



**CONSORZIO**  
**SERVIZI**  
**C.S.R. RIFIUTI**

Novese • Tortonese • Acquese • Ovadese

# ***Carta dei Servizi***

## ***Econet S.r.l.***

## Indice

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| Premessa             |   | 3  |
| Validità della carta |   | 3  |
| 1                    | Principi fondamentali   | 4  |
| 2                    | Standard di qualità del servizio  | 4  |
| 2.1                  | Continuità e regolarità del servizio  | 4  |
| 2.1.2                | Raccolta rifiuti indifferenziati  | 5  |
| 2.1.3                | Raccolta rifiuti differenziati  | 5  |
| 2.1.4                | Altri servizi di raccolta rifiuti   | 6  |
| 2.1.5                | Spazzamento e pulizia   | 6  |
| 3                    | Specifiche tecniche dei servizi   | 6  |
| 4                    | Sanzioni  | 7  |
| 4.1                  | Sanzioni a carico dell'azienda in caso di inadempienza del contratto di servizio  | 7  |
| 4.2                  | Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti. Linee di indirizzo per i Comuni associati. | 7  |
| 5                    | Accessibilità ai Servizi  | 9  |
| 5.1                  | Orario di apertura al pubblico degli uffici   | 9  |
| 5.2                  | Tempi di attesa agli sportelli  | 9  |
| 6                    | Gestione del rapporto contrattuale  | 10 |
| 6.1                  | Fatturazione  | 10 |
| 6.2                  | Morosità per fatture  | 10 |
| 7                    | Informazioni al Comune cliente/utente   | 10 |
| 8                    | Tutela del Cliente  | 11 |
| 8.1                  | Segnalazione dei Reclami  | 11 |
| 9                    | Polizze assicurative  | 11 |

## **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 213.000 abitanti residenti.

Il C.S.R. ha affidato la gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati a Econet S.r.l., con decorrenza 1° Luglio 2006 e fino al 30 Giugno 2015.

Relativamente ai 50 Comuni appartenenti all' "Area Omogenea n° 1 Acquese e Ovadese" per un bacino di utenza di circa 79.000 abitanti, Econet S.r.l. svolge le funzioni di raccolta e trasporto sulla base del contratto di servizio sottoscritto con il C.S.R. e sulla base dell'approvazione di specifiche tecniche sottoscritte dai Comuni, da Econet e dal C.S.R. stesso.

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 Comuni clienti di verificare la rispondenza dei servizi svolti rispetto ai servizi contrattualizzati. 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 Econet S.r.l. volta al rispetto degli obiettivi di legge, al 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 Comuni e 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.
- Rende note le sanzioni per eventuali inadempienze contrattuali da parte dell'azienda.
- Dispone le eventuali misure sanzionatorie verso gli utenti del servizio in accordo con le amministrazioni servite
- Individua gli strumenti per garantire al Cliente/utente:
  - ❖ la costante informazione;
  - ❖ la tutela;
  - ❖ la valutazione del grado di soddisfacimento dei Comuni clienti (procedura in fase di avvio);
  - ❖ la copertura assicurativa.

## **Validità della Carta**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione su proposta delle parti (C.S.R., aziende, Comuni) e ogni modifica verrà tempestivamente comunicata agli interessati.

## **1 Principi fondamentali**

### **Eguaglianza**

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

### **Imparzialità**

L'azienda si impegna a garantire la parità di trattamento a tutti gli utenti. Particolare attenzione sarà rivolta ai soggetti diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli; nei loro confronti si attiverà, qualora possibile, ogni iniziativa necessaria a ridurre le condizioni di difficoltà.

### **Continuità**

Ogni Comune servito ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto ad una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

### **Partecipazione**

Ogni Comune servito ha diritto di conoscere i programmi aziendali inerenti al contratto in essere e all'organizzazione del servizio formulando, se del caso, suggerimenti, osservazioni o reclami.

### **Efficienza ed Efficacia**

L'azienda affidataria 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**

Ogni Comune servito e gli utenti hanno diritto ad un rapporto con i dipendenti aziendali basato sulla gentilezza e sulla cortesia.

### **Chiarezza e Comprensibilità dei Messaggi**

Il Comune cliente ha diritto di conoscere in modo analitico e approfondito i contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano.

### **Condizioni Principali di Fornitura**

Il cliente ha diritto ad avere risposte in tempi certi e definiti, ha diritto di conoscere le caratteristiche qualitative dei servizi erogati, ha diritto di conoscere ragioni ed entità di ogni variazione del corrispettivo e del servizio, in ottemperanza del contratto stipulato.

## **2 Standard di qualità del servizio**

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...).

### **2.1. Continuità e regolarità del servizio**

L'azienda si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene ambientale.

### 2.1.2 Raccolta rifiuti indifferenziati

Per rifiuti solidi urbani e assimilabili si intende qualsiasi materiale od oggetto derivante da attività umane o da cicli naturali, che non è raccolto in modo differenziato.

I contenitori per la raccolta dei R.S.U. 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 compresa tra 1 passaggio a settimana fino ad 1 passaggio giornaliero (giorni 6/7).

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

La frequenza di lavaggio e disinfezione dei contenitori stradali è periodica e comunque pari a 4 lavaggi annui, come da contratto con il C.S.R..

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

### 2.1.3 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.

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

La raccolta verde e materiali ligneo-cellulosici (potature) è settimanale presso le utenze domestiche con la modalità porta a porta, per i Comuni rientranti nella Macrozona di raccolta A (vedasi Contratto di Servizio).

E' incoraggiato l'autocompostaggio della frazione organica anche nei Comuni ricompresi nella Macrozona di servizio B (ex Articolo 5 punto 1.4 del Contratto di Servizio), in cui non è prevista la raccolta della frazione organica.

I contenitori per la raccolta differenziata di norma sono posizionati per ogni Comune servito 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.

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

| Rifiuto               | Colore contenitore  | Cause mancato svuotamento  | Recupero svuotamento                                    |
|-----------------------|---------------------|--|---|
| Carta/cartone         | Bianco              | veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali o eventi meteorologici particolari | 24 ore successive (ove rimossa la causa, salvo festivi) |
| Plastica              | Giallo              |  |   |
| Organico              | Marrone             |  |   |
| Verde (erba e foglie) | Verde               |  |   |
| Vetro                 | Blu / Campana verde |  |   |

La raccolta della carta/cartone è effettuata, laddove il contratto lo preveda, anche con l'esposizione in pacchi; la raccolta della plastica è consentita anche tramite l'esposizione di sacchi.

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

#### **2.1.4. Altri servizi di raccolta rifiuti**

Nel rispetto delle specifiche tecniche si attiveranno i seguenti servizi:

- Raccolta imballaggi presso attività commerciali.
- Raccolta rifiuti urbani ingombranti ed assimilati, su richiesta chiamando il numero verde, prenotando il servizio on line (<http://www.csrifuti-noviligure.it/prenotazioni.php>) e comunque mediante conferimento da parte degli utenti presso i centri di raccolta attivi.

#### **2.1.5. Spazzamento e pulizia**

Nel rispetto del contratto di raccolta si potranno attivare i seguenti servizi accessori, con sottoscrizione di apposita specifica tecnica:

- Spazzamento manuale e meccanizzato, comprensivo di svuotamento e pulizia cestini gettacarta, nelle frequenze necessarie;
- Svuotamento e pulizia cestini gettacarta nelle frequenze necessarie;
- Ogni altro servizio accessorio contrattualmente previsto.

### **3 Specifiche tecniche dei servizi**

Econet S.r.l. predispose un programma dei servizi erogati per ogni Comune, redigendo ogni anno o per ogni variazione del servizio concordata, 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 C.S.R. al fine di monitorare il servizio reso, produrre report ed analisi, nonché verificare la regolare erogazione dei servizi programmati.

## 4 Sanzioni

Il CSR ha previsto, in caso di inadempienze contrattuali, le seguenti sanzioni amministrative.

### 4.1 Sanzioni a carico dell'azienda in caso di inadempienza del contratto di servizio

|  |         |
|--|---------|
| Mancato svuotamento di ogni contenitore stabilmente collocato sul suolo pubblico entro 24 ore dalle frequenze minime stabilite dalla presente e dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza     | € 50    |
| 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 | € 150   |
| 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)                  | € 1.500 |
| Mancato spazzamento e pulizia manuale e/o meccanizzata di ogni via, piazza, viale entro 24 ore dalla segnalazione  | € 150   |
| Mancato lavaggio dei contenitori secondo le frequenze eventualmente previste dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza  | € 300   |
| Mancata comunicazione al CSR in merito alla cessione, anche parziale, dei servizi regolata all'art. 21   | € 1.500 |

I singoli Comuni sanzionano, se previsto dal Regolamento Comunale, le modalità di conferimento non conformi da parte degli utenti.

### 4.2 Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti. Linee di indirizzo per i Comuni associati da aggiornare in funzione dell'evoluzione normativa.

| 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 contenitori 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 contenitore 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 contenitori 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  | € 250,00 |
| Imbrattamento, affissione di manifesti o altro sui contenitori per la raccolta dei rifiuti   | € 25,00  | € 250,00 |
| 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 contenitori 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 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                           | € 25,00  | € 250,00 |
| 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  | € 250,00 |
| Combustione di qualunque tipo di rifiuto   | € 25,00  | € 250,00 |
| Abbandono di rifiuti al di fuori dei contenitori   | € 25,00  | € 250,00 |
| Conferimento al servizio di raccolta di animali morti  | € 25,00  | € 250,00 |
| 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   | € 105,00 | € 619,00 |
| Abbandono di rifiuti non pericolosi e non ingombranti sul suolo  | € 25,00  | € 154,00 |
| <b><i>Presso i centri di raccolta:</i></b>   |          |          |
| Abbandono dei rifiuti all'esterno dei centri e delle aree  | € 25,00  | € 250,00 |
| Conferimento di rifiuti all'esterno degli appositi contenitori   | € 25,00  | € 250,00 |
| Conferimento di rifiuti di diversa tipologia da quella a cui i contenitori sono destinati  | € 25,00  | € 250,00 |
| Cernita, rovistamento e prelievo dei rifiuti all'interno dei contenitori o in altro modo accumulati  | € 25,00  | € 250,00 |
| 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  | € 250,00 |
| Conferimento di rifiuti speciali non assimilati provenienti da utenze non domestiche   | € 25,00  | € 250,00 |
| Danneggiamento delle strutture dei centri e delle aree ecologiche  | € 25,00  | € 250,00 |
| Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'addetto al controllo  | € 25,00  | € 250,00 |



## 5 Accessibilità ai Servizi

### 5.1 Orario di Apertura al Pubblico degli Uffici

Ufficio di Ovada, strada Rebba 2:

| <b>Giorni della settimana</b> | <b>Mattino</b> |
|-------------------------------|----------------|
| Lunedì                        | 8,30 – 12,30   |
| Martedì                       | 8,30 – 12,30   |
| Mercoledì                     | 8,30 – 12,30   |
| Giovedì                       | 8,30 – 12,30   |
| Venerdì                       | 8,30 – 12,30   |

Ufficio di Acqui Terme, via Massimo d'Azeglio 13:

| <b>Giorni della settimana</b> | <b>Mattino</b> |
|-------------------------------|----------------|
| Lunedì                        | 8,30 – 12,30   |
| Martedì                       | 8,30 – 12,30   |
| Mercoledì                     | 8,30 – 12,30   |
| Giovedì                       | 8,30 – 12,30   |
| Venerdì                       | 8,30 – 12,30   |
| Sabato                        | 8,30 – 12,30   |

I recapiti di Econet S.r.l. sono i seguenti:

| <b>Descrizione</b>                                    | <b>Numero telefonico</b>        |
|---|---------------------------------|
| <b>Presidenza - Direzione - Uffici Amministrativi</b> | <b>0143 – 833522</b>            |
| <b>Ufficio Ovada strada Rebba</b>                     | <b>0143 – 833522</b>            |
| <b>Ufficio Acqui Terme via Massimo D'Azeglio</b>      | <b>0144-380034</b>              |
| <b>Call Center</b>                                    | <b>800 085 312</b>              |
| <b>Fax Ufficio Ovada</b>                              | <b>0143-832037</b>              |
| <b>Fax Ufficio Acqui Terme</b>                        | <b>0144-329654</b>              |
| <b>E-mail Ufficio Ovada</b>                           | <b>info@econetsrl.eu</b>        |
| <b>E-mail Ufficio Acqui Terme</b>                     | <b>acqui@econetsrl.eu</b>       |
| <b>PEC</b>  | <b>econetsrl@registerpec.it</b> |

### 5.2 Tempi di attesa agli sportelli

Econet S.r.l. è impegnata a ridurre i tempi di attesa per effettuare operazioni di natura commerciale o amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Il tempo medio di attesa è di circa 15 minuti.

## **6 Gestione del rapporto contrattuale**

### **6.1 Fatturazione**

La fatturazione per i servizi di Igiene Ambientale è determinata sulla base del contratto di servizio e delle specifiche/accordi approvati dalle parti (azienda/Comune/C.S.R.).

### **6.2 Morosità per fatture**

In caso di ritardato pagamento, Econet S.r.l. applicherà interessi di mora in conformità a quanto previsto dal contratto di servizio in essere.

In caso di mancato pagamento, Econet S.r.l. emette un primo avviso in cui è evidenziata la posizione debitoria. Se permane la morosità, Econet S.r.l. invia tramite raccomandata o PEC un sollecito di pagamento contenente il dettaglio della situazione di morosità per il pagamento dell'arretrato.

Al permanere dello stato di morosità e comunque in caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di mora (ex. Art. 11 del contratto di servizio).

## **7 Informazioni al Comune cliente/utente**

Per garantire la costante informazione sulle procedure e iniziative circa i servizi svolti, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Servizio postale
- Telefono
- Mail aziendali
- Posta certificata
- Fax
- Numero Verde

## 8 Tutela del Cliente

### 8.1 Segnalazione dei Reclami

I reclami da parte dei Comuni clienti e dell'utenza servita, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti e un'importante occasione di miglioramento per Econet S.r.l.. I Clienti possono inoltrare i reclami ad Econet S.r.l. attraverso:

- lettera;
- via fax;
- via e-mail;
- telefonando al numero verde 800085312

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente o l'utente devono fornire tutti gli estremi in loro possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'azienda stesso possa provvedere ad una ricostruzione del disservizio contestato.

Ricevuta la segnalazione, Econet S.r.l. compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente/utente 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:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Standard Specifico</b> | Tempo massimo di risposta ai reclami inviati che richiedano sopralluoghi o verifiche interne:<br>30 giorni di calendario |
|---------------------------|--|

Le Richieste di informazioni, i Suggerimenti e le Segnalazioni di disfunzione non sono considerate Reclami. Econet s.r.l. si assume comunque la responsabilità di rispondere e di chiarire la sua posizione ad ogni segnalazione che non sia anonima o priva di un recapito.

Le richieste d'informazione, segnalazioni o suggerimenti pervenute in Econet in forma indiretta, vengono gestite come i reclami (20 gg di calendario, risposta, conservazione della pratica, registrazione, ecc.).

Il Responsabile di volta in volta competente fornisce informazioni in forma orale alle richieste, segnalazioni o suggerimenti pervenute in forma diretta. La risposta a questo tipo di comunicazione viene fornita direttamente o in breve tempo (in giornata e telefonicamente) a seconda della complessità.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate dagli utenti al Comune di residenza.

## 9 Polizze assicurative

Per tutte le attività aziendali, Econet S.r.l. ha stipulato oltre alle assicurazioni di legge anche, fra gli altri, una polizza assicurativa "Responsabilità Civile".

In caso di sinistro, il Cliente/utente dovrà rivolgersi presso gli uffici amministrativi di Ovada, strada Rebba 2 ed Acqui Terme via Massimo D'Azeglio 13 dell'Azienda Econet S.r.l. 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, in conformità alla normativa in vigore.