**

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

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

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel

controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

### **Compostaggio domestico**

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

### **Contratto di servizio**

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

### **Giorni (giorni lavorativi)**

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

### **Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

### **Raccolta differenziata**

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

### **Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

### **Reclamo**

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

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

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

### **Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o da utenze non

domestiche qualora ne sia prevista l'assimilazione negli idonei strumenti regolamentari) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

### **Standard di servizio**

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

### **Tributo/Tassa**

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

### **Tariffa**

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