



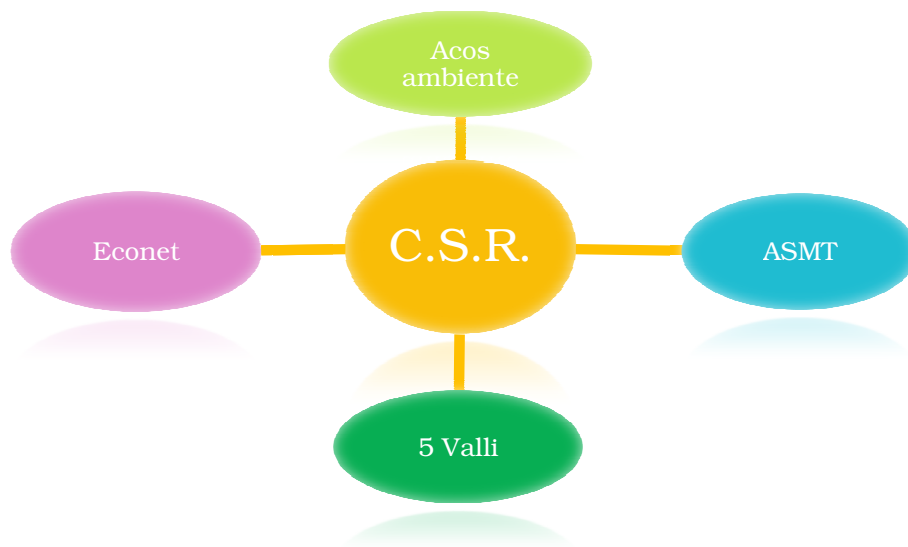
Carta dei Servizi

CONSORZIO
SERVIZI
C.S.R. RIFIUTI

Novese • Tortonese • Acquese • Ovadese

SOMMARIO

1 PREMESSA	1
1.1 VALIDITÀ DELLA CARTA	2
1.1.1 Cos'è la carta	2
1.1.2 Come utilizzare la carta	2
2 PRINCIPALI FONDAMENTALI	3
3 ORGANIZZAZIONE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	5
3.1 RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI	5
3.1.1 Contenitori	5
3.1.2 Svuotamenti	5
3.1.3 Lavaggi	5
3.1.4 Inadempienze di Acos ambiente	6
3.1.5 Riparazioni	6
3.1.6 Danni ai contenitori	6
3.2 RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI	6
3.2.1 Contenitori	6
3.2.2 Svuotamenti	7
3.2.3 Inadempienze di Acos ambiente	7
3.2.4 Riparazioni	7
3.2.5 Danni ai contenitori	7
3.3 ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI	8
3.3.1 Raccolta materiali ingombranti	8
3.3.2 Raccolta sfalci d'erba e potature	8
3.3.3 Raccolta pile, farmaci e toner	8
3.3.4 Raccolta imballaggi di cartone presso attività commerciali	8
3.3.5 Servizi accessori	9
3.3.6 Specifiche tecniche dei servizi	9
4 SANZIONI	9
4.1 SANZIONI A CARICO DELL'AZIENDA IN CASO DI INADEMPIENZE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO	9
4.2 SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI IN CASO DI MODALITÀ NON CORRETTE DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	10
5 CONTATTI E CANALI DI INFORMAZIONE	12
5.1 SPORTELLI E CALL CENTER	12
5.1.1 Tempi di attesa agli sportelli	13
6 INFORMAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE	14
6.1 INFORMAZIONE AL CLIENTE	14
6.2 TUTELA DEL CLIENTE	14
6.2.1 Segnalazione dei reclami	14
6.2.2 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente	15
6.3 IMPEGNI DEL GESTORE	15
7 POLIZZE ASSICURATIVE	16
8 FATTURAZIONE	16
8.1 FATTURAZIONE	16
8.1.1 Fatturazione ai Comuni	16
8.1.2 Fatturazione ai Privati	17
8.1.3 Morosità per tariffa rifiuti	17
8.1.4 Morosità per fatture	17
8.2 PAGAMENTI DI FATTURE E BOLLETTE	17
ALLEGATO 1 INFORMAZIONI UTILI	18
ALLEGATO 2 PAGAMENTI BOLLETTE E FATTURE ED ELENCO SPORTELLI BANCHE CONVENZIONATE	19

**1| UNO****PREMESSA**

Il Consorzio Servizi Rifiuti del Novese, Tortonese, Acquese ed Ovadese, (di seguito CSR), istituito ai sensi della legge regionale n. 24 del 2002, ha come obiettivo il coordinamento e la gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani per i 116 Comuni consorziati, per un totale di circa 208.000 abitanti residenti.

Il CSR ha affidato la gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati ad Acos ambiente s.r.l., ASMT, Econet e 5Valli, con decorrenza 1° Luglio 2006 e fino al 30 Giugno 2015.

Acos ambiente svolge le funzioni di raccolta e trasporto sulla base del contratto di servizio sottoscritto con il CSR e sulla base dell'approvazione di specifiche tecniche condivise tra ciascun Comune servito, Acos ambiente ed il CSR.

La Carta dei Servizi, predisposta in applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, è un documento in cui sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi erogati, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dalla suddetta società e quello effettivamente reso.

La Carta costituisce un elemento di pari trattamento nei diritti e nei doveri per la società affidataria dei servizi e per tutti gli utenti del servizio.

La presente costituisce altresì una dichiarazione di impegno di Acos ambiente volta al rispetto degli obiettivi di legge, alla ricerca del soddisfacimento dei bisogni dei clienti, alla qualità ed all'efficienza della prestazione, al miglioramento continuo dei servizi, al rispetto dell'ambiente ed alla trasparenza del servizio reso ai cittadini.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi generali ed i criteri per la prestazione dei servizi delle società affidatarie;
- illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei servizi e della loro realizzazione;
- indica precisi riferimenti per l'accesso ai servizi ed i tempi della loro realizzazione;
- dispone le misure sanzionatorie verso gli utenti del servizio;
- individua gli strumenti per garantire al Cliente:
 - ✓ la costante informazione;
 - ✓ la tutela;
 - ✓ la valutazione del grado di soddisfazione;
 - ✓ la copertura assicurativa.

1.1 |

VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione su proposta delle parti (CSR, aziende, Comuni). Le modifiche saranno tempestivamente comunicate ai Clienti direttamente sulle bollette e/o attraverso i mezzi di informazione, in particolare i siti internet istituzionali sia del CSR che di Acos ambiente s.r.l..

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in accordo con la normativa attualmente vigente in materia di produzione di atti amministrativi, adozione della Carta dei Servizi e in materia di rifiuti.

1.1.1 |

COS'È LA CARTA

La Carta dei Servizi è il luogo di incontro privilegiato tra azienda e cittadini/utenti. E' possibile in questo ambito, conoscere quali sono i servizi a cui si ha diritto ed in quale misura sono erogati e si possono conoscere gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni aziendali.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela dei cittadini, nonché la continuazione di un dialogo, su posizioni paritarie, che Acos ambiente ha intrapreso fin dall'inizio.

1.1.2 |

COME UTILIZZARE LA CARTA

La Carta dei Servizi è articolata in due parti:

- La prima, generale, in cui sono enunciati i servizi aziendali di istituto, su richiesta e a pagamento.
- La seconda parte costituita dalle schede tecniche in cui vengono riportati i risultati aziendali dell'anno precedente, l'indicazione di raggiungimento degli obiettivi, l'indicazione dei nuovi obiettivi per l'anno in corso e gli eventuali aggiornamenti di servizio che saranno effettuati nell'anno.

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse. Ecco i nostri impegni:

Eguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza ovvero di parità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazioni di sorta.

L'azienda si impegna a garantire a tutti i clienti la parità di trattamento a parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee regolate nel contratto di Servizio stipulato tra CSR e i Comuni. Nei confronti dei soggetti diversamente abili, degli anziani e dei cittadini appartenenti a fasce sociali deboli, in accordo con l'Amministrazione Comunale e il CSR, si valuterà di attivare ogni iniziativa necessaria a ridurre le condizioni di difficoltà, nel rispetto della sostenibilità tecnica ed economica.

Continuità e regolarità

Il cliente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto ad una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio. In caso di condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale, avarie dei mezzi) che potrebbero comportare interruzioni del servizio, l'azienda si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

Il cliente, individualmente o attraverso le Associazioni dei consumatori, ha diritto di conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, partecipando alla vita aziendale e formulando suggerimenti mediante memorie, osservazioni o reclami volti a migliorare il servizio.

Acos ambiente si impegna a prevedere apposite procedure di reclamo, utilizzabili dal cliente se si verificano violazioni dei principi sanciti in questa Carta dei servizi.

Efficienza ed Efficacia

Acos ambiente lavora per raggiungere obiettivi di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi. La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gentilezza e Cortesia

Il cliente ha diritto ad un rapporto con i dipendenti aziendali basato sulla gentilezza e sulla cortesia.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità (in ottemperanza al codice vigente in materia di trattamento dei dati personali), sia nei rapporti diretti che al telefono.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento col nome, ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

Informazioni esaurienti

Il cliente ha diritto ad avere risposte in tempi certi e definiti, di conoscere le caratteristiche qualitative dei servizi erogati, di conoscere ragioni ed entità di ogni variazione della tassa/tariffa.

Promozione e tutela dell'ambiente

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

Imparare dagli errori

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

Trattamento dati sensibili

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti deve avvenire secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali al fine di riconoscere esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 135/99. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico – patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del Decreto Legislativo 196/2003.

3| TRE ORGANIZZAZIONE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Il Servizio di raccolta e trasporto rifiuti è organizzato come segue:

- raccolta rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata;
- altri servizi attivati su richiesta delle Amministrazioni Comunali (es. spazzamento, pulizia strade...).

Il sistema inoltre tiene conto della tipologia del territorio, nel quale sono state evidenziate aree con caratteristiche e problematiche differenti come i centri storici, le aree a prevalenza abitativa, le aree industriali e artigianali, le aree rurali, le aree con prevalenza di seconde case e le aree con grossi centri commerciali.

In generale per ogni comune analizzato sono state individuate 3 zone all'interno delle quali valgono diversi servizi di raccolta:

- Centro storico
- Prima periferia
- Zone non densamente abitate (case sparse)

3.1 | RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Per rifiuti solidi urbani e assimilabili (entro i limiti quantitativi imposti della delibera consortile n. 17 del 16.12.2005) indifferenziati si intende qualsiasi materiale od oggetto derivante da attività umane o da cicli naturali, che non è raccolto in modo differenziato.

3.1.1 |

CONTENITORI

I contenitori per la raccolta dell' R.S.U., di colore grigio, sono posizionati all'interno delle proprietà private o sul suolo pubblico nel rispetto delle specifiche dei servizi. La volumetria disponibile ad abitante è determinata in modo da intercettare il rifiuto residuo effettivamente prodotto dalle utenze con una frequenza di raccolta tendenzialmente compresa tra 1 e 2 svuotamenti massimi settimanali, funzione delle specifiche dei servizi.

3.1.2 |

SVUOTAMENTI

In caso di mancato svuotamento dei contenitori l'azienda si impegna a provvedere entro le 24 ore lavorative successive (salvo festivi).

3.1.3 |

LAVAGGI

La frequenza di lavaggio e disinfezione dei contenitori è periodica e comunque non inferiore ai 4 lavaggi annui per i contenitori collocati stabilmente sul suolo pubblico ovvero nelle aree dove non viene effettuato il servizio di porta a porta.

3.1.4 |

INADEMPIENZE DI ACOS AMBIENTE

Per le inadempienze dello svuotamento ed il lavaggio dei contenitori sono previste sanzioni disposte a carico della società ed a favore del Comune interessato.

3.1.5 |

RIPARAZIONI

Durante il normale svolgimento del servizio, gli operatori controllano lo stato dei cassonetti, e al rientro segnalano l'eventuale necessità di manutenzione. Anche i cittadini possono segnalare ad Acos ambiente la presenza di un contenitore danneggiato o difettoso.

La verifica da parte degli addetti sarà effettuata entro un tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

In caso di guasto grave che comprometta la funzionalità del cassonetto, questo sarà riparato o sostituito entro al massimo 2 giorni lavorativi dalla verifica. In caso di guasto modico che non pregiudichi l'utilizzo (in totale sicurezza ed igienicità), la riparazione avverrà entro al massimo 10 giorni lavorativi.

3.1.6 |

DANNI AI CONTENITORI

Acos ambiente srl dovrà essere sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità per incendi, furti, danni che dovessero verificarsi durante l'impiego dei contenitori utilizzati per la raccolta porta a porta del rifiuto da parte dell'Utilizzatore. In caso di reiterati danni e sostituzioni del contenitore e provata la responsabilità diretta del Cliente, Acos ambiente comunicherà il nominativo del Cliente alle autorità competenti.

3.2 |

RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

Per raccolta differenziata si intende la raccolta dei rifiuti urbani separati per tipologia, destinati al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

3.2.1 |

CONTENITORI

I contenitori per la raccolta differenziata di norma sono posizionati per ogni Comune servito sul suolo pubblico ad eccezione della frazione organica e della frazione verde raccolte con le modalità porta a porta nelle aree di prima periferia e comunque nel rispetto delle specifiche dei servizi approvate. La volumetria disponibile ad abitante e la frequenza di raccolta dovrà risultare idonea ad intercettare il materiale effettivamente prodotto, risultante da un'analisi sulle utenze.

Nei Comuni ricompresi nelle zone del forese su dette, in cui non è prevista la raccolta della frazione organica e verde, è prevista l'istituzione e il potenziamento dell'autocompostaggio della frazione organica. Acos ambiente fornisce compostiere previo versamento di una cauzione.

3.2.2 |

SVUOTAMENTI

La frequenza di svuotamento dipende dal contratto di servizio in atto in ogni Comune; mediamente si svolge con cadenza trisettimanale/bisettimanale per la frazione organica e settimanale/quindicinale per le restanti frazioni.

In caso di mancato svuotamento l'azienda si impegna a provvedere entro le 24 ore lavorative successive (salvo festivi).

Rifiuto	Colore contenitore	Cause mancato svuotamento	Recupero svuotamento
RSU	Grigio	• veicoli in sosta vietata; • lavori stradali od ostacoli dovuti al traffico; • eventi meteorologici avversi; • spostamenti non autorizzati dei contenitori; • atti vandalici; • conferimenti di rifiuti non conformi; • mancata esposizione del contenitore in suolo pubblico del Cliente; • ritardata esposizione del contenitore in suolo pubblico del Cliente; • scioperi del personale.	24 ore lavorative (rif. contratto Fise / Federambiente) successive (salvo festivi).
Organico	Marrone		
Verde (erba e foglie)	Verde		
Carta/cartone	Bianco - Blu		
Plastica	Giallo		
Vetro	Verde		

3.2.3 |

INADEMPIENZE DI ACOS AMBIENTE

Per le inadempienze dello svuotamento ed il lavaggio dei contenitori sono previste sanzioni disposte a carico della società ed a favore del Comune interessato.

3.2.4 |

RIPARAZIONI

Durante il normale svolgimento del servizio, gli operatori controllano lo stato dei cassonetti, e al rientro segnalano l'eventuale necessità di manutenzione. Anche i cittadini possono segnalare ad Acos ambiente la presenza di un contenitore danneggiato o difettoso.

La verifica da parte degli addetti sarà effettuata entro un tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

In caso di guasto grave che comprometta la funzionalità del cassonetto, questo sarà riparato o sostituito entro al massimo 2 giorni lavorativi dalla verifica. In caso di guasto modico che non pregiudichi l'utilizzo (in totale sicurezza ed igienicità), la riparazione avverrà entro al massimo 10 giorni lavorativi.

3.2.5 |

DANNI AI CONTENITORI

Acos ambiente srl dovrà essere sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità per incendi, furti, danni che dovessero verificarsi durante l'impiego dei contenitori utilizzati per la raccolta porta a porta del rifiuto da parte dell'Utilizzatore. In caso di reiterati danni e sostituzioni del contenitore e provata la responsabilità diretta del Cliente, Acos ambiente comunicherà il nominativo del Cliente alle autorità competenti.

Nel rispetto delle specifiche tecniche sono attivi i seguenti servizi:

3.3.1 |

RACCOLTA MATERIALI INGOMBRANTI

Acos ambiente esegue su prenotazione, presso le utenze domestiche, un servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti ed elettrici/elettronici.

L'utente che avrà necessità di smaltire rifiuti ingombranti potrà contattare l'azienda mediante il numero verde appositamente predisposto (numero verde 800-085312) e gli verrà comunicato il giorno per il ritiro del materiale. Il servizio è gratuito, purché si tratti di un numero limitato di beni (massimo 3 pezzi) e non si traduca in un intervento di sgombero locali.

Il ritiro sarà eseguito a piano strada per un volume massimo di 2 metri cubi (circa 3 pezzi).

L'utente è tenuto a disporre i beni obsoleti oggetto di conferimento in modo ordinato occupando il minimo possibile se su spazio pubblico, o in adiacenza di recinzioni o ingressi su area privata, e comunque di facile accesso per gli addetti.

Il Cliente ha anche la possibilità di conferire i materiali ingombranti o presso le oasi ecologiche/centri di raccolta.

3.3.2 |

RACCOLTA SFALCI D'ERBA E POTATURE

Acos ambiente svuota gratuitamente i contenitori del verde, sfalci e piccole potature con frequenza settimanale presso le utenze domestiche con la modalità porta a porta, per gli utenti rientranti nella zona prima periferia.

Per grossi quantitativi sarà concordato con l'utenza la prestazione economica relativa.

Questi scarti possono anche essere portati alle stazioni ecologiche o alla piattaforma SRT.

3.3.3 |

RACCOLTA PILE, FARMACI E TONER

La raccolta delle pile è favorita presso i rivenditori, quella dei farmaci scaduti presso le farmacie.

Le cartucce e i nastri per stampanti sono raccolti attraverso appositi contenitori ("eco-box") generalmente posizionati presso le sedi municipali e presso alcuni uffici pubblici.

Tutte queste tipologie di contenitori vengono svuotate su chiamata.

3.3.4 RACCOLTA IMBALLAGGI DI CARTONE PRESSO ATTIVITÀ COMMERCIALI

Gli imballaggi di cartone prodotti da negozi, supermercati, attività artigianali entro i limiti quantitativi previsti nei regolamenti di assimilazione vengono raccolti gratuitamente presso le attività stesse, dopo essere stati opportunamente piegati ed esposti su suolo pubblico a cura dei negozianti. La frequenza del servizio è settimanale o bisettimanale.

3.3.5 |

SERVIZI ACCESSORI

Nel rispetto delle specifiche tecniche si possono attivare da parte delle Amministrazioni Comunali i seguenti servizi:

- spazzamento manuale e meccanizzato, comprensivo di svuotamento e pulizia cestini gettacarta, nelle frequenze necessarie;
- raccolta foglie;
- raccolta cimiteriale;
- raccolta siringhe;
- spurgo pozzetti e caditoie;
-

3.3.6 |

SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI

Acos ambiente s.r.l. predispone un piano programma dei servizi erogati per ogni Comune, redigendo ogni anno o per ogni variazione del servizio, la specifica tecnica dei servizi approvata dal CSR. Questo documento costituisce un elemento di sintesi per il Comune e gli utenti nonché uno strumento di indirizzo e programmazione per il CSR al fine di monitorare il servizio reso, produrre report ed analisi, nonché verificare la regolare erogazione dei servizi programmati.

4 | QUATTRO

SANZIONI

Il CSR ha previsto, in caso di inadempienze contrattuali, delle sanzioni amministrative per l'Azienda responsabile del servizio di trasporto.

Allo stesso modo, i singoli Comuni sanzionano le modalità di conferimento non conformi da parte degli utenti.

4.1 | SANZIONI A CARICO DELL'AZIENDA IN CASO DI INADEMPIENZE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il CSR, come disciplinato all'art. 16 del contratto di affidamento, ha previsto un disciplinare per regolare eventuali inadempienze nell'espletamento dei servizi; in particolare ogni Comune potrà rivalersi su Acos Ambiente S.r.l. in caso di:

- Mancato svuotamento di ogni contenitore stabilmente collocato sul suolo pubblico entro 24 ore lavorative dalle frequenze minime stabilite dalla presente e dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza;
- Per ogni ora di immotivato ritardo nel servizio di raccolta per ogni via/tratta/piazza dei contenitori/sacchi esposti sul suolo pubblico, rispetto gli orari di ritiro sanciti dalle specifiche del servizio;
- Miscelazione di materiali provenienti da raccolta differenziata sia all'atto dello svuotamento dei contenitori, sia presso le stazioni di stoccaggio (isole ecologiche, centri di raccolta);

- Mancato spazzamento e pulizia manuale e/o meccanizzata di ogni via, piazza, viale entro 24 ore lavorative dalla segnalazione;
- Mancato lavaggio dei contenitori secondo le frequenze eventualmente previste dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza;
- Mancata comunicazione al CSR in merito alla cessione, anche parziale, dei servizi.

4.2 | SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI IN CASO DI MODALITA' NON CORRETTE DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI.

10

Violazione	Importo	
	Minimo	Massimo
In riferimento alle utenze non domestiche, superamento dei limiti quantitativi di assimilabilità di cui all'art. 10 comma 4 al Capo II del regolamento speciale consortile (salvo diversi limiti quantitativi approvati dal Comune con apposito atto)	€ 100,00	€ 500,00
In riferimento alle utenze non domestiche, per ciascun conferimento di rifiuto non assimilabile al circuito pubblico (salvo diversi limiti qualitativi approvati dal Comune con apposito atto)	€ 200,00	€ 500,00
Conferimento dei rifiuti in un contenitore quando il loro volume sia tale da impedirne la chiusura o conferimento dei rifiuti senza raccogliarli preventivamente in sacchetti di plastica o simili ben chiusi, per impedirne la dispersione, qualora previsto	€ 25,00	€ 200,00
Conferimento di pile esauste e farmaci scaduti e batterie nei cassonetti non destinati alla tipologia del rifiuto conferito	€ 40,00	€ 300,00
Conferimenti volti ad inficiare la raccolta differenziata	€ 50,00	€ 300,00
Conferimento in un unico cassonetto dei propri rifiuti senza separazione, pur avendo nello stesso punto a disposizione i contenitori per la raccolta differenziata	€ 25,00	€ 200,00
Conferimento di sfalci e ramaglie in cassonetti per la raccolta del rifiuto non idonea a riceverlo (es. indifferenziato)	€ 100,00	€ 500,00
Utilizzo di contenitori non conformi o diversi da quelli assegnati	€ 25,00	€ 500,00
Imbrattamento, affissione di manifesti o altro sui contenitori per la raccolta dei rifiuti	€ 25,00	€ 500,00
Distribuzione di volantini eccetto i casi previsti dal presente regolamento	€ 150,00	€ 500,00
Comportamenti che rechino intralcio, ritardo all'opera degli addetti ai servizi, inclusa la sosta a meno di 50 cm dei veicoli ai lati dei contenitori per la raccolta e negli spazi di manovra dei mezzi adibiti alla raccolta ed allo spazzamento, fatta salva la rimozione del veicolo qualora se ne presenti la necessità	€ 25,00	€ 250,00
Conferimento di rifiuti diversi da quelli cui i contenitori o i sistemi di raccolta sono destinati	€ 100,00	€ 500,00
Modifica della posizione dei cassonetti o di altri contenitori per la raccolta dei rifiuti	€ 40,00	€ 300,00
Conferimento al servizio di raccolta di rifiuti che non siano stati precedentemente	€ 25,00	€ 500,00

ridotti di volume, o che per dimensioni, consistenza e altre caratteristiche possano arrecare danno ai contenitori o ai mezzi di raccolta, nonché costituire pericolo per i cittadini e gli addetti ai servizi		
Conferimento al servizio di raccolta di rifiuti liquidi nonché di materiali ardenti o tali da danneggiare i contenitori oppure costituire situazioni di pericolo	€ 25,00	€ 500,00
Combustione di qualunque tipo di rifiuto	€ 25,00	€ 500,00
Abbandono di rifiuti al di fuori dei contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento al servizio di raccolta di animali morti	€ 25,00	€ 500,00
Mancata rimozione degli escrementi dei propri animali domestici condotti all'esterno	€ 50,00	€ 100,00
Mancata rimozione degli escrementi dei propri animali domestici condotti all'esterno, se il fatto avviene in giardini pubblici	€ 150,00	€ 500,00
Abbandono o deposito di rifiuti ovvero immissione nelle acque superficiali o sotterranee	€ 103,00	€ 619,00
Abbandono di rifiuti non pericolosi e non ingombranti sul suolo	€ 25,00	€ 154,00
Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'addetto al controllo	€ 25,00	€ 500,00
Abbandono dei rifiuti all'esterno dei centri di raccolta	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti all'esterno degli appositi contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti di diversa tipologia da quella a cui i contenitori sono destinati	€ 25,00	500,00
Cernita, rovistamento e prelievo dei rifiuti all'interno dei contenitori o in altro modo accumulati	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti da parte di utenti non iscritti a ruolo nell'area servita dal centro o dall'area ecologica, salvo diverse disposizioni	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti speciali non assimilati provenienti da utenze non domestiche	€ 25,00	€ 500,00
Danneggiamento delle strutture dei centri di raccolta	€ 25,00	€ 500,00

5.1 |

SPORTELLO E CALL CENTER

Lo sportello di Acos ambiente segue il seguente orario di apertura :

Giorni della settimana	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8,15 – 12,15	–
Martedì	8,15 – 12,15	–
Mercoledì	8,15 – 12,15	–
Giovedì	8,15 – 12,15	–
Venerdì	8,15 – 12,15	–

Presso gli sportelli aziendali è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, tutte le operazioni riportate nell'Allegato N° 1. *“Informazioni Utili”*.

Il numero verde gratuito di Acos ambiente è attivo nei seguenti giorni ed orari:

Giorni della settimana	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8,00 – 13,00	14,30 – 17,30
Martedì	8,00 – 13,00	14,30 – 17,30
Mercoledì	8,00 – 13,00	14,30 – 17,30
Giovedì	8,00 – 13,00	14,30 – 17,30
Venerdì	8,30 – 13,00	–

Tramite il numero verde è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, tutte le operazioni riportate nell'Allegato N° 1. *“Informazioni Utili”*.

Il Call Center Acos ambiente assicura un contatto continuo e diretto con l'azienda, attraverso il Numero Verde **800-085312**.

Il Numero Verde può essere utilizzato per comunicare suggerimenti o reclami, nonché per trasmettere richieste di servizio. Ogni segnalazione viene registrata su computer e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per la soddisfazione dei cittadini.

Acos ambiente si rende disponibile ad una risposta puntuale alle segnalazioni dei cittadini.

I recapiti di Acos ambiente sono i seguenti:

Call Center: numero verde	8000 – 85312
Sportello ambiente	0143 - 330131
Uffici Amministrativi	0143 – 330926
Fax	0143 – 330137
Sito Internet	http://www.acospa.it/ambiente
E-mail	acosambiente@acosnovi.it sportello@acosnovi.it

5.1.1

TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Acos ambiente è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale o amministrativa, o per la richiesta di informazioni.

6.1 |

INFORMAZIONE AL CLIENTE

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e iniziative che possono interessarlo sono utilizzati i seguenti strumenti:

Telefono	Uffici Aziendali	Corrispondenza e Posta elettronica
1. Modalità di richiesta delle prestazioni e documentazione necessaria; 2. Tariffe; 3. Contratti in vigore; 4. Informazioni sulle fatture e bollette; 5. Stato avanzamento delle pratiche.	Tutte le informazioni che si possono ottenere per telefono più quelle relative a: - livelli specifici di qualità; - fasce di puntualità	Tutte le informazioni che si possono ottenere per telefono e presso gli Uffici Aziendali.

6.2 |

TUTELA DEL CLIENTE

6.2.1

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti e un'importante occasione di miglioramento per Acos ambiente s.r.l. I Clienti possono inoltrare i reclami alla società attraverso:

- lettera;
- fax;
- e-mail;
- telefonando al numero verde.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Ricevuta la segnalazione, Acos ambiente compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard:

Standard Specifico	Tempo massimo di risposta ai reclami inviati a mezzo lettera o ai reclami verbali e telefonici che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne: 10 giorni di calendario
Standard Specifico	Tempo massimo di risposta ai reclami inviati a mezzo lettera o ai reclami verbali e telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche interne: 24 giorni di calendario

Le risposte saranno scritte per le richieste o i reclami pervenuti in forma scritta, mentre saranno verbali per le richieste pervenute telefonicamente o tramite sportello.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'azienda o al CSR telefonicamente, per iscritto, via fax, con e-mail (si veda l'Allegato 1).

6.2.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Acos ambiente s.r.l. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso e per poterne tenere conto.

Periodicamente sono effettuate rilevazioni campionarie mediante questionari o interviste telefoniche.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli uffici aziendali.

6.3 IMPEGNI DEL GESTORE

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento sia il gestore sia l'utente hanno l'obbligo di un preavviso di 24 ore.

Il gestore indica un tempo entro il quale si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ad i reclami pervenuti per iscritto, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

Il tempo massimo è di 10 giorni, se vi è necessità di sopralluogo è di 24 giorni

Per tutte le attività aziendali, Acos ambiente ha stipulato una polizza assicurativa “Responsabilità Civile”.

In caso di sinistro, il Cliente dovrà rivolgersi entro tre giorni all’Azienda (tel. 8000/85312) che lo assisterà per l’avvio della pratica di risarcimento del danno.

A tal fine il cliente dovrà produrre tutte le informazioni utili, quali modalità del sinistro, descrizione dei danni, copie di eventuali denunce alla Pubblica Autorità.

La fatturazione per i servizi di Igiene Ambientale è calcolata sulla base delle prestazioni rilevate da prospetti mensili utilizzando le tariffe deliberate dal CSR aggiornate annualmente al 1°luglio.

Comuni a TARSU (tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l’individuazione e la correzione degli stessi avviene d’ufficio mediante l’esecuzione di verifiche e controlli , provvedendo eventualmente all’emissione dei nuovi addebiti o accrediti.

Comuni a TIA (tariffa igiene ambientale)

Nei casi in cui il Comune abbia effettuato il passaggio al regime tariffario, la tariffa rifiuti è calcolata con le metodologie previste dalla legislazione vigente.

Per i casi in cui l’errore venga segnalato dall’utente (per i soli comuni di Arquata Scrivia e Serravalle Scrivia), si indica come tempo massimo di rettifica della fatturazione, riconosciuta errata dall’ azienda, decorrente dalla data della comunicazione da parte dell’utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell’azienda, la data di protocollo della comunicazione), il termine di 60 giorni dall’avvenuto accertamento da parte dei comuni.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso avverranno a mezzo assegno postale non trasferibile, riscuotibile presso qualunque sportello postale, entro 90 giorni di calendario dalla data di comunicazione all’utente del credito.

Gli errori in eccesso da parte del gestore sono rimborsati applicando gli interessi nella stessa misura di quella prevista in caso di morosità dell’utente.

8.1.2

FATTURAZIONE AI PRIVATI

Nei casi in cui privati richiedano servizi aggiuntivi, Acos ambiente previa verifica, da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi, invia al richiedente un preventivo. In caso di accettazione scritta del preventivo e verifica del relativo pagamento Acos ambiente può effettuare il servizio nei tempi e nei modi previsti dal preventivo. In caso in cui Acos ambiente non riesca, per cause non dipendenti dalla sua volontà (per esempio eventi metereologici avversi, scioperi,...) ad effettuare il servizio, si restituirà la cifra a mezzo assegno postale non trasferibile, riscuotibile presso qualunque sportello postale.

8.1.3

MOROSITA' PER TARIFFA RIFIUTI

Nella fattispecie in cui l'azienda affidataria gestisca la fatturazione e la riscossione dei servizi, in caso di ritardato pagamento, applica un'indennità di mora che viene calcolata con le modalità previste dalla normativa vigente.

In caso di mancato pagamento, Acos ambiente evidenzia il dettaglio della situazione debitoria; se questo avviso non viene ricevuto entro 20 giorni, Acos ambiente invia tramite raccomandata un sollecito di pagamento contenente il dettaglio della situazione di morosità ed il termine ultimo (10 giorni dal ricevimento del sollecito) per il pagamento dell'arretrato.

Se anche questo termine non viene rispettato, Acos ambiente di concerto con l'Amministrazione Comunale provvede all'avvio delle pratiche per il recupero coattivo del credito.

8.1.4

MOROSITA' PER FATTURE

In caso di ritardato pagamento, Acos ambiente applica un'indennità di mora che viene calcolata all'atto dell'emissione della fattura per i servizi di igiene ambientale.

In caso di mancato pagamento, Acos ambiente emette un primo avviso in cui è evidenziata la posizione debitoria. Se permane la morosità, Acos ambiente invia tramite raccomandata un sollecito di pagamento contenente il dettaglio della situazione di morosità ed il termine ultimo (10 giorni dal ricevimento del sollecito) per il pagamento dell'arretrato.

Se anche questo termine non viene rispettato, Acos ambiente provvede all'avvio delle pratiche per il recupero coattivo del credito.

8.2 |

PAGAMENTI DI FATTURE E BOLLETTE

Dove	Come
Sportello Acos ambiente	Pagamento presso tutti gli sportelli postali
Ufficio Postale (solo per pagamento TIA)	Versamento su conto corrente Acosambiente: n° 83612341 Igiene Ambientale n° 83612341 Tariffa Rifiuti
Cassa di risparmio di Alessandria	Vedi All. n° 2 "Modalità di pagamento e Banche convenzionate"

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	N. DI TEL. - FAX
Richiesta informazioni specifiche	Uffici Aziendali, numero verde o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 Da lunedì a giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30	Tel. 800 085 312 Fax 0143 745109 E-mail: acosambiente@acosnovi.it
Denuncia violazione carta dei servizi	Numero verde Acos ambiente CSR	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,15 alle ore 12,15	Tel. 8000 85312 Fax 0143 745109 E-mail: acosambiente@acosnovi.it Tel 0143 314114 Fax 0143 743499 E-mail: csr@csrifuti-noviligure.it
Reclami, richiesta informazioni, suggerimenti	Numero verde Uffici aziendali Posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 Da lunedì a giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30	Tel. 8000 85312 Fax 0143 745109 E-mail: acosambiente@acosnovi.it
Tariffa Rifiuti	Uffici Aziendali, telefono o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,15 alle ore 12,15	Tel. 0143 330131 Fax 0143 330137 E-mail: sportelloambiente@acosnovi.it
Richiesta informazioni generali su preventivi e contratti	Uffici Aziendali, telefono o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30	Tel. 8000 85312 Fax 0143 745109 E-mail: acosambiente@acosnovi.it

Allegato 2| A2 PAGAMENTI BOLLETTE E FATTURE ED ELENCO SPORTELLI BANCHE CONVENZIONATE

Utilizzo degli sportelli delle Banche convenzionate con Acos ambiente		Cassa di Risparmio di Alessandria	
I pagamenti in contanti possono essere effettuati in contanti o con la domiciliazione		CRA Altre banche Sportello Acos ambiente	
CODICE IBAN		IT07N0607548420000000035026	
Tramite bollettino di conto corrente postale allegato alla bolletta e già precompilato		CC Postale N° 83612341	
➤ Servizio Igiene Ambientale			
➤ Tariffa Rifiuti			

Si informa l'utenza che dal 1° luglio 2011 è divenuto efficace contratto di affitto di ramo d'azienda con la partecipata Gestione Ambiente S.p.A. e, pertanto, i servizi ambientali nel territorio del Comune di Castellazzo Bormida vengono svolti dalla suddetta Società Gestione Ambiente in luogo della Società Acos Ambiente. La nuova Carta dei Servizi, aggiornata rispetto a quella pubblicata, è in corso di elaborazione da parte della predetta società Gestione Ambiente. Rimangono peraltro fermi i principi ispiratori e le modalità di svolgimento dei servizi indicati nella carta; variano, rispetto ai dati pubblicati, esclusivamente quelli relativi alla società gestrice, che sono i seguenti:

Gestione Ambiente S.p.A.

Sede legale e amministrativa: ex SS bis dei Giovi, 42 - 15057 Tortona (AL)

Sede operativa: Via A. Spinelli - Zona Industriale - 15067 Novi Ligure (AL)

Fax 0143-330137

numero verde 800 085312

e-mail: acosambiente@acosnovi.it

sito internet: <http://www.gestioneambiente.net>