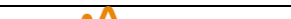


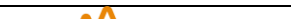


CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 2 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

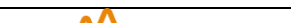
Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	La società.....	4
1.2	Il servizio	4
1.2.1	Cenni storici	4
1.2.2	Raccolta rifiuti	4
1.2.3	Spazzamento stradale	4
1.2.4	Centri di raccolta.....	5
1.3	La Carta del servizio	5
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	6
2.2	Continuità.....	6
2.3	Partecipazione	6
2.4	Cortesia.....	6
2.5	Efficacia ed efficienza	6
2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.7	Condizioni principali di fornitura.....	6
3	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	7
4	SCHEMA REGOLATORIO	7
5	MODALITÀ.....	8
5.1	Avvio del rapporto	8
5.1.1	Attivazione del servizio	8
5.1.2	Variazione o cessazione del servizio.....	8
5.2	Accessibilità al servizio	8
5.2.1	Sportelli fisici	8
5.2.2	Corrispondenza.....	8
5.2.3	Contatto telefonico	9
5.2.4	Forme, modalità e termini di pagamento	9
5.2.5	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	9
5.2.6	Facilitazioni per utenti particolari	10
5.2.7	Appuntamenti con l'utente	10
5.2.8	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.....	10
5.3	Gestione del servizio	10
5.3.1	Fatturazione	10
5.3.2	Rettifiche di fatturazione	11
5.3.3	Servizi di ritiro su chiamata.....	11
5.3.4	Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	11
5.4	Continuità e sicurezza del servizio	12
5.4.1	Continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento stradale	12
5.4.2	Pronto intervento	12
6	TUTELA	13

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 3 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

6.1	Violazioni alla Carta del Servizio	13
6.2	Autorità di regolazione	13
6.3	Dati personali degli utenti	13
7	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	13
8	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	13
9	APPENDICE – OBBLIGHI E STANDARD DI SERVIZIO DEGLI SCHEMI REGOLATORI DI CUI AL TQRIF	
14		

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01.01.2022	Prima emissione del documento	UQSA	RIAM	DIRG
01	01.06.2022	Revisione standard soggetti a monitoraggio e tempistiche di pubblicazione	RSG	RIAM	DIRG
02	01.01.2023	Adeguamento ai sensi della Delibera 15/2022/R/rif – Allegato A (TQRIF)	RSG	RIAM RPAP RCAP RSEP	DIRG
03	15.04.2023	Chiarimenti paragrafo 5.3.3	RSG	RIAM RPAP	DIRG

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 4 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

1 PREMESSA

1.1 La società

AmAmbiente S.p.A. (per brevità **AmAmbiente** o **Società**) è una società a capitale interamente pubblico, derivante dalla fusione per incorporazione di AMNU S.p.A. in S.T.E.T. S.p.A.

AmAmbiente gestisce il ciclo idrico (acquedotto e fognatura), l'igiene ambientale (raccolta rifiuti) e le reti di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento) nel territorio dei Comuni soci.

Offre servizi di onoranze funebri con personale a disposizione 24 ore su 24.

Per conto dei Comuni gestisce poi impianti di illuminazione pubblica, impianti di produzione energie rinnovabili, i cimiteri ed i parcheggi pubblici delle municipalità.

Tutti questi settori sono rilevanti per la vita quotidiana e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, con cui AmAmbiente mantiene uno stretto legame attraverso un intenso rapporto di collaborazione con gli Enti Locali affidanti.

1.2 Il servizio

1.2.1 Cenni storici

Nel 1968, il Comune di Pergine Valsugana costituì una Azienda Municipalizzata per la gestione del servizio di raccolta rifiuti all'interno del proprio territorio; nel corso del decennio 1980-1990 l'Azienda allargò il proprio bacino di competenza, svolgendo i servizi di igiene ambientale nei comuni dell'Alta Valsugana, attrezzandosi inoltre per svolgere i servizi di spazzamento stradale, sia manuale che meccanico.

1.2.2 Raccolta rifiuti

La raccolta del rifiuto indifferenziato avviene mediante contenitori stradali di prossimità personalizzati dotati di microchip o mediante conferimento in cassonetti stradali dotati di calotta volumetrica con identificazione dell'utente, al fine di registrare la volumetria dei singoli conferimenti; i dati acquisiti sono poi utilizzati per addebitare agli utenti la parte variabile della tariffa. Il rifiuto indifferenziato è conferito in discarica o al termovalorizzatore di Bolzano, secondo le disposizioni di volta in volta impartite dai competenti uffici della Provincia Autonoma di Trento.

I rifiuti differenziati (organico, verde e ramaglie, carta e cartoni, vetro) sono raccolti per mezzo di cassonetti stradali; il cittadino può conferire presso i centri di raccolta le altre tipologie di rifiuti differenziabili prodotte, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia e dallo specifico regolamento, esposto in ogni centro o reperibile sul sito istituzionale della Società.

Alcune frazioni merceologiche sono temporaneamente stoccate presso una stazione di trasferimento, per poi essere riversate in unità di carico con maggiore volumetria, al fine di ottimizzare i trasporti, riducendo nel contempo gli impatti ambientali dagli stessi provocati.

Con apposito mezzo, si effettua inoltre il lavaggio e la sanificazione dei contenitori per la raccolta del rifiuto organico.

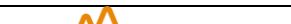
Su chiamata ed a titolo oneroso, AmAmbiente effettua servizi di raccolta domiciliare di rifiuti per le quali è autorizzata al trasporto.

1.2.3 Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, effettuato per le amministrazioni comunali che hanno affidato alla Società tale servizio, consiste nella pulizia programmata del suolo pubblico, dei parchi pubblici e nello svuotamento dei cestini. Nel periodo estivo è curata la pulizia delle spiagge lungo lago.

Lo spazzamento manuale comprende anche le attività di:

- svuotamento cestini e di raccolta del fogliame;
- raccolta dei rifiuti abbandonati.

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 5 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

È inoltre disponibile, su richiesta, il servizio di pulizia di aree private.

1.2.4 Centri di raccolta

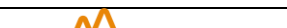
AmAmbiente gestisce, anche con la collaborazione di terze parti, i centri per la raccolta differenziata (Centro Raccolta Materiale – CRM, Centro Raccolta Zonale – CRZ e Centro Integrato). Presso i CRM è possibile conferire rifiuti urbani, pericolosi e non, in maniera differenziata, nonché i rifiuti ingombranti, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento, esposto presso il centro o reperibile sul sito web www.amambiente.it.

1.3 La Carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti dei servizi di igiene ambientale, fissandone i criteri per l'erogazione, gli standard di qualità, nonché gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta è redatta secondo le indicazioni riportate nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il documento recepisce inoltre le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in materia di qualità del servizio introdotte con Delibera 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif e relativo Allegato A ("Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani – TQRIF").

 IGIENE AMBIENTALE		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 6 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AmAmbiente applica i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

AmAmbiente si impegna, per quanto possibile, ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora debbano verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, è premura della Società arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La Società è dotata di una forza lavoro e mezzi di scorta tali da scongiurare il rischio di interruzione del servizio. Allo scopo di minimizzare i tempi di fermo macchina, si è inoltre munita di un'officina interna per la riparazione degli automezzi addetti alla raccolta dei rifiuti.

2.3 Partecipazione

AmAmbiente mette a disposizione i canali di comunicazione più opportuni affinché gli utenti possano avanzare richieste, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. Ciascun utente ha inoltre diritto ad accedere agli atti amministrativi che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia.

AmAmbiente, nella relazione con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale e individua, all'interno dell'organico aziendale, i responsabili delle strutture di riferimento.

2.4 Cortesia

AmAmbiente si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti; si garantisce inoltre l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

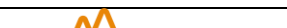
Costituisce un obiettivo prioritario di AmAmbiente perseguire un progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le misure idonee al suo raggiungimento, nonché le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel rapporto con la propria utenza, è premura del personale della Società utilizzare un linguaggio chiaro, dando il giusto peso al ruolo della cultura e della tradizione del territorio.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le principali condizioni di fornitura del servizio sono descritte nell'apposito documento consegnato all'utente in occasione della sottoscrizione del contratto.

 IGIENE AMBIENTALE		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 7 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

3 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio si applica ai seguenti servizi relativi alla gestione dei rifiuti di tipo urbano:

SERVIZIO	COMUNI
Raccolta e trasporto dei rifiuti	Altopiano della Vigolana, Baselga di Pinè, Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Vlarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Levico Terme, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vignola Falesina
Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	
Spazzamento stradale	Altopiano della Vigolana ¹ , Baselga di Pinè ¹ , Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Vlarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna ¹ , Vignola Falesina

Tabella 1 – Campo di applicazione della Carta del Servizio

Il paragrafo 5.3.3 si applica inoltre ai rifiuti di tipo speciale, secondo le precisazioni ivi riportate.

4 SCHEMA REGOLATORIO

A livello nazionale, mediante il TQRIF, ARERA ha individuato quattro diversi “Schemi regolatori” che ciascun gestore dei servizi di igiene ambientale, tra i quali AmAmbiente, deve rispettare.

Gli Schemi regolatori includono:

- obblighi di servizio, che riguardano le procedure e le modalità di erogazione dei servizi;
- indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica, che costituiscono una rappresentazione del livello prestazionale raggiunto dal servizio, supportata da misurazioni e dati numerici (ad esempio, il tempo medio di attesa per il servizio telefonico o il tempo medio impiegato per svolgere il ritiro di rifiuti su chiamata).

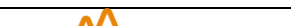
Con Delibera n. 2021.03.13 di data 14 dicembre 2021, l'Ente Territorialmente Competente (per brevità **ETC**) ha determinato il posizionamento di AmAmbiente nello Schema regolatorio n. I di cui al TQRIF (cfr. Tabella 2 seguente).

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

Tabella 2 – Schemi regolatori previsti dal “TQRIF” per il periodo 2023-2025

Le caratteristiche distintive di ciascuno Schema regolatorio sono riportate nella sezione 9 del presente documento.

¹ AmAmbiente effettua solamente lo spazzamento meccanico.

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 8 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

5 MODALITÀ

I paragrafi di questa sezione sono organizzati in base alle diverse fasi di erogazione dei servizi oggetto del presente documento.

Con il termine “servizio/i”, se non specificato diversamente, si fa riferimento all’insieme dei servizi di igiene ambientale erogati dalla Società: raccolta e trasporto dei rifiuti, gestione tariffe e rapporto con gli utenti, spazzamento delle strade.

5.1 Avvio del rapporto

5.1.1 Attivazione del servizio

Per l’attivazione del servizio, l’utente deve fare richiesta ad AmAmbiente utilizzando l’apposita modulistica, disponibile sul sito internet aziendale, oppure avvalendosi degli sportelli fisici o di quello *online*.

La richiesta va presentata entro sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell’immobile.

La Società risponde a ciascuna richiesta ricevuta assegnando all’intestatario (persona fisica o giuridica) un codice “utente”, distinto dal codice “utenza” che identifica il luogo di produzione dei rifiuti, e definendo la data di avvio del servizio nonché di applicazione della Tariffa Rifiuti (TARI).

5.1.2 Variazione o cessazione del servizio

Per comunicare ad AmAmbiente la necessità di variazione (ad es. modifiche anagrafiche e di superficie utenze, variazione utenza per cambio indirizzo) o di cessazione del servizio, l’utente deve inviare richiesta entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione tramite l’apposita modulistica, disponibile sul sito internet aziendale, oppure avvalendosi degli sportelli fisici o di quello *online*.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell’importo da addebitare all’utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei novanta (90) giorni di cui al periodo precedente, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell’importo da addebitare all’utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

AmAmbiente fornisce riscontro a ciascuna richiesta ricevuta indicando la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

5.2 Accessibilità al servizio

5.2.1 Sportelli fisici

Presso la sede di Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana, AmAmbiente dispone di sportelli fisici aperti al pubblico per l’attivazione del servizio, la consegna attrezzature, o lo svolgimento di altre operazioni d’utenza.

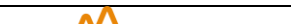
L’accesso agli sportelli va fatto su appuntamento, nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì: 08:00 – 12:00
- lunedì: 13:30 – 15:30

È possibile prenotare un appuntamento tramite procedura online sul sito internet aziendale oppure al telefono (contatto 0461 1611099).

5.2.2 Corrispondenza

Qualsiasi pratica può essere svolta via posta tradizionale o elettronica, allegando la documentazione del caso. I riferimenti del caso sono riportati in ultima di copertina della presente Carta del Servizio.

 IGIENE AMBIENTALE		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 9 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

5.2.3 Contatto telefonico

Contattando il numero **0461 1611099** è possibile:

- fissare un appuntamento;
- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata di cui al successivo paragrafo 5.3.3;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al paragrafo 5.3.4;
- richiedere informazioni / supporto, in particolare in riferimento a:
 - frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento per le zone di interesse;
 - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili e calendario dei ritiri istituito da AmAmbiente;
 - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio;
 - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Ad eccezione delle prenotazioni di appuntamenti, che vanno sempre effettuate chiamando il **0461 1611099**, le segnalazioni e richieste dell'elenco sopraindicato possono essere avanzate contattando il seguente numero verde gratuito, operativo negli orari d'ufficio:



5.2.4 Forme, modalità e termini di pagamento

Le fatture emesse da AmAmbiente devono essere pagate secondo le tempistiche e le indicazioni riportate sulle fatture stesse.

Di norma, il termine di scadenza per il pagamento è fissato in un tempo non inferiore a venti (20) giorni solari, decorrenti dalla data di emissione della fattura, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, sono previste:

- per le fatture TARI: varie forme, tra le quali il servizio "pagoPA" o l'addebito permanente in conto corrente bancario o postale, quest'ultimo sempre senza l'applicazione di commissioni;
- per le fatture inerenti a prestazioni: il bonifico bancario.

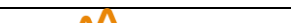
5.2.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

AmAmbiente può concedere la rateizzazione dei pagamenti:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Per poter accedere alla rateizzazione dei pagamenti, l'utente interessato in possesso dei requisiti sopra indicati si può rivolgere agli sportelli fisici aziendali.

La richiesta è subordinata a verifica da parte della Società, con predisposizione del relativo piano di rateizzazione in caso di esito positivo, e prevede la sottoscrizione di apposito modulo, riportante le condizioni applicate.

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 10 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

5.2.6 *Facilitazioni per utenti particolari*

Gli uffici di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

In caso di necessità, il personale della Società può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni finalizzate all'ottenimento dei servizi richiesti, previo appuntamento concordato con lo stesso.

5.2.7 *Appuntamenti con l'utente*

Gli appuntamenti per sopralluoghi, verifiche o esecuzione degli interventi che necessitano della presenza dell'utente sono richiesti nell'ottica di poter rispettare i contenuti della presente Carta del Servizio, a meno di particolari esigenze manifestate dall'utente.

AmAmbiente si impegna a porre la massima attenzione al rispetto dell'orario concordato.

5.2.8 *Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati*

L'utente può inviare ad AmAmbiente ciascuna comunicazione scritta relativa a reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando la specifica modulistica messa a disposizione dalla Società. In alternativa, può utilizzare modalità differenti (es. e-mail con testo libero), purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di cui al comma 17.1 del TQRIF (già inclusi nel modulo predisposto da AmAmbiente).

La Società, nell'assicurare una risposta scritta di ritorno all'utente, adotta criteri prudenziali nella classificazione di ciascuna segnalazione scritta ricevuta, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Nella risposta a ciascun reclamo scritto, AmAmbiente include le seguenti informazioni:

- la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dalla Società;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per quanto riguarda le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, la risposta fornita da AmAmbiente contiene:

- l'esito della verifica;
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

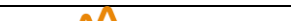
5.3 *Gestione del servizio*

5.3.1 *Fatturazione*

Periodicità di fatturazione, modalità di rilevazione dei servizi prestati, svolgimento del procedimento di fatturazione costituiscono capitoli delle condizioni di fornitura dei diversi servizi.

Di norma, la fatturazione avviene secondo le seguenti periodicità:

- fatture TARI: 2 volte l'anno, con cadenza semestrale, indicativamente, nei mesi di gennaio e luglio;
- fatture per prestazioni su richiesta: entro il mese successivo a quello di erogazione del servizio.

 IGIENE AMBIENTALE		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 11 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

5.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione si evidenzino errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso l'utenza.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente (cfr. modalità di segnalazione al paragrafo 5.2.8), AmAmbiente si impegna ad effettuare la rettifica attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nella prima fattura utile;
- b) nel caso in cui dalla differenza risultino ulteriori importi a favore dell'utente:
 - i. se inferiori a cinquanta (50) euro, accredito nella fattura successiva e comunque non oltre 150 giorni dalla data di rettifica;
 - ii. se superiori a cinquanta (50) euro, rimessa diretta.

5.3.3 Servizi di ritiro su chiamata

AmAmbiente effettua servizi di ritiro di rifiuti su richiesta.

Ciascuna prestazione può essere richiesta in una delle seguenti modalità tra loro alternative:

- a) inoltrando agli uffici aziendali l'apposita modulistica, opportunamente compilata;
- b) inviando ad AmAmbiente un'email che riporti nel testo:
 - o i dati identificativi dell'utente interessato:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
 - o i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- c) rivolgendosi ai contatti telefonici di cui al paragrafo 5.2.3.

Nel caso di cui alla lettera c), verrà successivamente richiesto all'utente di compilare la conferma di accettazione dell'offerta ovvero di controfirmare sul posto il rapportino di avvenuto ritiro dei rifiuti.

Per l'esecuzione dei suddetti servizi, AmAmbiente si impegna a rispettare:

- per i rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature: lo standard previsto alla Tabella 4;
- per i rifiuti urbani diversi da quelli di cui al punto precedente e per i rifiuti speciali: il tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della richiesta.

5.3.4 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

L'utente che riscontri un disservizio² inerente alla raccolta e trasporto o allo spazzamento stradale può fare segnalazione ad AmAmbiente tramite i canali messi a disposizione dall'azienda.

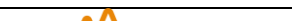
La stessa modalità vale per la presentazione di eventuali richieste di riparazione³ delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

AmAmbiente pianifica gli interventi e gli eventuali sopralluoghi preliminari, necessari per le valutazioni del caso, concordando le date con l'utente.

² Per "disservizio" si intende il non corretto svolgimento del servizio che provoca disagi all'utente o interruzioni, senza che questo si traduca in situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

L'interruzione, a sua volta, si verifica quando il servizio viene effettuato da AmAmbiente in modo non puntuale rispetto a quanto programmato ed oltre il "tempo di recupero" (margine di tolleranza fissato, a seconda dei casi previsti dal TQRIF, in 24 o 72 ore).

³ AmAmbiente si riserva di valutare l'opportunità di riparare o di sostituire integralmente le attrezzature.

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 12 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

5.4 Continuità e sicurezza del servizio

5.4.1 Continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento stradale

Al fine di garantire la regolarità del servizio di raccolta e trasporto, AmAmbiente predispone e conserva una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità presenti nel territorio servito, periodicamente aggiornata, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Nell'ambito dell'organizzazione delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento stradale, la Società provvede inoltre ad elaborare specifici Programmi, tali da consentire il rispetto della pianificazione comunicata agli utenti di ciascun servizio, anche tramite i calendari pubblicati sul sito internet aziendale.

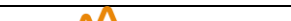
A partire dai Programmi delle attività è possibile evincere:

- per ciascuna strada/via del territorio servito e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività di raccolta e trasporto e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
- per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività di spazzamento stradale.

5.4.2 Pronto intervento

In caso di situazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta e trasporto, rientranti in una delle casistiche riportate di seguito, si può richiedere l'intervento di AmAmbiente:

- per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

 IGIENE AMBIENTALE		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 13 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

6 TUTELA

6.1 Violazioni alla Carta del Servizio

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta del Servizio può essere denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, nelle modalità di cui al paragrafo 5.2.8 precedente.

6.2 Autorità di regolazione

Nell'ambito del settore rifiuti, AmAmbiente è soggetta al controllo dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La presente Carta del Servizio sarà tempestivamente aggiornata in base alle eventuali disposizioni in materia che l'Autorità dovesse emanare.

6.3 Dati personali degli utenti

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

La relativa informativa è disponibile sul sito internet aziendale.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

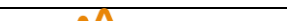
AmAmbiente valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

AmAmbiente si impegna a rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta del Servizio, nell'ottica di perseguire la soddisfazione dei propri utenti, presenti e futuri.

8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è sottoposta a controllo periodico da parte di AmAmbiente ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta del Servizio e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione aziendali. Nel riquadro "Storia delle revisioni" del presente documento è indicato l'elenco di tutte le versioni emesse, ordinate secondo un indice di revisione progressivo, con sintesi delle modifiche di volta in volta introdotte. Il documento in corso di validità è quello all'ultima versione.

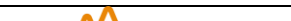
		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 14 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

9 APPENDICE – OBBLIGHI E STANDARD DI SERVIZIO DEGLI SCHEMI REGOLATORI DI CUI AL TQRIF

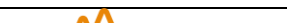
OBBLIGO DI SERVIZIO (in riferimento agli articoli del TQRIF)	SCHEMA REGOLATORIO			
	I	II	III	IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	sì	sì	sì	sì
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	sì	sì	sì	sì
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	sì	sì	sì	sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	sì	sì	sì	sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ⁴	sì	sì	sì
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	sì	sì	sì	sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	sì	sì	sì	sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	sì	sì	sì	sì
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	sì	sì	sì	sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	sì	sì	sì	sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	sì	sì	sì	sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	sì	sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	sì
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	sì	sì	sì	sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	sì
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	sì	sì	sì	sì

Tabella 3 – Obblighi di servizio per ciascuno Schema regolatorio

⁴ n.a.=non applicabile.

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 15 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

STANDARD DI QUALITÀ GENERALE (in riferimento agli articoli del TQRIF)	SCHEMA REGOLATORIO			
	I	II	III	IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%

		ALTRI DOCUMENTI
CSIA	Pagina 16 di 17	CARTA DEL SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Rev. 03 del 15.04.2023		

STANDARD DI QUALITÀ GENERALE (in riferimento agli articoli del TQRIF)	SCHEMA REGOLATORIO			
	I	II	III	IV
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Tabella 4 – Standard di qualità per ciascuno Schema regolatorio

