



Paoletti Ecologia_{s.r.l.}



Carta della Qualità del Servizio

Comune di
Montalto Di Castro (VT)

Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **Le certificazioni**
- **Il territorio servito**
- **Scelta dello schema di servizio**
- **I servizi e le modalità di erogazione**
- **Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati**
- **Gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento**
- **Trasparenza**
- **Privacy**
- **Validità della Carta**

Premessa

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007.

La Carta della Qualità dei servizi è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Montalto di Castro (VT) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:

- essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore;
- indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del gestore del servizio www.paolettecologia.it/montaltodicastro, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

Il Gestore



La **ETAmbiente** nasce da alcune evoluzioni societarie avvenute nel 2019 e precisamente dallo stacco del ramo di azienda dedito all'Ecologia della Cooperativa Cooplat che nel 2016 ha festeggiato i 70 anni di vita. Gli ultimi decenni sono stati vissuti come protagonista nazionale nel settore dell'ecologia a fianco dei più grandi player italiani.

I nostri numeri:

Risultati Economici: 45MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 600

Presenza territoriale: più di 90 comuni serviti

Clienti: oltre 850.000 utenti

Le certificazioni



Siamo certificati:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018;
- SA8000:2014

e siamo in possesso del modello ex d.lgs. n. 231/2001.



Il Gestore



Paoletti Ecologia S.r.l. ha sede legale ed operativa a Fiumicino e garantisce servizi di igiene ambientale ed urbana, gestione, trasporto e smaltimento rifiuti pericolosi e non, bonifica siti contaminati e consulenza ambientale a 360°. Di recente con l'attivazione di una nuova unità locale in Provincia di Perugia e di una divisione ferroviaria, Paoletti Ecologia oltre a rafforzare il proprio modello logistico aziendale ha intrapreso un programma di crescita basato sulla promozione integrata ed intermodale di servizi ambientali e di trasporto secondo un know how consolidato che prevede il trasferimento di rifiuti presso impianti di recupero energetico situati in Italia, Germania ed Austria.

I nostri numeri:

Risultati Economici: 10 MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 150

Presenza territoriale: 6 comuni serviti

Clienti: oltre 150.000 utenti

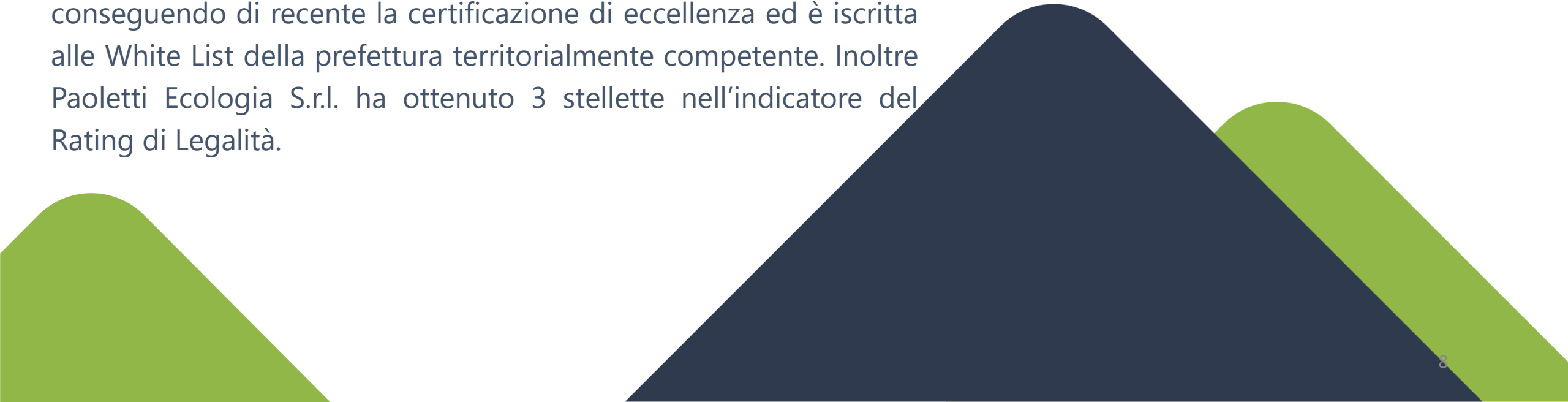
Le certificazioni



Paoletti Ecologia S.r.l. ha implementato un sistema integrato di qualità, sicurezza, ambiente conforme alle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018,

conseguendo di recente la certificazione di eccellenza ed è iscritta alle White List della prefettura territorialmente competente. Inoltre Paoletti Ecologia S.r.l. ha ottenuto 3 stellette nell'indicatore del Rating di Legalità.



I Principi

La nostra società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- **Serietà, Onestà e Cortesia:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre il gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** il gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l'erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **Costanza e Continuità del servizio:** il gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

- **Presenza e Partecipazione:** l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l'accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **Efficienza, Efficacia e Tutela dell'ambiente:** il soggetto gestore mira l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.
- **Chiarezza e Trasparenza:** il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione agli utenti ed all'Amministrazione comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e ai servizi svolti, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

Il Territorio Servito

Il territorio del Comune di Montalto di Castro, appartenente alla provincia di Viterbo, è situato nella zona costiera della Maremma Laziale, nella parte occidentale del Lazio.

Il comune si estende per una superficie di 189,64 km².

La popolazione residente registrata dall'ISTAT al 01/01/2023 è di circa 8.725 abitanti con una densità abitativa di 46,01 ab/km².

Scelta dello schema di servizio

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori

Il comune di Montalto di Castro (VT) rientra nello **SCHEMA REGOLATORIO I**

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

I servizi e le modalità di erogazione



I servizi svolti sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- Raccolta rifiuti urbani presso le Utenze Domestiche
- Servizio di raccolta presso le Utenze Non Domestiche
- Servizi di pulizia e spazzamento strade
- Gestione Ecocentro
- Servizi accessori

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti l'impiego di:

- 27 mezzi di diverse tipologie, di cui:
 - 17 tipologie di mezzi dedicati ai vari servizi di raccolta
 - 3 tipologie di mezzi per i servizi di spazzamento e lavaggio strade
 - 7 tipologie di mezzi per i servizi accessori
- Per il personale:
 - Da Ottobre ad Aprile 25 dipendenti di cui 2 impiegati e 23 di produzione
 - Da Maggio a Giugno 27 dipendenti di cui 2 impiegati e 25 di produzione
 - Da luglio a Settembre 33 dipendenti di cui 2 impiegati e 31 di produzione

Servizi di RACCOLTA

Il servizio di raccolta, è differenziato in base alla zona di riferimento in cui viene svolto il servizio, al rifiuto da conferire ed al tipo di utenza da servire. **Il comune di Montalto di Castro è diviso in 5 zone.**

Il servizio è previsto **porta a porta per tutte le utenze non domestiche** presenti sul territorio comunale, senza distinzione di zona, e per tutte e 5 le frazioni con un apposito calendario personalizzato.

I rifiuti devono essere conferiti dentro gli appositi contenitori o sacchi forniti dal gestore ed esposti in strada, vicino al proprio ingresso, nella fascia oraria dalle ore 22.00 della sera antecedente al servizio alle ore 06.00 del corrispondente giorno di raccolta.

Una volta avvenuto lo svuotamento, il contenitore dovrà essere riposizionato all'interno della propria abitazione.

Il servizio di **raccolta pannolini domiciliare** è attivabile su richiesta contattando il numero verde.

È attivabile un servizio dedicato alle **utenze «svantaggiate»** contattando il numero verde.

Raccolta Zona 1 – UtENZE Domestiche

La **zona 1** è composta dal nucleo urbano di Montalto di Castro e dal Nucleo Urbano di Pescia Romana. Per l'individuazione dell'area si rimanda al calendario presente sul sito www.paolettiecologia.it/montaltodicastro.

Il servizio di raccolta è previsto **Porta a Porta Integrale** per tutte e 5 le frazioni conferibili.

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido				*		
Secco Residuo						
Carta e Cartone						
Plastica						
Vetro e Lattine						

* Passaggio di raccolta previsto nei mesi da Maggio a Settembre

In caso di festività contattare il numero verde per sapere le raccolte attive o eventuali giornate di recupero.

Raccolta Zona 2 – UtENZE Domestiche

La **zona 2** è composta dalle Località Marine e da Montalto Marina. Per l'individuazione dell'area si rimanda al calendario presente sul sito www.paolettiecologia.it/montaltodicastro.

Il servizio di raccolta è previsto **Porta a Porta per la raccolta di indifferenziato e organico,** e **Stradale per la raccolta di vetro e lattine, imballaggi in plastica, carta e cartone**

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido				*		
Secco Residuo						
Carta e Cartone	RACCOLTA STRADALE					
Plastica						
Vetro e Lattine						

* Passaggio di raccolta previsto nei mesi da Maggio a Settembre

In caso di festività contattare il numero verde per sapere le raccolte attive o eventuali giornate di recupero.

Raccolta Zona 3 – UtENZE Domestiche

La **zona 3** è composta dalle Case Sparse di Montalto di Castro e di Pescia Romana, dai Nuclei ex Abusivi e dalla Zona Artigianale ed Industriale. Per l'individuazione dell'area si rimanda al calendario presente sul sito www.paolettecologia.it/montaltodicastro.

Il servizio di raccolta è previsto **Porta a Porta per la raccolta dell' indifferenziato**, e **Stradale** per la raccolta di vetro e lattine, imballaggi in plastica, carta e cartone. Per l'organico è previsto l'obbligo del **compostaggio domestico**.

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	COMPOSTAGGIO DOMESTICO					
Secco Residuo						
Carta e Cartone	RACCOLTA STRADALE					
Plastica	RACCOLTA STRADALE					
Vetro e Lattine	RACCOLTA STRADALE					

In caso di festività contattare il numero verde per sapere le raccolte attive o eventuali giornate di recupero.

Raccolta Zona 4 – Utenze Domestiche

La zona 4 è composta dal Centro Storico di Montalto di Castro, dal nucleo Urbano di Montalto di Castro e di Pescia Romana, comprese case Enel. Per l'individuazione dell'area si rimanda al calendario presente sul sito www.paolettiecologia.it/montaltodicastro.

Il servizio di raccolta è previsto mediante **Ecostazioni scarrabili mobili** per tutte e 5 le frazioni conferibili.

Per conferire i rifiuti ed accedere all'Ecostazione mobile sarà necessario utilizzare la tessera sanitaria dell'intestatario TARI.

Si potrà accedere nei giorni e orari di presenza e di seguito riportati:

In caso di festività contattare il numero verde per sapere le raccolte attive o eventuali giornate di recupero.

Lunedì:	Centro storico Montalto e case Enel 7.00-12.00 Pescia Romana e case Enel 14.00-19.00
Martedì:	Centro storico Montalto 7.00-12.00 Montalto case Enel 14.00-19.00
Mercoledì:	Centro storico Montalto 7.00-12.00 Montalto case Enel 14.00-19.00
Giovedì:	Centro storico Montalto 14.00-19.00 Case Enel Montalto e Pescia Romana 7.00-12.00
Venerdì:	Centro storico Montalto 7.00-12.00 Montalto case Enel 14.00-19.00
Sabato:	Centro storico Montalto 7.00-12.00 Case Enel Montalto e Pescia Romana 14.00-19.00
Domenica:	Montalto case Enel 7.00-12.00

Raccolta Zona 5 – Utenze Domestiche

La zona 5 è composta dalle località di villeggiatura Torre di Maremma e Villaggio Mediterraneo. Per l'individuazione dell'area si rimanda al calendario presente sul sito www.paolettecologia.it/montaltodicastro.

Il servizio di raccolta è previsto mediante **postazioni ad accesso controllato** e raccolta stradale per tutte e 5 le frazioni conferibili.

L'accesso alla postazione fissa ad accesso controllato e l'apertura del cassonetto dell'indifferenziato sarà consentito solo attraverso la card fornita assieme al kit di raccolta.

Il servizio a domicilio **di ritiro ingombranti a chiamata verrà fornito alla Postazione ad Accesso Controllato** di riferimento dell'utenza stessa, in fase di prenotazione con chiamata al Numero Verde si prega di indicare quale sia la Postazione di riferimento per l'Utenza richiedente.

Servizi di SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento e pulizia del suolo pubblico è previsto solo su alcune zone del territorio, nello specifico: nel Centro di Montalto di Castro, nella zona di Montalto di Castro Marina e nella zona di Pescia Romana.

Il servizio è svolto secondo i giorni previsti dal piano di spazzamento, in funzione della zona di intervento, alla frequenza ed al tipo di spazzamento, se **manuale e/o meccanizzato**.

Entrambe le tipologie di spazzamento vengono svolte durante il turno diurno compreso tra le ore 6:00 e le ore 12:00 del mattino, garantendo il termine del servizio presso le vie e/o piazze in cui sono presenti attività commerciali e plessi scolastici entro le 7:30 – 8:00.

Insieme al servizio di spazzamento saranno svolti dei **servizi accessori**, quali svuotamento di cestini gettacarte, svuotamento dei cestini delle deiezioni canine, l'aspirazione del fogliame, la raccolta di carogne animali e siringhe trovate sul suolo pubblico, ecc.

CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il **Centro di Raccolta Comunale**, sito in Località Incotti, è un'area presidiata e gestita dal gestore mediante personale adeguatamente formato ed allestita per il conferimento di diverse tipologie di rifiuti urbani. Il CDR ha l'obiettivo di agevolare la raccolta differenziata ed è rivolto a tutte le utenze TARI residenti nel Comune di Montalto di Castro.

Per accedere è necessario essere provvisti del codice contribuente dell'intestatario Tari.

In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di quelle tipologie di rifiuti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori stradali o domiciliari.

Si rimanda al sito per scaricare e prendere visione del regolamento del CDR e dei rifiuti conferibili.

presso l'Ecocentro è possibile ritirare la fornitura annua prevista di sacchi mostrando il codice contribuente a Ruolo Tari.

Orari di apertura:

- Dal Lunedì al Sabato : dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00
- Domenica: dalle 08:00 alle 12:00 (nei mesi da giugno ad agosto)
- Chiuso nei giorni Festivi

Servizi ACCESSORI

Il gestore garantisce lo svolgimento di servizi accessori e servizi di raccolta a chiamata dei seguenti servizi:

- **Raccolta Ingombranti e RAEE:** è prevista la raccolta domiciliare, per le utenze domestiche, a chiamata su prenotazione al numero verde;
- **Raccolta sfalci e potature:** il servizio di ritiro a domicilio è a chiamata prenotabile mediante il numero verde, e viene eseguito una volta a settimana;
- **Raccolta Pile esauste:** sono presenti presso i rivenditori, i supermercati ed il comune l'apposito contenitore;
- **Raccolta Farmaci scaduti:** sono presenti appositi contenitori presso le farmacie, gli studi medici, i supermercati ed il comune;
- **Servizio di Pronto Intervento:** squadra dedicata all'espletamento di interventi urgenti, entro 2 ore dalla segnalazione;
- **Raccolta T e/o F:** sono presenti presso i rivenditori gli appositi contenitori per la raccolta;

- **Lavaggio Contenitori:** è previsto il servizio di lavaggio dell'intero kit di raccolta, per un totale di 12 interventi l'anno;
- **Raccolta Siringhe:** è possibile segnalare la presenza di siringhe al numero verde;
- **Rimozione Carcasse animali:** nel caso di sversamenti accidentali nella carreggiata, il gestore garantisce la pulizia dell'area entro 3 ore dalla chiamata;
- **Pulizia carreggiata in caso di sversamenti:** nel caso di rinvenimento di carogne animali, il gestore garantisce la rimozione e la pulizia dell'area entro 3 ore dalla chiamata;
- **Svuotamento Cestini:** il servizio dedicato alle zone critiche, svolto nei mesi di Luglio ed Agosto, e prevede la sostituzione del sacchetto pieno con uno nuovo e la pulizia dell'area circostante;
- **Raccolta e pulizia Aree Mercatali:** successivamente alla chiusura dei mercati del lunedì e del giovedì, è prevista la pulizia dell'area interessata ed il prelievo dei rifiuti prodotti dalle attività di vendita. Tale servizio è previsto anche in occasione di **mercati stagionali, fiere, manifestazioni e sagre;**
- **Pulizia pineta Montalto Marina:** il servizio di pulizia settimanale, dei sentieri della pineta, nei mesi di luglio e agosto;

- **Servizio di raccolta abbandoni:** il gestore garantisce il servizio di pronto intervento per la rimozione dei rifiuti abbandonati rinvenuti dagli operatori e/o segnalati dagli utenti dagli enti autorizzati;
- **Pulizia Arenili:** è prevista la pulizia ordinaria mediante l'utilizzo di un trattore allestito con un sistema di trigliaggio della spiaggia e da un operatore dotato di apposita attrezzatura. Le frequenze variano in base al periodo.
- **Ecosportello:** attivo per richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere l'assegnazione e/o sostituzione dei contenitori, ritirare le attrezzature per la raccolta e materiali di comunicazione.

Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto la presente carta della qualità contiene e rispetta l'indicazione:

- degli obblighi di servizio,
- degli indicatori e relativi standard della qualità tecnica e contrattuale,
- degli standard ulteriori o migliorativi

Di seguito si riporta un riepilogo degli **OBBLIGHI** previsti dalla scheda tecnica del TQRIF:

Qualità Contrattuale:

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
3. Punti di contatto con l'utente
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti
5. Ritiro dei rifiuti su chiamata
6. Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Qualità Tecnica

1. Continuità e regolarità del servizio
2. Sicurezza dei servizi

Si rimanda **all'allegato A** al fondo del documento che riporta, per ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi e degli indicatori previsti nel TQRIF relativamente allo schema regolatorio di appartenenza.

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Montalto di Castro.

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica .

Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, istituito presso l'Amministrazione Comunale, e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

Procedura di reclamo e di richiesta di informazione

Gli Utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati al successivo paragrafo.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi ai reclami vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Accesso alle informazioni

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze.

Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

Trasparenza

Di seguito vengono indicati gli strumenti messi a disposizione agli utenti, per inviare richieste di informazioni, reclami sui servizi, segnalazioni di scariche abusive, prenotazione dei servizi gratuiti a chiamata:

- **Sito Internet:** www.paolettiecologia.it/montaltodicastro/
- **Numero Verde da num. Fisso:** 800.974723
Numero verde da Cellulare: 0766-060108
Orari Numeri verde: dal lunedì al venerdì ore 09:00 – 18:00
- **Centro Operativo:** dalle 09:00 alle 12:00 presso il CDR, in Località Incotti
- **APP:** «JUNKER» disponibile su App Store e Play Store
- **Email:** ati.paoletti.ecotrasporti@paolettiecologia.it
- **Posta Ordinaria:** Zona Industriale Due Pini c/o incubatore di imprese - 01014 Montalto di Castro (VT)
- **Numero di Pronto Intervento da num. Fisso:** 800.974723 - **da Cellulare:** 0766-060108

Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore, indicati nel precedente paragrafo.

Gli standard e gli impegni del gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Montalto di Castro (VT).

Allegato A – Obblighi di servizio ed indicatori

OBBLIGHI		INDICATORI		
QUALITÀ CONTRATTUALE	1	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	A	Adozione di una procedura individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
			B	Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari)
			C	Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti
			D	Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/ riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico
	2	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	A	Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
	3	Punti di contatto con l'utente	A	Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi
			B	Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade
	4.1	Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione	A	Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)
			B	Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti limitato ad alcune categorie di utenti

QUALITÀ CONTRATTUALE	OBBLIGHI		INDICATORI	
	4.2	Rettifica degli importi non dovuti	A	Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati
		B	Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati	
5	Ritiro dei rifiuti su chiamata	A	Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi, pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi	
		B	Possibilità per l'ETC di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento alla riduzione del n. di ritiri ed alla applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente	
		C	Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica	
		D	Estensione delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate	
7	Continuità e regolarità del servizio	A	Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità	
		B	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (con data e orario dello svolgimento del servizio per via)	
8	Sicurezza del servizio	A	Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo	
		B	Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento	

FLUSSI INFORMATIVI FRA GESTORI (In caso di servizio non integrato)	OBBLIGHI		INDICATORI	
	9	Soggetti obbligati	A	Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade
10	Gestione degli obblighi di qualità: Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori	A	Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati)	
Obblighi di registrazione e comunicazione	11	Obblighi di registrazione e comunicazione	A	Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio
VERIFICA E PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ	12	Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di <i>sunshine regulation</i>	A	Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet: <ul style="list-style-type: none"> • del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori • degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard • della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani • dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche
			B	L' Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori