



REPUBBLICA ITALIANA

Regione Lombardia

BOLLETTINO UFFICIALE

MILANO - MARTEDÌ, 29 GENNAIO 2008

1° SUPPLEMENTO STRAORDINARIO

Sommario

C) GIUNTA REGIONALE E ASSESSORI

DELIBERAZIONE GIUNTA REGIONALE 12 DICEMBRE 2007 - N. 8/6144	(5.3.5)	
Schema tipo Carta dei servizi dei rifiuti		3

Anno XXXVIII - N. 21 - Poste Italiane - Spedizione in abb. postale - 45% - art. 2, comma 20/b - Legge n. 662/1996 - Filiale di Varese

C) GIUNTA REGIONALE E ASSESSORI

(BUR2008031)

D.g.r. 12 dicembre 2007 - n. 8/6144

(5.3.5)

Schema tipo Carta dei servizi dei rifiuti**LA GIUNTA REGIONALE**

Visto il Libro Verde sui servizi di interesse economico generale della Commissione delle Comunità europee (2003) che classifica i servizi di gestione dei rifiuti tra gli «altri servizi di interesse economico generale» e per i quali è fatto esplicito richiamo alla responsabilità primaria dell'autorità competente a svolgere ruolo per la difesa della qualità dei servizi anche in termini di tutela del cittadino/utente;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» (cosiddetta Direttiva Ciampi) e tutte le successive modificazioni ed integrazioni normative che hanno fissato i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici. La normativa di riferimento ha maggiormente dettagliato i settori relativi all'energia, gas e idrico ma in generale si ritiene che gli stessi principi siano applicabili anche alla regolazione del settore della gestione dei rifiuti;

Richiamati:

- l'ambito 6.3 «Servizi di pubblica utilità» del documento di programmazione economico-finanziaria regionale 2007/2009 di aggiornamento del Programma Regionale di Sviluppo dell'VIII legislatura, così come approvato nella d.g.r. 8/2786 del 27 giugno 2006, ed in particolare l'asse di intervento 6.3.3 «Rifiuti»;
- l'obiettivo di governo regionale della Direzione Reti e Servizi di Pubblica utilità e Sviluppo Sostenibile «Governance e tutela dell'utente nei servizi pubblici locali» ed in particolare l'obiettivo 6.3.3.3 P02;

Vista la legge regionale 12 dicembre 2003 n. 26 «Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche» che definisce il modello adottato in Regione Lombardia per l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità;

Dato atto che la citata legge n. 26/2003 prevede:

- che l'organizzazione del settore di gestione dei rifiuti urbani sia effettuata direttamente dai Comuni e dalle Comunità Montane e non invece per il tramite degli Ambiti territoriali ottimali, così come espressamente previsto dalla deroga di cui all'articolo 200 del d.lgs. 152/2006 «Decreto Ambientale»;
- ai sensi dell'articolo n. 7 che la Carta dei servizi debba soddisfare ad una serie di contenuti minimali in termini di informazioni;

Ritenuto opportuno, nell'adempimento delle funzioni di regolamentazione e indirizzo proprie della Regione Lombardia, definire uno schema tipo di Carta dei servizi di gestione dei rifiuti - d'ora in poi schema della Carta dei servizi - che sia di supporto ai Comuni ed alle Comunità Montane nella fase di verifica dei contenuti previsti nella Carta adottata in ciascun territorio su proposta del soggetto gestore e tale da garantire livelli minimi e omogenei di tutela dell'utente;

Considerata la necessità di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi e di quella di valutazione della qualità dei servizi e tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;

Richiamato l'art. 7 della legge regionale 26/03 che stabilisce:

- al comma 2 che gli erogatori trasmettono la Carta dei servizi al Garante dei servizi, istituito presso gli uffici delle Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità;
- al comma 3 che gli erogatori provvedono alla distribuzione capillare della Carta dei servizi agli utenti;

Atteso che:

- i Comuni e le Comunità Montane prevedono l'obbligo di adottare la Carta dei servizi nei contratti di servizio stipulati con i soggetti aggiudicatari nelle gare di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti;
- lo schema tipo di Carta dei servizi di gestione dei rifiuti costituisce il testo base minimale dal quale i soggetti gestori possono eventualmente derogare in senso migliorativo ovvero prevedendo un maggiore livello di dettaglio o condizioni più vantaggiose per l'utenza;

Ritenuto opportuno strutturare lo schema tipo della Carta dei servizi di gestione dei rifiuti in maniera tale da:

- assicurare un sostegno concreto alle aspettative dei cittadini per l'ottenimento di una prestazione del servizio effettuato secondo regola d'arte e con caratteristiche oggettivamente stabilite e misurabili;
- prevedere più canali di accesso alle informazioni del servizio in quanto gli stessi consentono di personalizzare le modalità di accesso a seconda delle caratteristiche e dei bisogni dell'utenza. Lo sviluppo di canali di accesso quali sito internet, posta elettronica, sportelli virtuali, costituiscono un beneficio per le fasce di utenze che utilizzano normalmente le nuove tecnologie; di contro l'utilizzo di modalità più dirette, come lo sportello fisico, il telefono, sono canali maggiormente utilizzati da parte dell'utenza che preferisce modalità più tradizionali;

Visto che gli uffici competenti della Direzione Reti e Servizi di pubblica utilità e sviluppo sostenibile hanno presentato lo «Schema tipo della Carta dei servizi di gestione dei rifiuti» in data:

- 23 novembre 2007 alle associazioni dei rappresentati delle aziende pubbliche e private operanti nel settore dei rifiuti ed ai rappresentanti degli Enti Locali,
- 27 novembre 2007 in collaborazione con la Direzione Commercio alle principali rappresentanze delle associazioni di categorie per la tutela dei consumatori e degli utenti,

e che le osservazioni ed i suggerimenti formulati dalle parti sentite, laddove ritenute opportune, sono state recepite dagli uffici competenti, adattando il contenuto al testo complessivo dello schema tipo della Carta dei servizi;

Valutato opportuno che anche gli Enti locali preposti all'organizzazione del servizio di gestione dei rifiuti possano adottare una strategia per strutturare le relazioni col cittadino attraverso le rappresentanze locali di tutela del cittadino;

Valutate e fatte proprie le predette premesse;

A voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1. di approvare lo schema tipo della Carta dei servizi di gestione dei rifiuti allegato alla presente delibera come parte integrante e sostanziale;

2. di disporre la pubblicazione del solo allegato della presente delibera con un'edizione speciale del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia del gennaio 2008.

Il segretario: Bonomo

_____ • _____



“SCHEMA TIPO CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI”

INDICE

SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

1. Che cosa è
2. Dove trovarla

SEZIONE II. TUTELA DEL CLIENTE

1. Accessibilità alle informazioni
2. Reclami
3. Rimborsi
4. Organi di tutela

SEZIONE III. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. Raccolta differenziata
2. Raccolta indifferenziata
3. Rifiuti ingombranti
4. Pulizia strade
5. Stazioni ecologiche
6. Altre attività
7. Servizi disponibili a pagamento

SEZIONE IV. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 1/a. Raccolta differenziata - Utenze domestiche
- 1/b. Raccolta differenziata - Utenze non domestiche
2. Raccolta indifferenziata
3. Rifiuti ingombranti
4. Pulizia strade

SEZIONE V. TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

1. Tariffa del Servizio
2. Modalità di riscossione
3. Vota la Carta
4. Campagne di informazione e sensibilizzazione
5. Validità della Carta
6. Prezziario
7. Modulo reclamo
8. Modulo segnalazioni
9. Modulo rimborso
10. Modulo gradimento dei servizi forniti
11. Glossario

LEGENDA:

con sfondo giallo sono indicate le parti che ogni Azienda deve adattare in base alle caratteristiche del proprio servizio

nei box verdi a sfondo giallo sono stati inseriti i suggerimenti su come personalizzare la vostra Carta dei servizi

SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

1. Che cosa è

L'Azienda xyz si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Azienda xyz: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda xyz e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TaRSU (Tassa Rifiuti Solidi Urbani)/TIA (Tariffa di Igiene Ambientale) *indicare una delle due* che sono disciplinate nel Contratto di servizio¹ *specificare se: affidamento diretto, servizio per conto terzi.....* e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento. La carta dei servizi è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti: *indicare le associazioni consultate a livello locale*.

2. Dove trovarla

La Carta dei servizi viene inviata dall'Azienda xyz a ciascun cittadino del comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti, telefonando al n°
- scaricandola direttamente dal sito:
 - del comune www. nella sezione
 - dell'Azienda xyz www. nella sezione

¹ Il "Contratto di servizio" regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società xxy che effettivamente svolge il servizio ed il/i Comune/i che ha/hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.

SEZIONE II. TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini e l'Azienda **xyz** sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaurienti, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

1. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Azienda **xyz** mette a disposizione i seguenti modi:

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

Servizio	Come funziona	Standard min/max
Numero Verde ❖ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, reclami, richieste rimborso, stipula, variazione e disdetta contratti. ❖ Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale)	❖ numero di telefono: ❖ giorni e orari di apertura: ❖ costo della telefonata al minuto: (nel caso non sia gratuita)	❖ orario di disponibilità del servizio: 30 ore settimanali ❖ tempo di attesa massimo: 15 min
Ufficio Relazioni con il pubblico ❖ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe ❖ Domande / inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard o per errori di conteggio sulle fatture; richieste di rimborso; nuove proposte; ❖ Stipula, variazione e disdetta contratti; ❖ Pagamento Tia/Tarsu; ❖ Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici	❖ indirizzo: ❖ giorni e orari di apertura: ❖ telefono: ❖ fax: ❖ e mail:	❖ orario di apertura dell'Ufficio: 30 ore settimanali Garantire almeno un giorno di apertura con orario continuato infrasettimanale Prevedere percorsi preferenziali per clienti portatori di handicap
Sito internet Informazioni sul servizio e sue novità Compilazione e inoltro moduli reclami e modalità rimborso.	www.....	Aggiornare e verificare i contenuti almeno ogni 15 giorni.
Indirizzo e-mail@.....	❖ Risponderemo alle vostre e_mail entro: 15 gg.

2. Reclami

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda **xyz**. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte: **per posta - a mezzo fax - per e-mail - consegnando il reclamo all'Ufficio relazione con il Pubblico.**

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di **30** giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Azienda **xyz** comunica l'esito finale, **verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente,** con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto².

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i **30** giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda **xyz**, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il Modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito **www.**

Il termine di 30 gg è un obbligo di legge. E' consigliabile – però – che l'Azienda fissi un termine di risposta più breve. Nei casi in cui il contratto di servizio tra Ente e Azienda prevede la commissione conciliativa per la risoluzione delle controversie tra cittadini ed aziende, indicatelo in questa sezione.

² Nella risposta scritta l'Azienda deve indicare all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate ed all'eventuale rimborso del dovuto, e le persone di riferimento.

3. Rimborsi

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

Servizio	Standard di riferimento	Rimborso Gli importi sono solo esemplificati	Soggetto cui fare richiesta
❖ Ritardi nel ritiro dei rifiuti ingombranti	❖ entro xxx giorni dalla richiesta entro le xx ore di reperibilità, se previste;	10 €	Azienda
❖ Distanza dai cassonetti/campane delle abitazioni superiore allo standard (richiesta all'Azienda)	❖ Distanza non superiore ai 700 metri	5 €	Azienda
❖ Risposte a reclami e/o richieste fornite oltre il termine temporale (richiesta all'Azienda)	❖ Risposta entro 30 giorni	10 € a reclamo	Azienda
❖ Errore conteggio importo bolletta non si tratta della correzione della bolletta che è sempre effettuata, ma si introduce qui il criterio che – in caso di errore macroscopico nell'importo della bolletta - si deve ricompensare il cliente per il disagio procurato	❖ Nessun errore nelle bollette	❖ 50 € a bolletta nel caso in cui l'importo della singola fattura riporta errore superiore al 50% del valore annuo. (ad esempio: importo annuo di 200 € diviso in n. 2 bollette; recapito di bolletta semestrale con importo di 200€ invece che 100 €. Delta di 100€ è pari al 50% dell'importo totale e pertanto scatta il rimborso per cliente).	Specificare che il soggetto al quale inviare la richiesta di rimborso deve essere lo stesso indicato alla sezione V, nel paragrafo "Modalità di riscossione" della Sezione V

Aggiungere tutti i casi in cui i danni subiti dal singolo cliente danno luogo al rimborso, secondo quanto previsto nel contratto di servizio. I danni alla comunità prevedono – invece – delle penali che l'Azienda paga al Comune, se previste nel contratto di servizio. Non vanno quindi inclusi nella Carta dei servizi.

Se l'irregolarità è riconosciuta dall'Azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando l'Azienda dispone del "Modulo di rimborso" allegato a questa Carta dei Servizi o comunque di tutte le informazioni lì previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito l'Azienda è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio. Il modulo, scaricabile dal sito www...., può essere trasmesso all'Azienda xyz, in uno dei seguenti modi: internet, posta elettronica, fax o posta ordinaria, o ancora consegnando lo stesso presso gli spazi dell'Ufficio relazioni con il Pubblico. Alla lettera di risposta al reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, l'Azienda xyz allega anche il modulo per la richiesta del rimborso.

Resta salva la possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso l'Azienda abbia già riconosciuto il rimborso.

4. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda xyz erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio.

Inserire i riferimenti locali delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti³ e della Camera di Commercio⁴ validi nel territorio del Comune.

Nei casi in cui il contratto di servizio tra Ente e Azienda prevede la commissione conciliativa per la risoluzione delle controversie tra cittadini ed aziende, indicarlo in questa sezione.

³ Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:

- ACU - MILANO (MI) - Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, <http://www.adiconsun.it>;
- ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, <http://www.adiconsun.it>;
- A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, <http://www.adoc.org>;
- ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, <http://www.adusbef.lombardia.it>;
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, <http://www.altroconsumo.it>;
- ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, <http://www.assoutenti.lombardia.it>;
- CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, <http://www.cittadinanzattiva.it>;
- CODACONS - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196; <http://www.codacons.it>;
- CODICI - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, <http://www.codici.org>;
- CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, <http://www.confconsumatori.it>;
- CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
- FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n° 7/9, tel. 02/6083 0081, <http://www.federconsumatori.lombardia.it>;
- IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2, tel. 0381/72 571, <http://www.ilconsumatore.net>;
- LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809; <http://www.casadelconsumatore.it>;
- LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; <http://www.legaconsumatori.lombardia.it>;
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872 <http://www.movimentoconsumatori.it>;
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; <http://www.mdc.it>;
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134; <http://www.consumatorilombardia.it>

⁴ Per informazioni consultate il sito: <http://www.unioncamere.it>, Unione regionale delle Camere di Commercio, Via Oldofredi 23, Milano, tel. 00/6079601, fax: 02/607960235.

SEZIONE III. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

L'Azienda xyz è una *specificare se si tratta di S.p.A./s.r.l./Società con capitale pubblico di proprietà del Comune o del gruppo dei Comuni/altro....*, con sede legale in, via...... Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio"⁵ sottoscritto tra il Comune di e l'Azienda xyz, aggiudicataria del servizio per aver vinto gara pubblica di appalto. *Altre opzioni: affidamento diretto, servizio per conto terzi.....*

Il contratto è stato firmato nell'anno aaaa ed ha una durata di xx anni; il testo integrale è disponibile sul sito www.
L'Azienda xyz fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile – sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media ogni anno/giorno *(scegliere la grandezza da adottare)* l'Azienda gestisce circa xyz Kg di rifiuti, pari a circa kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente, di cui il x % di rifiuti differenziati e il (1-x) % di rifiuti indifferenziati.

Attenzione: la somma di "x" e "1-x" deve dare 100.

Dato che il/i Comune/i di..... ha/hanno un'estensione territoriale di xxx km², si producono in media ogni anno kg di rifiuti per Km².

Vediamo nel dettaglio come sono organizzate le attività di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti.

1. Raccolta differenziata

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

- a) Inserire la descrizione delle modalità di raccolta differenziata adottate nel Comune tra:
 - a 1. raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio dei clienti dei sacchi familiari o condominiali;
 - a 2. raccolta presso punti prestabiliti dove sono posizionati cassonetti/campane o presso riciclerie
 - a 3. raccolta mista tra modalità a 1. e a 2.;
- b) Distinguere le tipologie di rifiuto raccolte, le modalità e le frequenze di raccolta;
- c) Inserire la mappa con gli impianti utilizzati dal Comune/Comuni. Per ciascun impianto (trattamento – riciclerie – ecc...) vanno specificati la tipologia di impianto, l'ubicazione, l'indirizzo e l'orario di apertura.

Esempio di descrizione delle modalità di raccolta: ogni Azienda adatti questa descrizione al suo caso.

Rifiuti secchi riciclabili - *Gettate la carta, il cartone, la plastica e i metalli nei cassonetti di color pistacchio. In media un cassonetto serve 18 abitanti e viene svuotato 2 volte a settimana. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti: le scatole e gli scatoloni vanno piegati, le bottiglie schiacciate, i contenitori di alimenti sciacquati ecc..*

Rifiuti Riciclabili - *Gettate i materiali organici nei cassonetti di colore grigio. Ogni cassonetto raccoglie in media i rifiuti di 6 abitanti e viene svuotato 3 volte alla settimana. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi inserendo i rifiuti in sacchetti biodegradabili ben sigillati.*

Vetro - *Gettate il vetro nelle campane verdi. Una campana serve 150 abitanti, le campane sono svuotate ogni 2 settimane. Nel periodo estivo la frequenza di svuotamento deve essere maggiore. Nei contenitori va gettato solo vetro. Non lasciate né vetro né altri rifiuti fuori dalla campana: è pericoloso per chi deve svuotare le campane e per tutti i cittadini.*

Sfalci d'erba e potature - *Gettate i materiali di risulta da manutenzione del verde nei cassoni color posizionati in ogni località (specificare indirizzo). I clienti possono chiedere che la raccolta degli sfalci e delle potature venga fatta a domicilio. Il servizio di raccolta a domicilio è a pagamento nelle località in cui è già presente un cassone o una stazione ecologica, gratuito dove invece non ci sono.*

Cartone proveniente dalle attività commerciali - *Gli imballaggi di cartone prodotti da negozi, supermercati, attività artigianali vengono raccolti gratuitamente dalle sedi delle stesse attività commerciali. Ai negozianti chiediamo però di piegarli per ridurre l'ingombro. Il servizio è fatto su richiesta con frequenza di raccolta settimanale, salvo accordi diversi con l'utente in funzione delle quantità di cartone prodotto.*

⁵ Il "Contratto di servizio" definisce gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società xxy che effettivamente svolge il servizio ed il/i Comune/i che ha/hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.

Pile, farmaci, rifiuti di stampa elettronici - *Gettate le pile scariche attraverso appositi contenitori (ecobox) che trovate fuori dai supermercati, tabaccherie, fotografi, uffici pubblici ed altri esercizi (inserire elenco con indirizzi). I farmaci scaduti sono da gettare nei contenitori presso le farmacie. Le cartucce ed i nastri delle stampanti sono da gettare nei contenitori presso gli uffici pubblici (o altro luogo). Queste tipologie di contenitori sono svuotati su chiamata al numero verde (.....) entro 3 giorni dalla chiamata da parte del cittadino. Potete comunque portare pile, farmaci e rifiuti di stampa elettronici alle stazioni ecologiche. Non gettate questi rifiuti insieme ai rifiuti "tradizionali" perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.*

Abiti usati - *Inserite gli abiti usati nei contenitori gialli dislocati in (inserire indirizzi). Verranno svuotati con frequenza settimanale.*

Altri tipi di rifiuti - *I cittadini possono portare le seguenti tipologie di rifiuti di provenienza domestica alle Stazioni Ecologiche:*

- elettrodomestici dismessi: frigoriferi, congelatori, lavatrici, televisori, computer;
- sfalci, ramaglie, potature;
- mobili ed ingombranti in legno;
- attrezzature ed ingombranti in ferro;
- oggetti di vetro di grandi dimensioni: lastre di vetro, damigiane, ecc.;
- cartone;
- oli minerali e filtri automatici;
- batterie ed accumulatori di piombo;
- contenitori di rifiuti chimici domestici (spray, solventi, vernici, insetticidi, ecc.);
- oli e grassi vegetali;
- tubi al neon,
- cartucce e rifiuti da stampa elettronica;
- pile scariche.

FAC SIMILE MAPPA

*Inserire la mappa con la localizzazione degli impianti di trattamento e smaltimento. Indicare nella legenda il tipo di impianto, ubicazione, indirizzo, orario di apertura e giorni di chiusura programmati, ecc.
Riportare le modalità di accesso (documenti di riconoscimento, ecc.)*

2. Raccolta indifferenziata

Descrivere il territorio sul quale si fa la raccolta indifferenziata, evidenziando – ad esempio – se ci sono zone rurali a bassa densità abitativa, zone montuose, ecc..

L'Azienda xyz effettua la raccolta dei rifiuti indifferenziati con cassonetti stradali di colore/raccolta porta a porta/altro in numero sufficiente da poter ricevere una quantità di rifiuti pari a quella che mediamente si produce ogni x giorni nel Comune di La distanza dei cassonetti dalle abitazioni non deve superare il raggio di m., la loro collocazione, in ogni caso, deve rispettare il Regolamento di igiene urbana del Comune. Il numero e posizionamento dei cassonetti è stabilito in base alla dimensione del bacino di utenza ed alla produzione media dei rifiuti, che nello specifico del Comune assumono valori vicini a:

3. Rifiuti ingombranti

L'Azienda xyz organizza un servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti (legno, elettrodomestici, mobili, sanitari,...) che per le loro dimensioni non possono essere gettati nel cassonetto. Il servizio è fatto gratuitamente su richiesta del cliente al numero verde, purché si tratti di un numero limitato di oggetti. Inserire le opzioni previste nel contratto. Il cliente concorda con l'Azienda l'appuntamento per il ritiro dei rifiuti. L'Azienda assicura un tempo di attesa massimo di x giorni dalla chiamata e concorda una fascia oraria in cui il cliente garantisce la propria presenza (non superiore in ogni caso alle 3 ore). Inserire le opzioni previste nel contratto. Non c'è quindi motivo di abbandonare i rifiuti a bordo strada: non solo perché provoca danni all'ambiente ed incidenti ma anche perché questo comportamento è indecoroso per il nostro Comune.

4. Pulizia strade

*Inserire la descrizione della modalità adottate per lo spazzamento manuale e/o l'utilizzo di macchine, e la relativa frequenza.
Se ritenuto opportuno dare una sintesi rinviando ad internet per dati più dettagliati e aggiornati.*

Le aree interessate dallo spazzamento meccanico / manuale sono:

- ❖ piazze, strade, via con frequenza di
- ❖ area di mercato, con frequenza di

5. Stazioni ecologiche

Le stazioni ecologiche sono delle aree custodite ed attrezzate dove i cittadini possono portare i propri rifiuti.

Inserire l'elenco, gli indirizzi, il tipo di rifiuti raccolti.

6. Altre attività

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

Tra le attività dell'Azienda rientrano anche:

- ❖ manutenzione del verde pubblico;
- ❖ lavaggio periodico delle strade;
- ❖ raccolta foglie;
- ❖ raccolta siringhe;
- ❖ pulizia dei mercati settimanali;
- ❖ raccolta di carogne animali;
- ❖ lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali;
- ❖ servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- ❖ pulizia e manutenzione delle fontane pubbliche, storiche e monumentali;
- ❖ disotturazione delle caditoie e dei pozzetti stradali;
- ❖ pulizia e disinfezione delle fontanelle pubbliche;
- ❖ servizio di sgombero neve;
- ❖ eliminazione delle discariche abusive su aree pubbliche.

7. Servizi disponibili a pagamento

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

L'Azienda xyz svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono:

- ❖

Il prezzario con il dettaglio dei costi è allegato a questa Carta dei Servizi.

SEZIONE IV. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Azienda xyz per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di *efficacia ed efficienza, continuità e regolarità* nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

adattare il contenuto di questa sezione alle attività previste nel contratto di servizio ente/Azienda

Tutte le grandezze indicate di seguito sono solo esempi

1/a. Raccolta differenziata - UtENZE domestiche				
Tipo di rifiuti	Tipo di raccoglitore	Numero di raccoglitori	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, Cartone	Cassonetti pistacchio	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Rifiuti organici	Cassonetti grigi	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Vetro	Campane verdi	1 ogni 150 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Altri rifiuti	Cassonetti	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Manutenzione cassonetti				
Lavaggio interno		❖ 14 volte all'anno		❖ frequenza estiva
Riparazione		❖ Guasto lieve - entro 15 giorni		❖ Guasto grave - entro 5 giorni
Sostituzione		❖ Entro xx giorni		
Gli elementi di questa tabella devono trovare raccordo con la descrizione della raccolta differenziata esemplificata nella sezione III. Riportare gli standard previsti nel contratto di servizio.				

1/b. Raccolta differenziata - UtENZE non domestiche				
Tipo di rifiuti	Tipo raccoglitore	Numero raccoglitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, cartone	Cassonetti pistacchio	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Rifiuti organici	Cassonetti grigi	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Vetro	Campane verdi	1 ogni 150 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Rifiuti secchi riciclabili	Cassonetti pistacchio	1 ogni 70 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Manutenzione cassonetti				
Lavaggio interno		❖ 14 volte annue		
Riparazione		❖ Guasto lieve - entro 15 giorni		❖ Guasto grave - entro 5 giorni
Sostituzione		❖ Entro xx giorni		
Gli elementi di questa tabella devono trovare raccordo con la descrizione della raccolta differenziata esemplificata nella sezione III. Riportare gli standard previsti nel contratto di servizio. Nel caso sia necessario specificare per diverse tipologie di utenze non domestiche (commerciali, artigianali, ecc.)				

2. Raccolta indifferenziata				
Dove	Tipo raccoglitore	Numero raccoglitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Strade a bassa densità abitativa	Cassonetti beige/contenitori	1 ogni 28 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Zone rurali/zone montuose	Cassonetti beige/contenitori	1 ogni 28 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Strade miste residenziali e produttive	Cassonetti beige/contenitori	1 ogni 28 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Centri storici od alta densità abitativa	Cassonetti beige/contenitori	1 ogni 28 abitanti	svuotamento	2 giorni su 7
Manutenzione cassonetti				
Lavaggio interno		❖ 14 volte annue		
Riparazione		❖ Guasto lieve- entro 15 giorni		
		❖ Guasto grave – entro 5 giorni		
Sostituzione		❖ Entro xx giorni		
Gli elementi di questa tabella devono trovare raccordo con la descrizione della raccolta indifferenziata esemplificata nella sezione III. Riportare gli standard previsti nel contratto di servizio.				

3. Rifiuti ingombranti	
Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Ritiro a domicilio	Entro xx giorni dalla richiesta con disponibilità oraria < 3 ore (se previsto)
Gli elementi di questa tabella devono trovare raccordo con la descrizione dei rifiuti ingombranti esemplificata nella sezione III. Riportare gli standard previsti nel contratto di servizio.	

4. Pulizia strade		
Modalità	Dove	Frequenza (giorni lavorativi)
Spazzamento meccanizzato	Zone centrali del comune	Variabile da 1 a 4 volte a settimana
	Aree mercato	Ogni volta che è previsto
	Lavaggio strade	Variabile da 1 a 4 volte a settimana
	Pulizia deiezioni animali	Variabile da 1 a 4 volte a settimana
	Raccolta siringhe	Variabile da 1 a 4 volte a settimana
Spazzamento manuale	Zone centrali del comune	Variabile da 1 a 2 volte a settimana
	Aree mercato	Ogni volta che è previsto
	Parco giochi ed aree attrezzate per bambini	Variabile da 1 a 2 volte al settimana
Gli elementi di questa tabella devono trovare raccordo con la descrizione della pulizia strade esemplificata nella sezione III. Riportare gli standard previsti nel contratto di servizio		

SEZIONE V. TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

1. Tariffa del Servizio

Ogni cittadino residente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dall'Azienda xyz, ed è bene che ciascuno si accerti di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sovrapprezzi e/o sanzioni. Non esiste un unico modo per essere in regola con il pagamento della **tassa/tariffa (va scelto uno dei due termini)** poiché le modalità possono essere differenti a seconda che si sia proprietari o inquilini in locazione (affitto). Ad esempio, per le case indipendenti è lo stesso proprietario a fare il pagamento; nel caso di un appartamento in un condominio, può pagare per tutti i condomini l'amministratore (suddividendo poi il pagamento in quote singole) oppure, ancora, ciascun proprietario paga in proprio la **tassa/tariffa (va scelto uno dei due termini)** di competenza. Chi vive in casa in locazione (affitto) deve controllare se il pagamento del servizio di gestione dei rifiuti è già previsto nella rata di affitto o se invece deve pagare a parte la quota della **tassa/tariffa (va scelto uno dei due termini)**.

La somma pagata da ciascun cittadino si chiama TIA (cioè "Tariffa di Igiene Ambientale") oppure TarSu (cioè "Tassa Rifiuti Solidi Urbani") **(va scelto uno dei due termini)** ed è la quota che ciascun cittadino o nucleo familiare deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. Il pagamento è unico ma è in realtà composto da più voci di spesa: ad esempio lo spazzamento e il lavaggio delle strade, la raccolta e il trasporto, la raccolta differenziata, il trattamento e lo smaltimento, i costi amministrativi per la gestione del contenzioso, ecc...

Inserire descrizione che chiarisca le singole componenti previste nella bolletta.

2. Modalità di riscossione

Individuare la modalità in uso nel proprio Comune ed adattare la descrizione che segue:

- ❖ caso n. 1: il Comune determina, applica e riscuote la tassa in autonomia;
- ❖ caso n. 2: il Comune determina, applica e riscuote la tariffa in autonomia;
- ❖ caso n. 3: il Comune, individua soggetto esterno per la riscossione della tassa;
- ❖ caso n. 4: il Comune, individua soggetto esterno per la riscossione della tariffa;
- ❖ caso n. 5: il Comune determina tariffa e affida applicazione e la riscossione al soggetto gestore del servizio;
- ❖ caso n. 6: il Comune determina tassa e affida applicazione e la riscossione al soggetto gestore del servizio;
- ❖ altro.

La maggior parte dei cittadini è consapevole che la pulizia dell'ambiente e il decoro del proprio Comune dipendono sia dal proprio comportamento che dal senso civico degli altri.

Basta che un solo condomino non faccia la raccolta differenziata in modo corretto per far prender la multa all'intero condominio. Inoltre, nel tempo, lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche un risparmio (meno tasse).

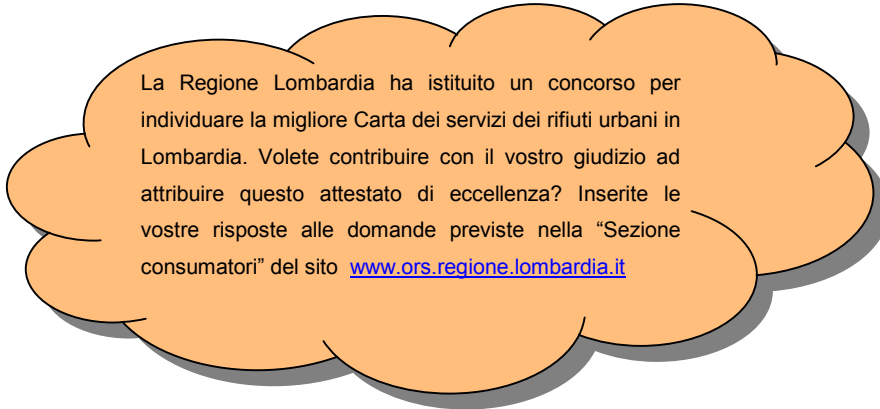
L'Azienda xyz emette le fatture per il servizio svolto, distinto per utenze commerciali e domestiche, secondo le seguenti modalità e periodicità:

In caso di errori di conteggio in eccesso o in difetto nella bolletta, la rettifica viene fatta d'ufficio e annotata sulla bolletta successiva.

Nel caso in cui l'errore è rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata a
inserire l'indirizzo del soggetto al quale inviare contestazione della bolletta in coerenza con la descrizione del precedente riquadro "Modalità di riscossione" e sospendere il pagamento della bolletta o parlarla anche solo in parte.

Trascorsi 30 giorni dalla data di pagamento della bolletta, senza che la stessa sia stata saldata, saranno inviati all'utente tramite raccomandata A/R gli estremi della fattura comprensivi degli interessi di mora maturati. Trascorsi 60 giorni dalla data di avvenuta ricezione della raccomandata da parte dell'utente e in caso di inadempienza, si procederà al recupero del credito per vie legali.

3. Vota la Carta



Per essere coerenti con l’obiettivo di riciclo e recupero la Regione indirizza la stampa della Carta dei Servizi su carta riciclata.

Se la vostra Azienda:

- ❖ *ha un sistema di certificazione UNI – Iso ecc...*
- ❖ *fa il bilancio sociale*

lo indichi in questa zona della Carta dei Servizi

4. Campagne di informazione e sensibilizzazione

Prevedere una scheda informativa riguardante le campagne promozionali e le relative pubblicità e/o opuscoli informativi che l’Azienda provvede a spedire al cliente.

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti adottata dall’Azienda xyz, ai sensi dell’art. 7 della l.r. 26/2003 è trasmessa **annualmente** al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

5. Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all’informazione.

La Carta ha validità **triennale** e va rivista e aggiornata, in accordo con le associazione di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.

6. Prezziario

- ❖ descrizione del servizio.....€;
 - ❖ descrizione del servizio.....€;
 - ❖ descrizione del servizio.....€;
-

7. Modulo reclamo

Spettabile Azienda XYZ

Inserire indirizzo, telefono, numero fax, indirizzo e-mail.

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

[] via fax al seguente numero: _____
[] via e-mail al seguente indirizzo: _____
[] con lettera al seguente indirizzo: _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____ .

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

8. Modulo segnalazioni

Spettabile Azienda XYZ

Inserire indirizzo, telefono, numero fax, indirizzo e-mail.

Formulo il seguente suggerimento:

9. Modulo rimborso

Spettabile Azienda XYZ

Inserire indirizzo, telefono, numero fax, indirizzo e-mail.

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'Azienda xyz ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'Azienda sia in possesso del presente modulo già compilato da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previsto. Se l'Azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

Nome _____ Cognome _____

Barrare opzione scelta:

 assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

 Bonifico bancario: Banca (nome e sede)

 CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____;
 intestatario: _____

 Bonifico postale:

Posta (sede) _____

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____;

 Pagamento allo sportello Banca:

Indirizzo: _____

Orari: _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____.

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

10. Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: **inserire indirizzo Azienda xyz**;
- via fax al numero: **inserire numero fax Azienda xyz**;
- via mail al seguente indirizzo: **inserire e-mail Azienda xyz**.

Può scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori, e dal sito: www.----- dell'Azienda **xyz**;

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO**1. Genere**

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	--	---	---	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> Studente	<input type="radio"/> Casalinga/o	<input type="radio"/> Pensionato/a	<input type="radio"/> Operaio/a
<input type="radio"/> Impiegato/a	<input type="radio"/> Insegnante	<input type="radio"/> Funzionario/Quadro	<input type="radio"/> Dirigente
<input type="radio"/> Libero professionista	<input type="radio"/> Commerciante	<input type="radio"/> Imprenditore	<input type="radio"/> Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia dei strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:
(1= valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente “Modulo di gradimento dei servizi forniti” ai sensi dell’art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall’Azienda XYZ al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

11. Glossario

Riportiamo il glossario dei termini usati in questa Carta dei Servizi.

CAMERA DI CONCILIAZIONE - La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie che possono nascere tra imprese o tra imprese e consumatori con il fine di arrivare ad un'amichevole composizione dei contrasti insorti. Le parti possono trovare di comune accordo una soluzione che ponga fine alla lite, con l'aiuto di un terzo neutrale ed imparziale. Tutte le Camere di Commercio hanno istituito gli Sportelli di conciliazione. Oltre alla previsione generale dell'istituzione di Commissioni conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori, contenuta nella legge di riordinamento delle Camere di Commercio, la legge n. 281 del 1998 prevede che le associazioni di categoria, prima di adire il giudice, possono attivare la conciliazione davanti alle Commissioni conciliative delle Camere di Commercio.

CASSONETTO - Contenitore utilizzato per la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilabili oppure di quelli destinati alla raccolta differenziata.

FRAZIONE SECCA - Frazione di rifiuti a basso o nullo contenuto di umidità che residua dalla raccolta differenziata, costituita dai rifiuti non recuperabili quali: imballi non recuperabili, cartone del latte e dei liquidi alimentari, lamette usa e getta, vaschette per alimenti, carta oleata, pellicole plastiche, pannolini, tubetti di dentifricio, guarnizioni, bicchierini dello yogurt, sacchetti di plastica, musicassette e videocassette, pellicole fotografiche, oggetti di pelle e semipelle, polistirolo, giocattoli, cenere, lettiera di cani gatti, etc..

GARANTE DEI SERVIZI LOCALI – Organo che tutela gli utenti e nell'esclusivo interesse degli stessi e del loro livello di apprezzamento nella fruizione del servizio (art. 3, legge regionale 26/2003).

ISOLA ECOLOGICA - Area attrezzata presidiata e recintata dove gli utenti possono portare direttamente delle frazioni di rifiuto riciclabili, ed è anche possibile – quando è previsto – l'ammasso, la selezione, e la cessione a terzi di singole frazioni merceologiche. Altri sinonimi: stazione ecologica attrezzata, ecocentro, ricicleria, stazione di conferimento.

CAMPANA - Contenitore colorato (la cui forma ricorda quella di una campana) utilizzato per la raccolta differenziata dei rifiuti recuperabili come vetro, carta, plastica e metallo.

RACCOLTA DIFFERENZIATA - Insieme delle operazioni per la selezione delle frazioni omogenee dei rifiuti urbani, compresa quella organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

RACCOLTA PORTA A PORTA - Sistema di raccolta dei rifiuti fatto presso i luoghi di produzione. Gli utenti raccolgono il materiale in sacchi o bidoni in giorni prestabiliti; nei giorni diversi da quello di raccolta i contenitori restano all'interno della proprietà.

RIFIUTI – Sostanze o oggetti che derivano da attività umane e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi. Vengono classificati secondo l'origine e caratteristiche.

RIFIUTI INGOMBRANTI - Rifiuti solidi urbani quali beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune, provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere che per dimensione non possono essere conferiti all'ordinario servizio di raccolta.

RIFIUTI SOLIDI URBANI (R.S.U.) - Rifiuti che provengono per lo più da attività domestiche e attività commerciali, costituiti prevalentemente da materiali organici (residui alimentari, foglie, legno, carta, tessuti) e inorganici (plastica, metalli, vetro).

RICICLERIA - Area attrezzata presidiata e recintata destinata al conferimento diretto, da parte delle utenze o da parte di ditte incaricate, delle frazioni di rifiuto riciclabili, nonché all'ammasso, alla selezione, sino alla cessione a terzi di singole frazioni merceologiche. Altri sinonimi: stazione ecologica attrezzata, ecocentro, stazione di conferimento.

TARSU - taxa rifiuti solidi urbani

TIA - tariffa di igiene ambientale

CONTRATTO DI SERVIZIO – Regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società che effettivamente svolge il servizio ed il Comune / i Comuni che hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.

