

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Allegato delibera G.C. n. 48 del 14/06/2024



COMUNE DI GASPERINA

M.E.A. Ecologia e Ambiente S.r.l.



Sommario

1	Informazioni Generali	4
1.1	<i>Cosa è e a cosa serve la carta della qualità del servizio</i>	4
1.2	<i>Principali riferimenti normativi</i>	4
2	I principi di erogazione del servizio	6
2.1	<i>Rispetto delle normative e onestà</i>	6
2.2	<i>Eguaglianza di trattamento</i>	6
2.3	<i>Imparzialità</i>	6
2.4	<i>Continuità</i>	6
2.5	<i>Chiarezza e trasparenza</i>	6
2.6	<i>Efficienza ed efficacia</i>	6
2.7	<i>Partecipazione</i>	7
2.8	<i>Tutela dell'ambiente</i>	7
2.9	<i>Cortesia</i>	7
2.10	<i>Privacy</i>	7
2.11	<i>Semplificazione delle procedure</i>	7
3	Il servizio	7
3.1	<i>La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti</i>	7
3.2	<i>Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori</i>	8
3.3	<i>Composizione del Servizio</i>	8
3.4	<i>Gestione della tariffa</i>	9
3.5	<i>Gestore raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio</i>	9
4	M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l.	10
4.1	<i>Presentazione</i>	10
4.2	<i>Certificazioni</i>	11
4.3	<i>Territori serviti</i>	13
4.4	<i>Principi fondamentali adottati dalla M.E.A. S.r.l. ai quali il personale, i dipendenti e gli incaricati devono attenersi</i>	14
5	Descrizione dei servizi e modalità di erogazione	17
5.1	<i>Servizio di raccolta</i>	17
5.2	<i>Raccolta rifiuti urbani</i>	17
5.3	<i>Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata</i>	18
5.4	<i>Spazzamento e lavaggio delle strade</i>	20
5.5	<i>Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)20</i>	
6	Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	20

6.1	<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)</i>	20
6.2	<i>Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)</i>	20
7	Accessibilità ai servizi	21
7.1	<i>Riferimenti del gestore di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio</i>	21
7.2	<i>Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)</i>	22
7.3	<i>Ufficio informazioni – front office</i>	22
7.4	<i>Centro di raccolta comunale</i>	22
7.5	<i>Facilitazioni per Utenti particolari</i>	24
7.6	<i>Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti</i>	24
7.7	<i>Risposta alle richieste scritte di informazioni</i>	24
7.8	<i>Segnalazione disservizi e presentazione richieste di riparazione</i>	24
7.9	<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>	24
7.10	<i>Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</i>	25
8	Informazione all’Utente	25
9	La tutela dell’Utente	25
10	Validità della Carta dei Servizi	26

1 Informazioni Generali

L'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzandogli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo di continue verifiche e aggiornamenti, ogni qual volta si verificano variazioni nell'erogazione dei servizi, in ogni caso, annualmente.

Le eventuali modifiche relative ai servizi erogati, vanno immediatamente comunicate agli utenti, utilizzando gli strumenti di divulgazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

1.1 Cosa è e a cosa serve la carta della qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio di gestione TARI è il documento con cui il Gestore e il Comune di Gasperina sanciscono il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente.

La Carta definisce le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, le modalità di prevenzione del contenzioso e quelle per segnalare aree di miglioramento o disservizi, avendo chiaro cosa aspettarsi dal rapporto tra Gestore e cittadini.

Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permetterà di stabilire le azioni per mantenere l'impegno assunto con i cittadini, per offrire un servizio che risponda adeguatamente alle esigenze e, nel contempo, garantisca una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

1.2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali

di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 2, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 I principi di erogazione del servizio

Nell'erogazione del servizio il Comune si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

2.2 Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Il Comune garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

2.3 Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

2.4 Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo;

2.5 Chiarezza e trasparenza

Il Comune garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

2.6 Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

2.7 Partecipazione

Il contribuente ha il diritto di richiedere al Comune tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;

2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Comune si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

2.9 Cortesia

Il Comune si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

2.10 Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei contribuenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati"

2.11 Semplificazione delle procedure

Il Comune si impegna a proporre al contribuente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

3 Il servizio

3.1 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il provvedimento di ARERA n° 15/2022/R/RIF riguardante la regolazione della qualità del servizio di gestione rifiuti urbani adotta, ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute in esso contenute, il "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) che prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Lo schema regolatorio, fra i quattro identificati nella norma, è individuato dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse

gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

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

Tabella 1 - Matrice degli schemi regolatori Art. 3 TQRIF

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

3.2 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Gasperina è collocata nel *1 Quadrante* della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo schema del TQRIF.

3.3 Composizione del Servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- gestione dello spazzamento delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Il sistema di relazioni tra l'Ente e il Gestore si basa sul principio della responsabilità condivisa e della continua collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

3.4 Gestione della tariffa:

La disciplina del servizio di Gestione della Tariffa, è contenuta nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI), approvato con deliberazione C.C. n. 06 del 02/05/2023 in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni .

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Il Comune opera in ottemperanza alla normativa nazionale in materia di TARI e al Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

3.5 Gestore raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio:

M.E.A. Manna Ecologia Ambiente s.r.l. con sede in Via Monsignor Farina, 15 Foggia (FG) CAP 71122, P. IVA 03119630717 costituita nell'anno 2001 ed iscritta nel registro delle imprese di Foggia al Repertorio Economico Amministrativo 224514 dal 07/05/2001.

4 M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l.

4.1 Presentazione

La M.E.A. Manna Ecologia Ambiente s.r.l. è un'azienda da anni impegnata nel settore ambientale in grado di offrire molteplici servizi inerenti la gestione dei rifiuti solidi urbani, rifiuti pericolosi e non pericolosi provenienti dall'industria, dalle attività artigianali e dal settore agricolo.

Particolarmente attenta alle richieste degli Enti pubblici ed alle esigenze del cittadino ha sviluppato la qualità dei servizi offrendo alla propria clientela un'adeguata soluzione ad ogni problematica in un'ottica di tutela e salvaguardia ambientale.

Di seguito si riporta l'elenco di alcuni servizi che la Ditta effettua:

- raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani con il metodo “porta a porta” e/o stradale;
- Spurghi civili ed industriali;
- raccolta e trasporto rifiuti ingombranti
- raccolta e trasporto rifiuti pericolosi e non provenienti da attività industriali
- spazzamento meccanizzato delle strade cittadine
- lavaggio strada
- lavaggio cassonetti
- nolo containers scarrabili e cassonetti per RSU
- nolo autocompattatori di varia portata
- noleggio eco-isole
- servizio di rimozione amianto
- servizio di bonifica di siti contaminati
- servizio di gestione isole ecologiche

La M.E.A. Manna Ecologia Ambiente s.r.l. risponde all'esigenza dei cittadini, sempre più consapevoli della necessità di rispettare i valori umani fondamentali, di conoscere non solo il livello di qualità del servizio proposto, ma anche le modalità con cui questo viene erogato ed il relativo costo sociale in termini di fattori etici, ambientali, di salute e sicurezza.

In considerazione di questi aspetti e del valore sociale dei servizi erogati, M.E.A. S.r.l. assume comportamenti socialmente responsabili, gestendo la propria attività in modo corretto e attento alle aspettative di tutte le parti interessate.

Obiettivo primario e filosofia aziendale di M.E.A. Manna Ecologia Ambiente S.r.l.:

- completa e continua soddisfazione dei clienti/utenti;

- riduzione dell’impatto ambientale e la tutela della sicurezza sociale;
- rispetto dei principi della Responsabilità Sociale;
- rispetto dei principi dell’Etica degli Affari.

Questi obiettivi sono raggiungibili solo attraverso elevati standard ambientali e qualitativi nello svolgimento dei servizi offerti, coniugando il giusto equilibrio tra efficienza, efficacia ed economicità, perseguendo una moderna gestione integrata della Qualità, dell’Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale.

4.2 Certificazioni

Per poter gestire con un approccio sistemico gli aspetti sensibili relativi al proprio business, in un ambiente salubre e sicuro per i lavoratori e minimizzando gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l’obiettivo di soddisfare gli utenti serviti, la Società adotta sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative in vigore e dei sistemi di gestione della qualità definite dall’International Organization for Standardization.

La società è in possesso delle seguenti autorizzazioni e certificazioni:

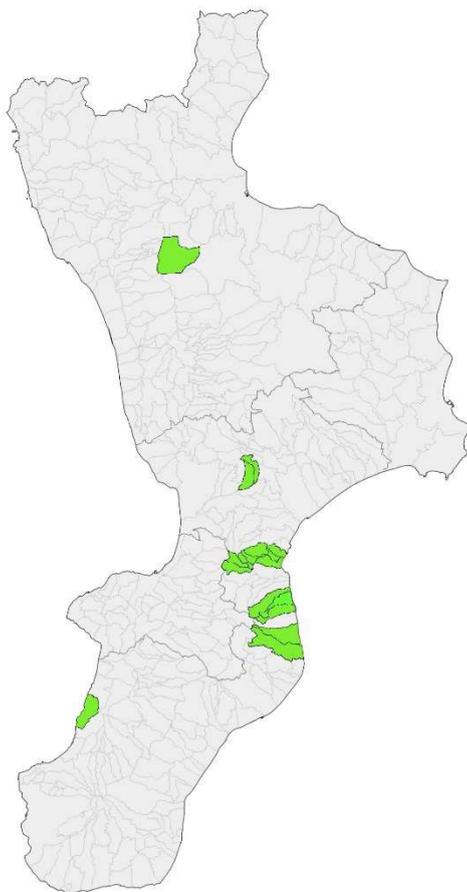
- Iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali c/o la C.C.I.A.A. di Bari al n.ro BA/003779 per le seguenti categorie e classi:
 - cat. 1 classe B del 02/08/2019 inclusa la gestione dei centri di raccolta e lo spazzamento meccanizzato;
 - cat. 4 classe C del 24/06/2019;
 - cat. 5 classe E del 28/02/2024;
 - cat. 8 classe E del 28/12/2022;
 - cat. 9 classe E del 21/06/2021;
 - cat. 10A classe D del 21/06/2021.
- Iscrizione all’Albo Nazionale trasporto Conto terzi n. FG/7755064/M dal 14/02/2008;
- Autorizzazione sanitaria n. 5925 del 16/04/2013 rilasciata dalla Regione Puglia Sanità Veterinaria per il trasporto di “Carcasse animali da compagnia, di allevamento, da circo, da esperimento e altre carcasse animali” cat. 1-2;
- Certificazione ISO 14001:2015 n. EMS-080511331-22 del 09/10/2012 rilasciata da ESQ CERT emissione corrente del 26/01/2024 e valido fino al 25/01/2027, servizi di igiene ambientale, raccolta e trasporto di rifiuti urbani differenziati, pericolosi e non pericolosi, attività di commercio ed intermediazione di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi.
- Certificazione ISO 9001:2015 n. QMS-12078751-20 del 18/09/2012 rilasciata da ESQ CERT emissione corrente del 05/02/2021 e valido fino al 31/01/2027, servizi di igiene ambientale, raccolta e trasporto di rifiuti urbani differenziati, pericolosi e non pericolosi.

- Certificazione ISO 45001:2018 n. OMS-12078749-20 del 11/01/2012 rilasciata da ESQ CERT emissione corrente del 24/01/2024 e valido fino al 23/01/2027, servizi di igiene ambientale raccolta e trasporto di rifiuti urbani differenziati, pericolosi e non pericolosi.
- Certificazione ISO 39001:2012 n. 0101R2022 del 22/07/2019 rilasciata da CERTIS emissione corrente del 21/06/2022 e valido fino al 21/06/2025, servizi di igiene ambientale, raccolta e trasporto di rifiuti urbani, differenziati, pericolosi e non pericolosi. (EA 35-39)
- Certificazione SA8000:2014 n. 248ITSA del 16/11/2008 rilanciata da EUROCERT emissione corrente 16/11/2021 e valida fino al 15/11/2024, servizi di igiene ambientale, raccolta e trasporto di rifiuti urbani, differenziati, pericolosi e non pericolosi. (EA 39-35-31)

4.3 Territori serviti

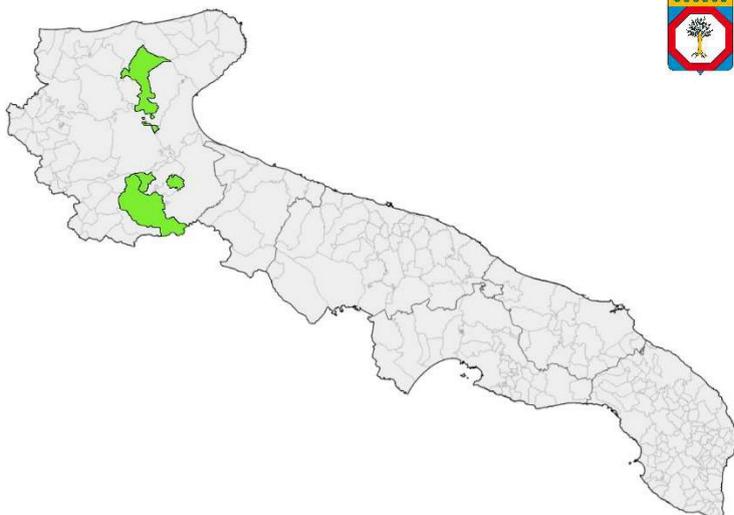
Territori serviti in Calabria:

- San Sostene;
- Isca sullo Ionio;
- Sant’Andrea Apostolo dello Ionio;
- Guardavalle;
- Santa Caterina;
- Palermiti;
- Cenadi;
- Olivadi;
- San Vito sullo Ionio;
- Montepaone;
- Gasperina;
- Montauro;
- Centrache;
- Amato;
- Miglierina;
- Bisignano;
- Palmi.



Territori serviti in Puglia:

- Ascoli Satriano;
- San Marco in Lamis
- Stornara;
- Ordona;



4.4 Principi fondamentali adottati dalla M.E.A. S.r.l. ai quali il personale, i dipendenti e gli incaricati devono attenersi

Eguaglianza

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. (di seguito "Il Gestore"), nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, 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. 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; inoltre 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 provvede a:

- Organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

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 n. 241 del 1990 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 indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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.

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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività si garantisce, nei limiti delle proprie

competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. è tenuta 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.

Privacy

Il Gestore, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet. I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

L'attività ha per oggetto l'esecuzione dei servizi pubblici essenziali di cui all'art. 1 della legge n.146 del 13.06.1990, disciplinati dalla parte quarta del D.Lgs. 152/06 ss.mm.ii pertanto non potrà essere sospesa o abbandonata, salvo casi di forza maggiore.

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi (nel rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 "Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati" e ss.mm.ii. e nei diversi accordi di settore sottoscritti ai sensi della citata norma);
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

5 Descrizione dei servizi e modalità di erogazione

5.1 Servizio di raccolta

La pianificazione territoriale dei servizi di igiene urbana nel Comune di Gasperina è stata costruita partendo da presupposti ed atti di indirizzo propri della progettualità posta a base di gara con il riferimento del Piano Regionale dei Rifiuti della Regione Calabria, cercando di delineare un vero ed operativo percorso che indirizzi l'intero sistema di gestione verso tre obiettivi fondamentali:

- Incremento delle percentuali di raccolta differenziata ai valori di legge, migliorando le impostazioni progettuali, e riduzione della produzione dei rifiuti;
- Adozione di un modello gestionale negli anni, orientato alla Strategia Rifiuti Zero;
- Gestione del servizio e delle raccolte traguardando percentuali di recupero di materia del 95% nel pieno rispetto della vigente normativa ambientale e con rilascio di tutta la documentazione ad esso connessa.

5.2 Raccolta rifiuti urbani

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. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani e di quanto previsto nel contratto di servizio può essere svolto tramite:

- Raccolte domiciliari;
- Mini-isole ecologiche per piccoli aggregati di case, al fine di limitare il numero di attrezzature esposte su strada;
- Raccolte domiciliari a chiamata;
- Centri di raccolta (stazioni ecologiche).

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 "open space" 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, legno, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

5.3 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.).

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

- Raccolta porta a porta;
- Raccolta stradale con contenitori specifici;
- Accettazione presso le stazioni ecologiche;
- Raccolta 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 porta a porta;
- Raccolta stradale con contenitori specifici;
- Accettazione presso le stazioni ecologiche;
- Raccolta presso utenze particolari e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità:

- Raccolta porta a porta;
- Raccolta stradale con contenitori specifici;
- Accettazione presso le stazioni ecologiche;
- Raccolta presso utenze particolari e/o altro;
- Telefonica al numero verde indicato.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde indicato.

SERVIZIO DI RACCOLTA EX R.U.P. (PILE, FARMACI SCADUTI, T/F ECC.), DELLE CARTUCCE ESAUSTE, DI TONER E/O INCHIOSTRO PER STAMPANTI E FOTOCOPIATRICI E PICCOLI RAEE

La raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc., ex RUP", delle cartucce esauste di toner e/o inchiostro per stampanti e fotocopiatrici e piccoli RAEE nel territorio Comunale di Palmi sarà garantita con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze non domestiche pubbliche (uffici, scuole, tribunale, municipio, etc) e presso le utenze commerciali che commerciano tali tipologie di rifiuto. Per i farmaci scaduti, presso tutte le farmacie presenti sul territorio comunale.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- 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 e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo fornito. Inoltre 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.

CENTRI DI RACCOLTA / STAZIONI ECOLOGICHE

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. Le effettive raccolte differenziate, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche 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 delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito web del gestore.

5.4 Spazzamento e lavaggio delle strade

Spazzamento manuale e meccanico dei rifiuti provenienti dalle sedi stradali, marciapiedi, piazze, aree pubbliche, aree di pertinenza delle scuole comunali o comunque soggette anche temporaneamente ad uso pubblico. Per spazzamento e/o pulizia si intende la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto. Sono escluse da questo servizio le zone di proprietà privata anche se non recintate;

5.5 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

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

6 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

6.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

6.2 Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento. L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per: errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

7 Accessibilità ai servizi

7.1 Riferimenti del gestore di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Sede M.E.A. S.r.l. Maida (CZ)

Numero: 0961030830

Indirizzo: Contrada Quote Barile snc - 88025 Maida (CZ)

Indirizzo Web: <https://www.meaecologia.it>

Sportello online: <https://www.meaecologia.it>

Email: info@meaecologia.it

Per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare si mette a disposizione degli utenti il numero verde:

800.389.340

Tramite il numero verde è possibile inoltre chiedere informazioni su:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- Informazioni per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TARI: Comune di Gasperina

Di seguito si sintetizzano i riferimenti:

Funzionario Responsabile del tributo: **Dott. Gesino Iannoni**

Email: ufficiotributi@comune.gasperina.cz.it

Pec: tributi.gasperina@asmepec

Tel. 0967/486483 – 0967/633177

Indirizzo: **Via Spadea Pandolfi, 2 - 88060 GASPERINA (CZ)**

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

Sede: **Via Spadea Pandolfi, 2 - 88060 Gasperina (CZ)**

Orari e giornate di apertura:

- lunedì 09.00-12.00
- martedì 15.30-17.30

Responsabile Area Tecnica: Ing. Salvatore Lupica

Email: areatecnica@comune.gasperina.cz.it

Pec: areatecnica.gasperina@asmepec.it

Tel. 0967/486483 – 0967/633171

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: www.comune.gasperina.cz.it

7.2 Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti sul sito del Comune di Gasperina (<https://www.comune.gasperina.cz.it/>) e alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto sul sito del Gestore (<https://www.meaecologia.it>).

7.3 Ufficio informazioni – front office

Le medesime prestazioni garantite al numero verde **800.389.340** possono essere richieste presso lo sportello fisico a disposizione dell'utente presso il CCR.

7.4 Centro di raccolta comunale

Il centro di raccolta è un'area strutturata, sorvegliata e gestita, senza nuovi o maggiori oneri a carico

della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera m) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, e successive modifiche.

Il centro di raccolta è un servizio a disposizione della comunità cittadina per incrementare la raccolta differenziata, disincentivare l'abbandono abusivo dei rifiuti sul territorio comunale e agevolare anche il recupero del rifiuto.

È un'area dove i cittadini possono conferire in sicurezza i rifiuti urbani, rifiuti ingombranti e rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che non possono essere gettati nei tradizionali cassonetti

Sono conferibili al CCR:

- RAEE, depositati secondo i raggruppamenti previsti dall'allegato 1 del DM 185/2007: raggruppamento 1 – freddo e clima; raggruppamento 2 – altri bianchi; raggruppamento 3 – TV e monitor; raggruppamento 4 – componenti elettronici; raggruppamento 5 – sorgenti luminose.
- toner per stampa esauriti (CER 08 03 18)
- imballaggi in carta e cartone (CER 15 01 01)
- imballaggi in plastica (CER 15 01 02)
- imballaggi in metallo (CER 15 01 04)
- imballaggi in materiali compositi (CER 15 01 05)
- imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- imballaggi in vetro (CER 15 01 07)
- imballaggi in materia tessile (CER 15 01 09)
- contenitori T/FC (CER 15 01 10* e 15 01 11*)
- rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (CER 17 09 04)
- rifiuti di carta e cartone (CER 20 01 01)
- rifiuti in vetro (CER 20 01 02)
- frazione organica umida (CER 20 01 08 e 20 03 02)
- abiti e prodotti tessili (CER 20 01 10 e 20 01 11)
- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (CER 20 01 21)
- oli e grassi commestibili (CER 20 01 25)
- vernici, inchiostri, adesivi e resine (CER 20 01 27* e 20 01 28)
- batterie ed accumulatori di cui alle voci 16 06 01*, 16 06 02*, 16 06 03*, (provenienti da utenze domestiche) (CER 20 01 33*)
- sfalci e potature (CER 20 02 01)
- ingombranti (CER 20 03 07)
- legno (CER 20 01 38)

Centro Comunale di Raccolta sede di Montepaone (CZ)

Indirizzo: Località Fiumarata - 88060 Montepaone (CZ)

ORARIO DI APERTURA:

ORARIO SETTIMANALE DI APERTURA CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Mattina	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00
Pomeriggio	14:00-17:00	14:00-17:00	14:00-17:00	14:00-17:00	14:00-17:00	14:00-17:00	14:00-17:00

7.5 Facilitazioni per Utenti particolari

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare le proprie procedure interne, su richiesta del Comune, per risolvere i problemi specifici di questi Utenti.

7.6 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. e il Comune di Gasperina si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione dell'Utente (farà fede il timbro postale o la data del protocollo di arrivo). Il tempo di risposta potrebbe aumentare di qualche giorno nel caso in cui il problema segnalato dall'Utente richieda di effettuare sopralluoghi o verifiche particolari oppure nell'eventualità che il chiarimento relativo alla richiesta inoltrata preveda la necessità di consultare documentazione già archiviata o da reperire presso altri uffici.

7.7 Risposta alle richieste scritte di informazioni

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. e il Comune di Gasperina si impegna a rispondere alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione dell'Utente (farà fede il timbro postale o la data del protocollo di arrivo).

7.8 Segnalazione disservizi e presentazione richieste di riparazione

In relazione all'attività di propria competenza le segnalazioni per disservizi e le richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e on line e tramite il numero verde.

7.9 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a 5 giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui si riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

7.10 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a 10 giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

8 Informazione all'Utente

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. si propone di fornire a tutti gli Utenti una costante informazione in merito alle:

- Attività aziendali ed alle modalità di fornitura del servizio di raccolta rifiuti;
- Modalità di differenziazione dei rifiuti;
- Procedure di corretto smaltimento di particolari tipologie di rifiuti, anche pericolosi;
- Modalità di accesso ai servizi;
- Variazioni degli standard di qualità dei servizi.

In aggiunta, avvalendosi del servizio telefonico e di sportello, anche di:

- Materiale informativo relativo alla raccolta differenziata dei rifiuti ed alla pratica del compostaggio domestico;

Informazioni on line costantemente aggiornate attraverso il sito internet aziendale <https://www.meaecologia.it>

Per fornire le informazioni sopra indicate, la M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. si serve:

- Della presente Carta dei Servizi;
- Del proprio sito internet <https://www.meaecologia.it>;
- Di comunicati stampa o altre analoghe modalità per la rapida diffusione di informazioni brevi ed urgenti.

9 La tutela dell'Utente

La M.E.A. Manna Ecologia e Ambiente S.r.l. si impegna ad offrire ai propri Utenti un servizio efficiente e funzionale, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento, che incontri il più possibile il soddisfacimento delle aspettative dell'utenza. In particolare è disponibile al dialogo con l'Utente ed all'ascolto delle segnalazioni o dei reclami che lo stesso intende inoltrare, ricercando, nel

rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità del servizio, una soluzione che incontri l'accordo tra le parti e realizzi, al tempo stesso, un miglioramento nell'attività svolta.

L'analisi dei reclami, relativi a modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio, al rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi, al rispetto delle condizioni contrattuali e di fornitura del servizio, rappresenta, per M.E.A. S.r.l., un'importante fonte di indicazioni per l'individuazione di programmi e scelte operative aziendali finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

10 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani e sul sito del Comune.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, e dal gestore e dall'utenza.

La presente carta dei servizi ha validità pluriennale a far data dal 01/01/2024 anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, che le valuta ed eventualmente le approva. 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 dei gestori appartenenti alla gestione di carattere straordinario ed imprevedibile.

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti del Comune di Gasperina all'url: <https://www.comune.gasperina.cz.it/> e del gestore M.E.A. S.r.l., all'url: <https://www.meaecologia.it/>