

ETRA S.p.A.



Protocollo Generale

Nr.0004266 Data 20/01/2016

Tit. # P - SCS

Spett.le
Comune di Bassano del Grappa
Via Matteotti 39
36061 Bassano del Grappa (VI)

c.a.

Dott. Gabriele Tasca

Trasmesso via pec a: bassanodelgrappa.vi@cert.ip-veneto.net

Bassano del Grappa

Prot. num.

**Oggetto: Trasmissione della Carta dei servizi ai sensi degli artt. 2 e 10 del Contratto di servizio
vigente**

Con la presente si invia, ai sensi del Contratto di servizio vigente, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 110 del 22/12/2014, e delle successive modifiche concordate, la Carta dei Servizi di ETRA SpA. Il documento corrisponde all'ultima versione verificata e condivisa tra le parti in sede di predisposizione e stipula del suddetto contratto tra novembre e dicembre 2014.

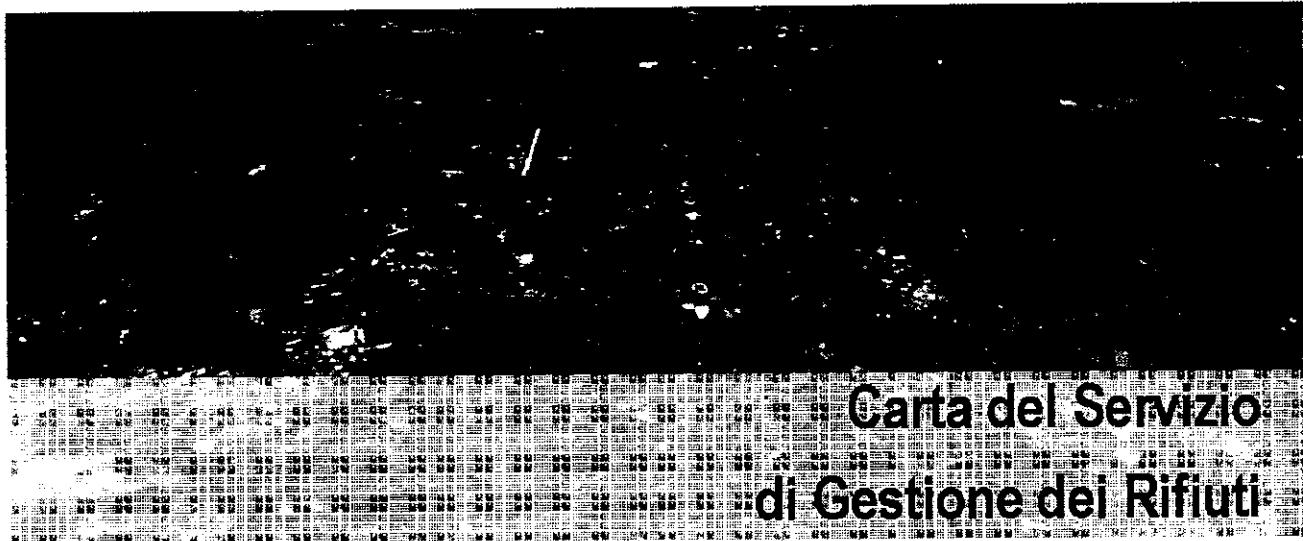
Tale Carta comprende, tra i servizi erogati dal Gestore, anche la gestione tariffaria che, per il Comune di Bassano del Grappa, è attualmente ancora in capo agli uffici comunali competenti. Relativamente a questa tematica, restiamo a disposizione per condividere le eventuali variazioni al documento in oggetto che si riterrà opportuno apportare.

Rimaniamo a disposizione per concordare come procedere in merito e porgiamo cordiali saluti.


IL DIRETTORE
Ing. Marco Baccin

Referente di Gestione e Controllo Servizi Ambientali

Dott.ssa Chiara Marcato tel. 049/8098687



Carta del Servizio di Gestione dei Rifiuti

Data di aggiornamento novembre 2014

Indice

1. INTRODUZIONE	4
2. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
2.1. Principali riferimenti normativi:	4
3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE	4
3.1. Servizi erogati	5
3.2. Politica della Qualità	5
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	6
5. PRINCIPI FONDAMENTALI	7
5.1. Eguaglianza	7
5.2. Imparzialità	7
5.3. Privacy	7
5.4. Continuità	7
5.5. Partecipazione e informazione	7
5.6. Cortesia	8
5.7. Efficienza, Efficacia ed Economicità	8
5.8. Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi	8
5.9. Qualità e Tutela ambientale	8
5.10. Tempi di misurazione degli standard	8
6. MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	9
6.1. Servizio di Emergenza, Interventi Programmati e Pronto Intervento	9
➤ Pronto intervento	9
7. SERVIZI DI RACCOLTA	9
7.1. Raccolta diffusa dei rifiuti urbani	9
➤ Raccolta porta a porta	10
➤ Conferimento dei rifiuti urbani presso il Centro di raccolta	10

7.2. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	10
7.3. Livelli minimi di servizio.....	11
7.4. Materiali da riciclo e materiali da recupero.....	11
8. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	11
9. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI	11
10. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO	11
11. INTERVENTI SU CHIAMATA	11
12. CRISI IMPIANTISTICA	12
13. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	12
14. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	13
14.1. Sistema di Fatturazione	13
14.2. Corrispettivo e modalità di fatturazione dei servizi.....	13
14.3. Rettifiche fatturazioni	13
14.4. Morosità	14
14.5. Tardiva/mancata/errata comunicazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione	14
15. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA	15
15.1. Servizio Informazioni.....	15
15.2. Semplificazione delle procedure	15
15.3. Informazione ai Clienti	15
15.4. Accessibilità al pubblico	15
15.5. Sportelli fisici.....	16
15.6. Sportello telefonico	16
15.7. Internet.....	16
15.8. Call center.....	16
15.9. Posta e telefax	17
15.10. Facilitazioni per clienti particolari	17
15.11. Valutazione della qualità del servizio	17
15.12. Procedure di reclamo.....	17
15.13. Risposta a richieste e reclami	18
15.14. Indennizzi per mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio	18
15.15. Indennizzi per mancata raccolta del rifiuto.....	18
15.16. Liquidazione degli indennizzi	19
TABELLA ALLEGATA N. 1 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO.....	20
TABELLA ALLEGATA N. 2 – SERVIZIO CLIENTI.....	22

1. INTRODUZIONE

La Carta del Servizio di gestione dei rifiuti (di seguito Carta di Servizio) è stata introdotta nella legislazione italiana nel 1994 con lo spirito di istituire tra erogatori dei servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo "contrattuale", al fine di aumentare il coinvolgimento dei cittadini stessi e la loro capacità di valutazione degli standard del servizio offerto.

La Carta di Servizio, infatti, riporta in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche e gli indicatori di qualità dei servizi erogati dal gestore del servizio di igiene urbana, i diritti e doveri dei cittadini, nonché le informazioni necessarie per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti (indirizzi, numeri di telefono, procedure, tempi, ecc.).

Il Gestore del servizio pubblico, attraverso la Carta di Servizio, si impegna quindi a rispettare i principi e le regole in esso indicati e a garantire al cliente il mantenimento, nonché il miglioramento, della qualità dei servizi erogati, sulla base degli standard individuati con l'Autorità d'Ambito.

Il cliente, dal canto suo, sulla base di quanto dichiarato nella Carta di Servizio, ha l'opportunità di interagire con il soggetto gestore, verificando la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dall'Azienda e quello effettivamente erogato, fornendo suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta di Servizio si applica a tutti quei Comuni / Enti che hanno affidato a ETRA S.p.a. il servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, comprensivo della fatturazione e riscossione della tariffa dei rifiuti in regime di corrispettivo e nella quale sono definiti:

1. i principi fondamentali ai quali Etra si ispira nell'erogare i suoi servizi;
2. i servizi erogati da Etra e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei Clienti.

Gli obblighi contenuti nella Carta di Servizio costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio tra Etra e i Comuni / Enti affidatari. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti contenute nella Carta di Servizio si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di servizio.

La Carta di Servizio è disponibile per tutti i clienti agli sportelli del Servizio Clienti distribuiti sul territorio e sul sito internet di Etra (www.etraspasait).

2.1. Principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* (c.d. *direttiva Ciampi*);
- D.P.C.M. del 19/05/1995, recante gli schemi generali ai quali fare riferimento nella redazione delle "Carte di Servizi Pubblici";
- D.P.R. n. 158/1999 "Regolamento recante norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), *"fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità"*;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche, *"Norme in materia ambientale"*;
- Legge regionale 52/12, recante nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Etra, il cui acronimo sta per Energia Territorio Risorse Ambientali, nasce nel 2006 dall'aggregazione di tre aziende - Altopiano Servizi (Asiago), Brenta Servizi (Bassano), SeTA (Vigonza) - al fine di garantire una maggiore stabilità e solidità nell'erogazione dei servizi.

Oggi Etra è un'azienda multiservizi, a totale proprietà pubblica, che si occupa della gestione del servizio idrico integrato e della gestione dei rifiuti, nonché di realizzare nuove opere, su incarico dei 75 Comuni soci o degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) in cui essi sono raggruppati per legge. Le sue attività si svolgono nel bacino del fiume Brenta, su un territorio vasto circa 1.700 km², che si estende dall'Altopiano di Asiago ai Colli Euganei, comprendendo l'area del bassanese, l'Alta padovana e la cintura urbana di Padova.

3.1. Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti, Etra offre ai Comuni del proprio territorio i seguenti servizi:

- a) Raccolta differenziata delle diverse frazioni di rifiuti;
- b) Spazzamento e pulizia del territorio;
- c) Gestione dei centri di raccolta;
- d) Servizi complementari ed accessori al servizio rifiuti quali gestione del verde pubblico, disinfezione e derattizzazione, gestione dei servizi cimiteriali, illuminazione pubblica, ecc.;
- e) Servizio di fatturazione e gestione del contenzioso;
- f) Servizi di front office e call center.

3.2. Politica della Qualità

Etra ha per oggetto lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti in materia ambientale, di risorse idriche integrate, di servizi urbani e territoriali, consentiti dalla legge.

In particolare Etra si propone di: consolidare la leadership sul mercato locale anche attraverso l'acquisizione di nuovi clienti e la diversificazione ed integrazione di nuovi servizi.

La Società persegue l'eccellenza delle proprie attività salvaguardando:

- La soddisfazione del cliente;
- L'ambiente;
- La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- I requisiti di responsabilità sociale;
- La conformità di tutte le attività alle leggi dello Stato e alle Direttive Comunitarie, in particolare a quelle relative al rispetto dell'Ambiente, alla Sicurezza ed alla Salute dei lavoratori.

A questo scopo la Direzione si è dotata di due strumenti strategici di gestione quali un Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, volto a garantire uno standard qualitativo dei propri servizi adeguato sia alle esigenze dei clienti sia alle esigenze di protezione dell'ambiente e della sicurezza, e un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo basato sui principi di legalità, lealtà e correttezza nella conduzione degli affari, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che mira a prevenire quei reati di corruzione, frode, nonché reati ambientali, che potrebbero essere commessi dai lavoratori o amministratori per un vantaggio finale dell'azienda.

Inoltre Etra ha adottato il Codice Etico, un documento che definisce i valori, i principi, gli impegni e le responsabilità di valore etico a cui la società si ispira. Esso costituisce uno degli strumenti con cui l'azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio e dei suoi cittadini.

Etra, inoltre, rinnova con continuità e da diversi anni la certificazione di qualità, in conformità allo standard internazionale ISO 9001:2008, di tutti i servizi erogati dal Gruppo, e la certificazione di qualità ambientale ISO 14001:2004 sia dell'impianto di selezione della carta e del cartone di Campodarsego (PD) sia del centro di Biotrattamenti di Vigonza (PD). Il conseguimento e il mantenimento nel tempo di queste certificazioni, verificate periodicamente da società esterne qualificate, sono per i Clienti una garanzia della volontà dell'azienda di perseguire costantemente il miglioramento continuo nelle proprie attività e nei servizi erogati.

ETRA S.p.A. si impegna pertanto a :

- Assicurare più elevati standard di qualità del servizio erogato, di sicurezza per gli impianti e gli addetti e di salvaguardia ambientale, in un rapporto costi-benefici economicamente sostenibile;
- Seguire puntualmente l'evoluzione legislativa e normativa in tema di sicurezza ed ambiente ed adeguarsi tempestivamente alle nuove prescrizioni;
- Adottare criteri atti ad un uso sostenibile delle risorse;
- Ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso alle migliori tecnologie disponibili, ove economicamente compatibili con il budget societario;
- Comunicare all'interno e all'esterno dell'azienda la politica, gli obiettivi, i programmi e le prestazioni in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le parti interessate;
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- Valutare in anticipo gli impatti ambientali e di sicurezza di eventuali nuove attività, processi e prodotti;
- Costruire e gestire impianti a supporto del territorio, per lo sviluppo e l'evoluzione dello stesso;
- Promuovere il massimo impegno nella formazione, sensibilizzazione, coinvolgimento del personale.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intendendo come normale l'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 (ad esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta di Servizio può essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità Competenti o dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet di Etra (www.etraspait).

Etra informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche con comunicazione in bolletta e sul suo sito web www.etraspait.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali di seguito enunciati rappresentano le linee guida che Etra intende seguire nello svolgimento quotidiano delle proprie attività. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che Etra si impegna a rispettare e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

5.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di egualità dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi, il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti i Clienti.

È inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del modello gestionale ed organizzativo del servizio in vigore.

Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, dei clienti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli. A tale scopo il Gestore provvede a:

- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5.2. Imparzialità

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

5.3. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

5.4. Continuità

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste dal contratto di servizio concordato con ogni Comune / Ente affidatario, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

5.5. Partecipazione e informazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione del Cliente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione del Cliente nella fase di valutazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Il Cliente può, infatti, presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti. Il Cliente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto ad accedere agli

archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184 e ad accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

Il Cliente potrà richiedere informazioni sulle modalità di accesso agli atti al Call Center 800 247 842 o via mail all'indirizzo info@etraspa.it.

Negli interventi di miglioramento del servizio, il Gestore deve tener conto delle osservazioni dei Clienti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti stessi.

5.6. Cortesia

Il Gestore garantisce al Cliente 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 il Cliente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dell'attività sul territorio.

5.7. Efficienza, Efficacia ed Economicità

Il Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai Clienti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

5.8. Chiarezza e Comprendibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i Clienti e ne controlla l'efficacia.

5.9. Qualità e Tutela ambientale

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

A tal fine, il Gestore, mediante l'applicazione di procedure, garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei Clienti e il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, tramite il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio.

Il Gestore si impegna a conseguire e mantenere la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente secondo le norme ISO.

I Clienti, da parte loro, dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

5.10. Tempi di misurazione degli standard

I tempi sono espressi in giorni lavorativi (max 5 giorni per settimana) e decorrono dalla data della richiesta del servizio da parte del Cliente, se non diversamente precisato.

6. MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

6.1. Servizio di Emergenza, Interventi Programmati e Pronto Intervento

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi naturali di forza maggiore o a sospensione del lavoro per sciopero.

➤ Pronto intervento

Nel caso in cui il contratto di servizio preveda l'attivazione di un servizio di pronto intervento tale servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, sarà di 12 ore dal ricevimento della segnalazione;
- i tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto anche attraverso soluzioni alternative sarà di 48 ore.

7. SERVIZI DI RACCOLTA

I servizi di raccolta dei rifiuti sono disciplinati dai contratti di servizio stipulati con i Comuni/Enti affidatari e in linea generale dovranno pertanto conformarsi agli standard ivi previsti.

Le principali attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono distinte in:

1. Servizio di raccolta dei rifiuti differenziati;
2. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico.

7.1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani può avvenire mediante le seguenti modalità:

- porta a porta (domiciliare);
- svuotamento di attrezzature stradali multiutenza (contenitori o press container superficiali e/o interrati di diversa volumetria ubicati sul territorio).

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nei contratti di servizio con i Comuni/Enti affidatari, nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario e sono comunicate ai Clienti tramite la distribuzione dei calendari di raccolta.

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, l'erogazione dei servizi previsti nel calendario e garantisce lo svuotamento dei contenitori stradali multiutenza presenti sul territorio gestito nel rispetto dei contratti vigenti con i Comuni/Enti affidatari.

Il mancato servizio di raccolta / asporto dei rifiuti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata che impediscono la regolare esecuzione dello stesso;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per sciopero;
- manifestazioni.

Le utenze che effettuano compostaggio domestico e godono dell'agevolazione tariffaria, qualora prevista, non possono usufruire del servizio di raccolta del rifiuto umido.

➤ **Raccolta porta a porta**

Il conferimento dei rifiuti deve avvenire esclusivamente utilizzando i contenitori forniti o indicati dal Gestore, la cui cura è a carico del Cliente. Inoltre, il conferimento deve avvenire secondo le modalità concordate con il Comune/Ente affidante, di norma la sera prima del giorno di raccolta ed in suolo pubblico, in un punto accessibile e con possibilità di manovra ai mezzi della raccolta e visibile anche in condizioni climatiche avverse.

Le operazioni di raccolta dovranno avvenire in condizioni di sicurezza da parte dei mezzi e degli addetti.

Il Cliente può ritirare i contenitori presso le sedi indicate dal Gestore o richiederne la consegna a domicilio (servizio a pagamento entro 7 gg dalla richiesta).

In ogni caso il Cliente, per le frazioni di rifiuto per le quali non è dotato di contenitore carrellato, è tenuto a conferire il rifiuto prodotto non sfuso ed in modo che il peso della singola presa non sia superiore ai 15 kg, così da permettere all'operatore una movimentazione manuale nel rispetto delle prescrizioni del Testo Unico per la Sicurezza.

➤ **Conferimento dei rifiuti urbani presso il Centro di raccolta**

Il Centro di raccolta è un'area attrezzata, gestita e controllata da personale autorizzato in cui è possibile conferire i rifiuti urbani prodotti dalle utenze domestiche iscritte al servizio.

Il conferimento presso la struttura è permesso alle utenze domestiche, purché iscritte ed in regola con il pagamento della tariffa, e ai Clienti preventivamente autorizzati.

I Clienti del servizio possono accedere al Centro di raccolta e conferire rifiuti solo negli orari di apertura dello stesso con mezzi che non determinino danni o disturbo alla normale attività del centro.

Le diverse tipologie di rifiuto sono conferite in modo differenziato, in zone delimitate del Centro di raccolta, di norma all'interno di contenitori specificatamente adibiti.

L'ubicazione dei Centri di raccolta, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura, sono riportati nei calendari della raccolta e disponibili sul sito internet di Etra (www.etr spa.it).

In caso l'accesso al centro di raccolta o ad attrezzature multiutenza a conferimento controllato sia regolato da tessera ecocard, il servizio sarà usufruibile entro il giorno successivo alla data di consegna della stessa.

7.2. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento dei cestini gettacarte, deiezioni animali, caditoie stradali, raccolta foglie e rifiuti abbandonati.

Le attività vengono svolte secondo uno specifico programma, o su richiesta da parte del Comune interessato. Le modalità di esecuzione del suddetto programma sono definite in accordo tra Gestore e Comune/Ente affidante. In particolare nel programma vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio, le risorse da impiegare e le aree/vie oggetto del servizio.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- lavori stradali;
- veicoli in sosta non autorizzata che impediscono la regolare esecuzione dello stesso;
- condizioni meteorologiche avverse;
- sospensione del lavoro per sciopero;
- manifestazioni.

7.3. Livelli minimi di servizio

La tabella n. 1 allegata al presente documento riporta i livelli minimi di qualità del servizio garantiti ai Clienti e i relativi indicatori e standard organizzativi.

Il Gestore si impegna ad assicurare sempre alle utenze i livelli minimi.

Eventuali deroghe sono ammesse solo in casi particolari; in tali casi il Gestore dovrà comunicare tempestivamente ai Clienti i servizi comunque garantiti e le modalità di espletamento degli stessi.

Il Gestore si impegna in ogni caso a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente.

7.4. Materiali da riciclo e materiali da recupero

Il Gestore comunica periodicamente, anche tramite la pubblicazione sul proprio sito, i valori di quantità e qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi, e rileva periodicamente la purezza (e dunque la quota degli scarti presenti) dei rifiuti raccolti. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Il Gestore inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

8. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori di uso comune durante lo svolgimento del servizio di raccolta o su segnalazione dei Clienti.

Il Gestore assicura la verifica tecnica della funzionalità entro 3 giorni dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 15 giorni dalla verifica di malfunzionamento. Nel caso l'intervento da attuare sia tale da richiedere una riparazione manutentiva saranno garantite forme alternative di raccolta e l'intervento sarà organizzato anche in accordo con quanto previsto dal contratto di servizio.

Sono esclusi i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

9. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica, previo consenso del Comune, l'esito al Cliente entro 30 giorni.

10. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato, secondo il programma/calendario previsto nel contratto di servizio e/o nel Piano Finanziario del Comune di riferimento, entro le 48 ore successive.

Sono esclusi i servizi non effettuati per scioperi e per cause di forza maggiore legate a situazioni metereologiche (es. servizio di spazzamento in caso di pioggia o raccolta in caso di neve).

In caso di servizio con prestazione programmate periodicamente, il Gestore deve comunque garantire che venga effettuato con la frequenza programmata.

In caso di mancata raccolta, nei confronti di singole utenze, il servizio di raccolta porta a porta si considera eseguito comunque se lo stesso viene "recuperato" entro le 48 ore successive, esclusi i giorni festivi, dalla segnalazione del Cliente al call center.

11. INTERVENTI SU CHIAMATA

Il Gestore assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori ubicati sul territorio.

In particolare il Gestore assicura entro 5 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori.

Per quanto riguarda gli interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico, l'intervento viene attuato dal gestore nel rispetto di quanto previsto dal contratto di servizio del Comune di riferimento. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore secondo le tempistiche del servizio di Pronto Intervento.

12. CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento, trattamento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso al Comune, sottponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

13. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il Cliente per effettuare un sopralluogo.

Il Cliente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata e il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo e nella fascia oraria stabilita.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra Gestore e Cliente.

In caso di ritardo superiore a 30 minuti da parte del Cliente senza preavviso, il Gestore potrà annullare di diritto l'appuntamento, addebitando al Cliente il costo del servizio, salvo casi di forza maggiore.

Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere al Cliente un modulo, che si terrà in copia, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo.

In caso di asserza del Cliente, il Gestore compila comunque il modulo indicando data, fascia di puntualità concordata e tempo di attesa.

In caso di mancato rispetto della fascia di puntualità, è dovuto all'utente l'indennizzo fissato in tabella n. 1, fatto salvo che il Gestore non dimostri che il mancato rispetto sia dovuto a cause non imputabili al Gestore medesimo.

Sia il Gestore sia il Cliente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 3 ore.

14. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

14.1. Sistema di Fatturazione

Il Gestore si impegna ad emettere fatture chiare e di semplice comprensione, riportando in forma facilmente leggibile le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- gli estremi che compongono l'importo complessivo: mq dell'immobile, numero dei componenti, numero degli svuotamenti qualora sia attivata una tariffazione di tipo puntuale, categoria dell'attività in caso di utenze non domestiche, ecc.;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per richiedere informazioni.

Nel caso di fatturazione di più servizi, il Gestore indica nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio.

14.2. Corrispettivo e modalità di fatturazione dei servizi

Il corrispettivo per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a carico del Cliente, è calcolato sulla base della normativa vigente, del Regolamento e del Piano finanziario relativi all'anno di riferimento.

L'Azienda emette una fattura all'anno, salvo diversa indicazione dei Comuni, con pagamento della stessa in almeno 2 rate e rispettando di norma le seguenti condizioni minime:

- Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata deve essere non inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione, salvo diversa indicazione da parte dei Comuni;
- Il termine di scadenza per il pagamento del saldo deve cadere non prima di 60 giorni dalla data di scadenza prevista per il versamento della prima rata, salvo diversa indicazione da parte dei Comuni.

L'Azienda per favorire i Clienti prevede la possibilità di effettuare i pagamenti con diverse modalità: presso gli uffici postali, banche convenzionate, punti Lottomatica, con domiciliazione bancaria, ecc.

In ogni caso non è prevista la forma di riscossione direttamente presso le abitazioni dei Clienti; a maggior tutela degli stessi tale comunicazione è espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

14.3. Rettifiche fatturazioni

Il processo di fatturazione è realizzato con moderni sistemi informatici ed è assoggettato a numerosi controlli. Qualora nel processo di fatturazione vengano rilevati errori, in eccesso o in difetto, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione al Cliente. In caso di istanza di rimborso da parte del Cliente per errori di fatturazione, Questi, salvo diversa indicazione da parte del Gestore, è tenuto comunque a provvedere al pagamento della fattura in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie.

L'avvenuta rettifica o conferma della fatturazione e il rispettivo accredito o addebito degli importi dovuti a conguaglio sono comunicati al Cliente per iscritto. Gli eventuali rimborsi vengono eseguiti con la fattura successiva o mediante assegno bancario non trasferibile entro 45 giorni dalla data della comunicazione dell'avvenuta rettifica.

Le segnalazioni di errori e le richieste di revisione e verifica delle fatture devono essere presentati entro i termini previsti dalla legge.

Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione è definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate e il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

14.4. Morosità

In caso di mancato pagamento, trascorsi 30 giorni (fatta salva eventuale deroga per difetto o per eccesso concordata col Comune) dalla data di scadenza indicata in fattura, Etra invia al Cliente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito di pagamento, nel quale viene indicato il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Gestore procederà al recupero del credito attraverso azioni stragiudiziali e/o giudiziali.

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine ivi indicato, il Gestore, salvo i diritti riconosciuti dalla presente Carta di Servizio, oltre al corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi per ritardato pagamento, nella misura prevista dal regolamento del Comune, oltre alle spese di accertamento.

I Clienti possono richiedere la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi non inferiori ai 50 euro. Il Gestore concorda con il Cliente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata, a pena di decadenza, dal Cliente entro la data di scadenza indicata in fattura; in difetto il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione.

Il recupero della tariffa o quota parte di tariffa, di competenza di un determinato anno solare, non fatturata per cause non imputabili al Cliente, può essere effettuato con la prima fatturazione successiva utile.

14.5. Tardiva/mancata/errata comunicazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione

Nel caso in cui il Cliente presenti tardivamente la dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione dell'immobile, ovvero ometta o fornisca errate dichiarazioni, il Gestore provvederà al recupero della tariffa dovuta, eventualmente maggiorata degli interessi di legge.

Il recupero o il rimborso, qualora venisse accertato un versamento superiore al dovuto per responsabilità del Gestore, potrà essere esteso sino ai 5 anni precedenti la data di accertamento di omessa/errata/tardiva dichiarazione o dalla data di notifica all'utente di regolarizzazione della posizione tariffaria.

15. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

15.1. Servizio Informazioni

Il Gestore garantisce la costante informazione ai Clienti con particolare riferimento ai chiarimenti e/o informazioni sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento, indicando anche nella fattura, le modalità con cui i Clienti possono contattare il Gestore: numeri verdi dedicati, indirizzo e-mail, numero di fax, sportelli, ecc..

15.2. Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

15.3. Informazione ai Clienti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente i Clienti, attraverso mezzi di divulgazione periodici, sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte dei Clienti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

Il Gestore, al fine di garantire ai Clienti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della presente Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché la possibilità di espletare on-line alcune pratiche, ecc.;
- informa i Clienti (tramite appositi spazi in fattura, avvisi, calendari, opuscoli chiari e facilmente leggibili, estratti della presente Carta di Servizio) delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con: i Comuni, il Comitato consultivo dei Clienti (se costituito dall'A.T.O.), le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, 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 ed al consumo intelligente e responsabile;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- informa i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso, anche avvalendosi delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

15.4. Accessibilità al pubblico

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

15.5. Sportelli fisici

Sono aperti al pubblico più **sportelli fisici** dislocati sul territorio attraverso i quali è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, porre osservazioni e proposte, effettuare la comunicazione obbligatoria, la modifica dei servizi aggiuntivi e la risoluzione dei contratti.

L'ubicazioni degli sportelli ed i loro orari di apertura sono indicati nella tabella n. 2 allegata, che potrà subire modifiche per esigenze di servizio.

Il Gestore dà ampia pubblicità, anche attraverso il sito Internet, circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali il Cliente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il Gestore provvederà a servire tutti i Clienti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, viene data possibilità al Cliente di concordare appuntamenti per svolgere le proprie pratiche.

Il Gestore si impegna a garantire i livelli minimi di qualità del servizio riportati nella tabella n. 1 allegata.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Clienti, indipendenti dalla volontà del Gestore, saranno resi disponibili più sportelli, per quanto possibile, al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella presente Carta.

15.6. Sportello telefonico

In alternativa agli sportelli tradizionali, le pratiche contrattuali possono essere svolte anche telefonicamente. Dal sito internet è garantita la possibilità di scaricare i moduli necessari. L'orario di funzionamento dello sportello telefonico è così fissato:

Numero sportello telefonico per pratiche e contratti 800 247 842	dal lunedì al giovedì	dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00
	venerdì	dalle 8:30 alle 13:00

15.7. Internet

Il sito internet www.etr spa.it consente l'immediato reperimento di informazioni circa le attività sulle raccolte differenziate, il sistema di smaltimento, l'igiene del suolo attraverso una sezione dedicata ai Clienti, con la possibilità di inviare segnalazioni, richieste e reclami anche tramite posta elettronica, al seguente indirizzo mail: info@etr spa.it.

15.8. Call center

E' istituito inoltre un **Call Center** che assicura un contatto continuo e diretto con l'Azienda, attraverso il Numero Verde, che può essere utilizzato per comunicare suggerimenti o reclami, richiedere informazioni sulle fatture, nonché per trasmettere richieste di servizio (es. richiesta servizi di ritiro a domicilio).

Numero Verde info:

800 247 842 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Numero verde per guasti / blocco dei press-container / emergenze:

800 013 027 attivo 24h su 24h, sette giorni su sette.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Ogni segnalazione viene presa in carico e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per fornire riscontro e mirare alla soddisfazione dei Clienti.

15.9. Posta e telefax

Il Cliente può anche inoltrare richieste e documentazioni via posta (a mezzo raccomandata), posta certificata protocollo@pec.etr spa.it, via fax 049.8098701 o agli indirizzi ed ai numeri indicati nel sito e nei calendari della raccolta.

15.10. Facilitazioni per clienti particolari

Il Gestore presta inoltre particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti. Pertanto, ove possibile, vengono adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda, quali: rampe d'accesso, porte automatiche, ascensori, corsie preferenziali agli sportelli, adeguati servizi igienici.

In casi eccezionali, il Gestore può accogliere la richiesta formulata dal Cliente di effettuare l'erogazione di alcuni servizi direttamente a domicilio.

15.11. Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti dei Clienti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è inserita nella Relazione annuale sui risultati conseguiti, che deve, tra l'altro contenere:

- il numero e il tipo di reclami ricevuti, il confronto con i dati dell'anno precedente e gli eventuali suggerimenti e segnalazioni ricevuti più significativi;
- il livello di rispetto degli standard di servizio raggiunto nel corso dell'anno, con l'indicazione sommaria dei motivi all'origine di eventuali scostamenti;
- i programmi di miglioramento e le azioni da predisporre per conseguirli.

Questa Relazione è presentata ai Comuni presso i quali viene svolto il servizio, all'Autorità d'Ambito e al Comitato consultivo degli Utenti, se costituito dall'A.T.O., ed è a disposizione dei Clienti presso gli sportelli e nel sito Internet.

15.12. Procedure di reclamo

I reclami rappresentano un diritto fondamentale dei Clienti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta di Servizio può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica.

Nei presentare il reclamo il Cliente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire al Gestore gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti. Per agevolare i Clienti è messo a disposizione, in tutti gli sportelli e nel sito internet, un apposito modulo.

L'Azienda s'impegna a riferire al Cliente l'esito degli accertamenti e a rimuovere al più presto le eventuali cause di disservizio, nel rispetto dei termini definiti nella tabella n. 1 allegata.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto fornire al Cliente il modulo per la presentazione del reclamo.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo il Cliente può rivolgersi per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta alle esistenti strutture di conciliazione o, in alternativa, alle autorità giudiziarie.

15.13. Risposta a richieste e reclami

Il Gestore riscontra i reclami dei Clienti con motivata risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento; nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che verrà fornita entro ulteriori 30 giorni.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- il riferimento al reclamo del Cliente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Tutta la corrispondenza con il Cliente riporta l'indicazione del referente aziendale.

È facoltà del Cliente, qualora non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del Codice del consumo) e/o all'Ente di controllo, ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione.

15.14. Indennizzi per mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard indicati nella tabella n. 1 allegata, il Gestore, previa verifica e ove previsto, corrisponde al Cliente che ne fa richiesta scritta un indennizzo forfettario, fissato in € 30,00, per ogni tipologia di disservizio subito.

Le richieste scritte d'indennizzo vanno spedite o consegnate direttamente al Gestore.

L'accoglimento della richiesta viene comunicato per iscritto entro 60 giorni dal ricevimento della stessa.

Gli standard sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Nessun indennizzo è dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà del Gestore, ivi compresi gli eventi naturali e/o eccezionali che possano condizionare l'esecuzione dei servizi;
- mancato rilascio di permessi o autorizzazioni da parte di terzi;
- eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

L'indennizzo non è comunque dovuto nel caso in cui il Cliente non sia in regola con i pagamenti delle fatture del Gestore ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative o contenzioso.

Il pagamento da parte del Gestore dell'indennizzo non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

15.15. Indennizzi per mancata raccolta del rifiuto

In caso di mancata raccolta dei rifiuti, il Cliente deve segnalare il disservizio a conclusione del giro di raccolta effettuato dai mezzi (ovvero dalle ore 12 del giorno della raccolta prevista a calendario), attraverso il numero verde. Le segnalazioni devono pervenire entro il giorno immediatamente successivo al giorno di raccolta previsto (come indicato nei calendari nella sezione dedicata agli sportelli).

Il Cliente ha diritto a richiedere un indennizzo per il disagio, che in ogni caso non può superare il 40% dell'importo pagato nell'anno solare di riferimento, presentando richiesta scritta al Gestore.

Al ricevimento della richiesta, il Gestore provvederà ad avviare l'istruttoria, necessaria per definire la fondatezza della richiesta, solo se sussistano le seguenti condizioni:

- la richiesta di indennizzo risulti pervenuta entro sei mesi dall'inizio del verificarsi dei disservizi stessi;

- la mancata raccolta si sia verificata almeno per due turni consecutivi per lo stesso rifiuto o per almeno il 30% dei turni previsti a calendario durante il periodo segnalato.

Ove sussistano detti presupposti, Etra provvederà ad avviare, fornendo comunicazione al Cliente, l'istruttoria interna per verificare che vi siano riscontri oggettivi (segnalazioni telefoniche o mail ai recapiti di Etra) di quanto dichiarato dal Cliente stesso. Nel caso in cui il Cliente non abbia preventivamente segnalato la mancata raccolta ai recapiti di Etra, ha diritto all'indennizzo purché quanto dichiarato sia supportato da altri riscontri oggettivi, quali per esempio segnalazioni agli uffici pubblici competenti per il territorio.

In caso di esito positivo Etra riconoscerà gli indennizzi così definiti:

Per utenze domestiche:

mancata raccolta rifiuto umido (frequenza bisettimanale)	10 euro
mancata raccolta del rifiuto secco o plastica o carta (frequenza quindicinale)	20 euro
mancata raccolta vetro (frequenza mensile)	30 euro

Le riduzioni tariffarie non sono cumulabili. Nel caso in cui le frazioni di rifiuti non raccolte siano diverse nel periodo segnalato, sarà applicata la riduzione prevista per la raccolta con la frequenza minore (ovverosia la riduzione in valore economico più alta).

Per utenze non domestiche (business):

mancata raccolta rifiuto umido (frequenza bisettimanale)	20 euro
mancata raccolta del rifiuto secco o plastica o carta (frequenza quindicinale)	40 euro
mancata raccolta vetro (frequenza mensile)	60 euro

Le riduzioni tariffarie non sono cumulabili. Nel caso in cui le frazioni di rifiuti non raccolte siano diverse nel periodo segnalato, sarà applicata la riduzione prevista per la raccolta con la frequenza minore (ovverosia la riduzione in valore economico più alta).

La liquidazione dell'indennizzo avverà secondo le modalità descritte al punto 15.16.

15.16. Liquidazione degli indennizzi

Tutti gli indennizzi liquidati in favore dei Clienti verranno corrisposti nella prima fattura utile o, ove non possibile, verranno corrisposti con assegno bancario non trasferibile.

TABELLA ALLEGATA N. 1 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

INDICATORI	TEMPI MASSIMI	INDENNIZZO
Pronto intervento		
Tempo massimo di intervento dalla segnalazione in assenza di pericolo	48 ore	n.p.
Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali		
Verifica tecnica della funzionalità su richiesta entro:	3 giorni	n.p.
Ripristino della funzionalità dalla verifica del malfunzionamento entro:	15 giorni	n.p.
Posizionamento o spostamento di contenitori stradali		
Comunicazione dell'esito della verifica di fattibilità dalla richiesta entro:	30 giorni	n.p.
Scostamento tra servizio di raccolta reso e servizio programmato		
Erogazione del servizio non effettuato entro:	48 ore	n.p.
Erogazione del servizio porta a porta non effettuato e segnalato al numero verde nei tempi previsti	48 ore	n.p.
Interventi su chiamata		
Svuotamento contenitori stradali su chiamata	5 giorni	n.p.
Appuntamenti programmati presso l'Utente		
Fascia di puntualità	2 ore	30 euro
Ritardo massimo	30 minuti	n.p.
Preavviso di disdetta appuntamento da parte del Gestore o del Cliente, minimo di:	3 ore	30 euro
Sistema di fatturazione		
Termine di scadenza delle fatture rispetto alla data di emissione non inferiore a:	30 giorni	n.p.
Rettifica di errata fatturazione su richiesta del Cliente entro:	Fattura successiva	30 euro
Rimborso effettuato dalla data di rettifica fatturazione entro:	Fattura successiva / 45 giorni assegno	30 euro
Sportelli fisici		
Tempo medio di attesa	15 minuti	n.p.
Tempo massimo di attesa	60 minuti	n.p.
Call Center		
Durata del servizio giornaliero dal lunedì al venerdì (800 247 842)	12 ore	n.p.
Durata del servizio giornaliero sette giorni su sette (800 013 027)	24 ore	n.p.
Richieste e reclami		
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni	30 euro
Per casi particolari, eventuale comunicazione di proroga dei termini di:	30 giorni	n.p.
Indennizzi		

Tabelle allegate

Tempo massimo di comunicazione di accoglimento della richiesta per indennizzo	60 giorni	n.p.
Corresponsione dell'indennizzo dovuto al Cliente	Fattura successiva / 45 giorni assegno	30 euro

**n.p. = non previsto*

TABELLA ALLEGATA N. 2 – SERVIZIO CLIENTI**Apertura al pubblico degli sportelli dislocati sul territorio**

Durata del servizio settimanale:	35 ore
Sede di ubicazione e apertura:	
Asiago	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00
Bassano	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00
Cittadella	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00
Rubano	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00
Vigonza	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00
Camposampiero	dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 lunedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 17:00

Call Center

Durata del servizio giornaliero – info (800 247 842): 12 ore	dal lunedì al venerdì Dalle 8:00 alle 20:00
Durata del servizio giornaliero – contratti telefonici (800 247 842): dal lunedì al giovedì 7,00 ore, il venerdì 4,30 ore.	dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00 il venerdì dalle 8:30 alle 13:00
Durata del servizio giornaliero – guasti / blocco dei press container / emergenze (800 013 027): 24 ore	attivo 24 ore su 24 sette giorni su sette