



Carta dei Servizi

Econet S.r.l.

ECONET S.r.l.
Piazza Levi, 12 – Acqui Terme (AL)
P.IVA e C.F. 02103850067

Indice

Premessa		3
Validità della carta		4
1	Principi fondamentali	4
2	Disciplinare dei servizi di Gestione Rifiuti	5
3	Standard di qualità del servizio	6
3.1	Continuità e regolarità del servizio	6
3.1.2	Raccolta rifiuto SECCO non riciclabile	7
3.1.3	Raccolta rifiuti differenziati	7
3.1.4	Servizio Ecobus	8
3.1.5	Frequenze	9
3.1.6	Altri servizi di raccolta rifiuti	9
3.1.7	Spazzamento e pulizia	9
4	Sanzioni	10
4.1	Sanzioni a carico dell'azienda in caso di inadempienza del contratto di servizio	10
4.2	Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti	11
5	Accessibilità ai Servizi	13
5.1	Orario di apertura al pubblico degli Ecosportelli Econet	13
5.2	Tempi di attesa all'Ecosportello	15
5.3	Orari di apertura del servizio di Call Center	15
6	Variazioni orari – contatti - indirizzi	15
7	Gestione del rapporto contrattuale	16
7.1	Fatturazione	16
7.2	Morosità	16
8	Informazioni al Cliente/utente	18
9	Tutela del Cliente	18
9.1	Segnalazione dei Reclami	18
10	Polizze assicurative	19

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.

L'affidamento del servizio ad ECONET S.r.l. è stato disposto dal CSR con Deliberazione Assembleare n° 20 del 16/12/2005 e con durata di 9 anni decorrenti dal 01/07/2006 sulla base di un contratto di servizio per la gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani nell'Area Omogenea n. 1 Acquese ed Ovadese sottoscritto il 24 gennaio del 2006 ed avente appunto durata novennale. L'affidamento è stato in seguito prorogato dal CSR con Deliberazione Assembleare n° 16 del 25/06/2015 alle stesse condizioni fino al 28/02/2016 e successivamente con Deliberazione n° 6 del 25/02/2016, a cui si rimanda, a tutto il 30/06/2016.

In data 24/05/2016 la Società Econet S.r.l. si è trasformata in Società a totale capitale pubblico e, in data 30/06/2016, è stato sottoscritto con il CSR il Contratto per l'esecuzione del servizio pubblico di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati e riscossione della tariffa relativa al servizio integrato nei 45 Comuni facenti parte dell'Area Omogenea n. 1 del Bacino territoriale Acquese ed Ovadese secondo il modello *dell'in house providing*, con durata dal 10/06/2016 al 09/06/2036.

Relativamente ai 45 Comuni appartenenti all' "Area Omogenea n° 1 Acquese ed Ovadese" per un bacino di utenza di circa 70.000 abitanti, Econet S.r.l. svolge le funzioni di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani e riscossione della tariffa corrispettivo puntuale sulla base del contratto di servizio sottoscritto con il CSR e sulla base di specifiche tecniche "SB" allegate al contratto. Le Schede tecniche per i servizi di base denominate "SB" costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto.

I riferimenti normativi sulla base dei quali opera Econet sono sostanzialmente i seguenti:

- Contratto di servizio per l'esecuzione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani e riscossione della tariffa relativa al servizio integrato nei 45 Comuni facenti parte dell'Area Omogenea n. 1 del Bacino territoriale Acquese ed Ovadese sottoscritto con il CSR in data 30.06.2016 e ss.mm.ii.;
- Regolamento di Gestione per i servizi di raccolta dei rifiuti approvato dal CSR e dai Comuni serviti;
- Schema di Regolamento tipo per l'applicazione della Tariffa corrispettiva per la gestione dei rifiuti urbani (Legge 27/12/2013 n. 147, art., comma 668) approvato dal CSR e dai Comuni serviti.

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 agli utenti e ai clienti in generale 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 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 clienti (procedura in fase di avvio);
 - ❖ la copertura assicurativa.

Validità della Carta

La presente Carta dei Servizi viene redatta ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12 del Contratto per l'esecuzione del servizio pubblico di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani assimilati e riscossione della tariffa corrispettivo puntuale relativa al servizio integrato nei 45 Comuni facenti parte dell'Area Omogenea n. 1 del Bacino territoriale Acquese ed Ovadese secondo il modello *dell'in house providing*, sottoscritto tra Econet ed il CSR in data 30/06/2016 e s.m.i..

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione su proposta delle parti.

1. Principi fondamentali

Nel rispetto di quanto riportato nel contratto di affidamento, la Società provvede all'erogazione dei servizi affidati in gestione in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili e nel rispetto degli indirizzi generali contenuti nel contratto stesso e/o comunque fissati dal CSR nel Regolamento di Gestione per i servizi di raccolta dei rifiuti.

La Società s'impegna a svolgere le proprie attività con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi. La Società s'impegna, altresì, ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- uguaglianza: l'attività della Società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza e la parità di trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, la Società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei

servizi alle esigenze degli utenti disabili;

- imparzialità: la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: la Società garantisce lo svolgimento delle proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- partecipazione: la Società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione, in coerenza con il sistema di comunicazione del CSR;
- informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.;

L'utente, in particolare, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso secondo modalità concordate e, comunque, in coerenza col sistema di comunicazione del CSR;

- efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La Società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;
- tipicità dei procedimenti di individuazione dei contraenti: la Società applicherà per le materie oggetto del presente Contratto i procedimenti di individuazione dei contraenti previsti dalla normativa vigente in materia.

2. Disciplinare dei Servizi di Gestione Rifiuti

L'obiettivo principale del contratto di servizio sottoscritto con il CSR è quello di garantire un modello di servizio rifiuti nuovo, che si caratterizzi per l'efficienza ed efficacia in termini di risultati ambientali nonché per l'economicità nei confronti dei cittadini.

Econet S.r.l. eroga le proprie prestazioni in conformità a quanto previsto dal Contratto di servizio e dal Regolamento di Gestione per i servizi di raccolta dei rifiuti.

Oggetto del presente Contratto è l'erogazione, nei Comuni facenti parte dell'Area Omogenea n. 1, del servizio pubblico di gestione dei rifiuti comprensivo delle attività di raccolta, trasporto, spazzamento di strade e piazze, gestione rapporti con l'utenza, controllo su tali attività, nonché tutte le competenze in materia di applicazione e riscossione della tariffa corrispettivo per la gestione dei rifiuti urbani attualmente disciplinata dall'articolo 1, comma 668, della Legge n. 147/2013 (nel proseguo "Tariffa corrispettivo").

Servizi di base per la gestione dei rifiuti urbani: trattasi di servizi rivolti alla generalità degli utenti che riguardano tutte le fasi del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

La puntuale descrizione di ciascuno di tali servizi è contenuta nelle schede tecniche "SB".

Servizi a misura per la gestione dei rifiuti: trattasi di servizi complementari ai "servizi di base", volti al soddisfacimento di esigenze residuali (es. raccolta ingombranti a domicilio, spazzamento non rientrante nei servizi base) o di esigenze straordinarie di integrazione di alcuni "servizi di base". Essi sono erogati solo a seguito di specifica richiesta del singolo Comune o del CSR e specificamente approvati da quest'ultimo.

Costituisce oggetto del contratto, in quanto rientrante nella gestione dei rifiuti, anche la gestione dei Centri di Raccolta.

In funzione degli obblighi contrattuali sopra descritti, la Società s'impegna ad organizzare la propria struttura e le proprie attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi, in modo efficiente e coordinato nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal CSR.

La Società s'impegna a conferire tutti i rifiuti raccolti agli impianti individuati nella scheda "SB Gestione del Servizio raccolta porta a porta – Proprietà dei materiali e impianti di destino". Eventuali deroghe a quanto sopra, allo scopo di ottimizzare i costi del servizio integrato, potranno essere decise fra le parti: gestore del trattamento e recupero dei rifiuti, gestore dei servizi di raccolta e trasporto, CSR.

3. Standard di qualità del servizio

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

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ed assimilati agli urbani: servizio espletato attraverso raccolta "Porta a Porta" delle frazioni SECCO non riciclabile (soggetto a tariffazione puntuale), IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE, CARTA E CARTONE, UMIDO e VEGETALE;
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ed assimilati agli urbani nelle zone a bassa densità abitativa: servizio espletato attraverso raccolta di prossimità con contenitori ad accesso elettronico controllato, delle frazioni SECCO non riciclabile (soggetto a tariffazione puntuale), IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE, CARTA E CARTONE; l'UMIDO verrà conferito attraverso appositi contenitori il cui accesso sarà possibile utilizzando un'apposita chiave dedicata.
- Raccolta del rifiuto VETRO: servizio effettuato con contenitori di prossimità su tutto il bacino servito.
- Altri servizi di raccolta rifiuti urbani attivati su richiesta delle Amministrazioni Comunali (es. spazzamento, pulizia strade...).
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali per clienti privati.

La messa a regime del nuovo sistema di raccolta Porta a Porta, in conformità al contratto di affidamento e sue modifiche intervenute, è previsto entro il 31/12/2020.

Nei Comuni non ancora avviati con il servizio di raccolta Porta a Porta, il servizio continuerà ad essere espletato con modalità stradale per tutte le tipologie di rifiuto.

3.1. Continuità e regolarità del servizio

L'azienda si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene ambientale nel rispetto del contratto di affidamento e della normativa vigente in materia per i servizi pubblici.

3.1.2 Raccolta rifiuto SECCO non riciclabile.

Per rifiuto secco non riciclabile si intende qualsiasi rifiuto non fermentescibile a basso o nullo tasso di umidità dal quale non sia possibile recuperare materia ovvero qualsiasi materiale od oggetto derivante da attività umane o da cicli naturali, che non sia raccolto in modo differenziato.

I contenitori per la raccolta del rifiuto SECCO non riciclabile sono forniti all'utenza in comodato d'uso gratuito e sono conservati su suolo privato da tutte le utenze (laddove è attivo il servizio di raccolta "Porta a Porta"), mentre dove è stata attivata la raccolta di prossimità i contenitori sono dotati di badge di riconoscimento dell'utente e di calotta informatizzata per il controllo volumetrico del rifiuto secco indifferenziato; i contenitori di prossimità sono ad uso comune e posti su suolo pubblico. Nel servizio "Porta a Porta" la volumetria standard per ogni utenza varia dai 30 ai 360 litri ed è determinata in modo da intercettare il rifiuto residuo effettivamente prodotto dalle utenze con una frequenza di raccolta compresa tra 2 passaggi a settimana (calendario "Centro Storico") e 1 passaggio quindicinale (calendario "Standard"), mentre nel servizio di prossimità i contenitori per il rifiuto SECCO non riciclabile hanno una volumetria che varia dai 1700 ai 3200 litri.

Tutti i contenitori del secco indifferenziato del servizio Porta a Porta sono dotati di RFID ad alta frequenza per il riconoscimento dell'utente (utenza domestica e non domestica) a cui è associato in modo univoco il contenitore che viene esposto per lo svuotamento ai fini dell'applicazione della tariffa corrispettivo puntuale a norma di legge e di contratto.

I contenitori di prossimità per la raccolta del secco indifferenziato sono dotati di una "calotta elettronica" che limita i conferimenti ad un massimo di 30 litri per ogni svuotamento.

In caso di mancato svuotamento/raccolta l'azienda si impegna a provvedere entro le 48 ore successive (salvo festivi).

Il lavaggio dei contenitori del servizio Porta a Porta è a carico dell'utente.

Laddove, in fase di messa a regime, permane il servizio di raccolta stradale, la frequenza di lavaggio e disinfezione dei contenitori stradali è periodica e comunque pari a 4 lavaggi annui, come da precedente contratto di affidamento con il CSR.

3.1.3 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.

I contenitori per la raccolta dei rifiuti differenziati (IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE, CARTA E CARTONE, UMIDO e VEGETALE) sono forniti all'utenza in comodato d'uso gratuito e conservati su suolo privato da tutte le utenze (laddove è attivo il servizio di raccolta "Porta a Porta"), mentre dove è stata attivata la raccolta di prossimità i contenitori sono dotati di badge di riconoscimento dell'utente per l'apertura informatizzata del coperchio e sono posti su suolo pubblico. Nel servizio "Porta a Porta" la volumetria standard per ogni utenza varia dai 30 ai 360 litri ed è determinata in modo da intercettare il rifiuto differenziato prodotto dalle utenze con frequenze come di seguito:

- Raccolta rifiuto IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE: trisettimanale (calendario "Centro Storico"), bisettimanale (calendario "Città"), settimanale (calendario "Standard");

- Raccolta rifiuto CARTA E CARTONE: bisettimanale (calendario "Centro Storico"), settimanale (calendario "Città"), quindicinale (calendario "Standard");
- Raccolta rifiuto UMIDO: trisettimanale (calendario "Centro Storico"), trisettimanale (calendario "Città"), bisettimanale (calendario "Standard");
- Raccolta rifiuto VEGETALE: settimanale su tutti i Comuni serviti con raccolta "Porta a Porta".
- Raccolta rifiuto VETRO: settimanale per tutto il bacino Econet o comunque con frequenza tale da garantire la conferibilità (spazio sufficiente) del materiale nella campana.

Tutti i contenitori per la raccolta differenziata del servizio Porta a Porta sono dotati di RFID ad alta frequenza per il riconoscimento dell'utente (utenza domestica e non domestica) a cui è associato in modo univoco il contenitore che viene esposto per lo svuotamento.

Nelle aree a bassa densità abitativa nelle quali è stata invece attivata la raccolta di prossimità sono stati collocati contenitori per il rifiuto IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE e CARTA E CARTONE con volumetria di 1700 o 3200 litri. Questi cassonetti sono tutti dotati di coperchio azionato da serratura elettronica, al fine di individuare e tracciare i conferimenti dell'utenza; nelle stesse aree sono stati collocati contenitori da 240 litri per la raccolta del rifiuto UMIDO privi di elettronica ma chiusi da una serratura meccanica comandata da apposita chiave in possesso dell'utente.

Su tutti i 45 Comuni serviti e' incoraggiato l'autocompostaggio della frazione organica e, in particolare, viene riconosciuta a tutte le utenze che aderiscono all'autocompostaggio una riduzione del 30% sulla parte variabile della tariffa corrispettivo puntuale.

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

3.1.4. Servizio Ecobus

Nei Comuni capizona di Acqui Terme ed Ovada è attivo il servizio Ecobus.

Il servizio di raccolta Ecobus nasce dall'esigenza di voler rendere più flessibile e performante il servizio di raccolta domiciliare; questo servizio infatti non è da intendersi come un'attività indipendente ma piuttosto come un'implementazione del servizio di raccolta principale porta a porta.

L'Ecobus infatti è un mezzo dotato di due vasche distinte per la raccolta rifiuti in modo da raccogliere contemporaneamente due diverse frazioni di rifiuti.

Proprio come un "autobus di linea" l'Ecobus segue un percorso e compie delle fermate in luoghi prestabiliti. L'utente che utilizza il servizio Ecobus si avvicina al mezzo e conferisce all'operatore i propri rifiuti senza più il vincolo del rispetto del calendario di raccolta.

Il servizio Ecobus è presente esclusivamente sui territori comunali di Acqui Terme ed Ovada ma è aperto agli utenti di tutto il bacino consortile: TUTTI I CITTADINI del territorio servito da Econet possono quindi accedere al servizio Ecobus, anche se non abitano ad Ovada o Acqui Terme.

Il servizio é attivo dal Lunedì al Sabato nella fascia oraria pomeridiana/preserale. I rifiuti conferibili sono "secco" – "carta e cartone" – "imballaggi in plastica e lattine" e "umido".

L'utente che intende utilizzare il servizio di Ecobus è libero di conferire i rifiuti all'interno di dotazioni proprie "a perdere" e solo nel solo caso di conferimento del rifiuto "secco non riciclabile" è richiesta la presenza del contenitore in uso per poter applicare, attraverso la lettura del transponder UHF, lo svuotamento.

Per pubblicizzare questo servizio, Econet mette a disposizione degli utenti un apposito calendario disponibile presso gli Ecosportelli o sul sito www.econetsrl.eu.

3.1.5. Frequenze

Per ogni Comune e per ogni tipologia di servizio di raccolta compreso il servizio Ecobus, sono pubblicati sul sito internet della società i CALENDARI annuali.

I calendari annuali di servizio sono scaricabili dal sito www.econetsrl.eu oppure possono essere ritirati presso gli Ecosportelli attivi sul territorio.

3.1.6. Altri servizi di raccolta rifiuti

Nel rispetto del Regolamento di Gestione per i servizi di raccolta dei rifiuti e del Contratto di affidamento, sono attivati i seguenti servizi:

- Raccolte dedicate di frazioni differenziate presso attività commerciali;
- Servizio di raccolta "gratuito" fino a tre pezzi in tutti i Comuni serviti da Econet S.r.l. dei rifiuti urbani ingombranti, su richiesta, chiamando il servizio di Call Center;
- Servizio di raccolta a pagamento oltre i tre pezzi in tutti i Comuni serviti da Econet S.r.l. dei rifiuti urbani ingombranti, su richiesta, chiamando il servizio di Call Center;
- Servizi di raccolta rifiuti urbani ingombranti a domicilio a pagamento e dedicati;
- Servizio di raccolta rifiuti differenziati urbani e assimilati agli urbani prodotti dai privati cittadini presso i Centri di Raccolta;
- Raccolta di rifiuti speciali presso utenze non domestiche;
- Ogni altro servizio accessorio compatibile con l'oggetto sociale della società e con il contratto di affidamento in essere.

3.1.7. Spazzamento e pulizia

Il contratto di affidamento sopra richiamato comprende un servizio di spazzamento meccanizzato del territorio pari a 100 metri lineari/abitante per i Comuni di Acqui Terme, Ovada e Cassine e di 45 metri lineari/abitante per i restanti 42 Comuni. Sono compresi anche moduli orari per il "decoro urbano" (spazzamento manuale) e moduli per il recupero degli abbandoni denominati moduli "netturbino di quartiere".

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

- 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 di spazzamento accessorio contrattualmente previsto.

4. Sanzioni

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

Si riporta di seguito estratto del Contratto di affidamento sottoscritto tra Econet S.r.l. ed il CSR in data 30/06/2016 (contratto di affidamento rif. articolo 14 – Conseguenze dell'attività di controllo e penali): "In caso di inosservanza, nello svolgimento del servizio affidato, delle prescrizioni previste nel presente atto e/o nelle leggi e/o nei regolamenti vigenti, il CSR dovrà impartire alla Società le prescrizioni che riterrà più opportune. La contestazione scritta, trasmessa dal CSR entro 15 (quindici) giorni dalla conoscenza del fatto, equivarrà a contestazione per inadempimento contrattuale ai sensi di legge. Entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione, la Società esporrà per iscritto al CSR le proprie ragioni, fermo restando il suo diritto ad essere ascoltata dal medesimo. Le deduzioni della Società potranno, in tutto o in parte, essere respinte con atto motivato del CSR. In tale ipotesi la Società sarà tenuta a dare esecuzione alle prescrizioni operative impartite dal CSR, fatto salvo ogni suo diritto ed azione. In caso di inadempimenti, comunque non dovuti a causa di forza maggiore, il CSR potrà esercitare la facoltà di applicare alla Società, sempre previa formale contestazione, le seguenti penali fatto salvo ulteriori sanzioni e provvedimenti diversamente disciplinati dalle normative vigenti."

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 dal Calendario delle raccolte per ogni via/tratta/piazza	€ 100
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 comunicati alle utenze	€ 100
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 rispetto agli orari di servizio	€ 100
Mancato lavaggio dei contenitori secondo le frequenze eventualmente concordate per ogni via/tratta/piazza	€ 300
Contenitore in uso alle utenze (domiciliari o stradali) danneggiati o privi delle	€ 100

indicazioni per il corretto conferimento, non sostituiti o riparati entro 15 giorni dalla segnalazione	
Mancata comunicazione al CSR in merito alla cessione, anche parziale, dei servizi regolata all'art. 15 del contratto di affidamento	€ 10.000
Conferimento al servizio di rifiuti speciali non assimilabili agli urbani da parte delle utenze non domestiche. La verifica dell'irregolarità sarà effettuata in collaborazione con gli impianti di destino.	€ 500

"La Società sarà altresì considerata responsabile per il mancato raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalle normative vigenti e dovrà eventualmente risarcire i Comuni in caso di eventuali sanzioni, per questo motivo comminate, a seguito della messa a regime dei servizi e comunque per i conferimenti successivi il 31/12/2019. Detto risarcimento verrà determinato e applicato dal CSR previa contestazione e successivo contraddittorio con la Società, e laddove sia dimostrabile che il mancato raggiungimento degli obiettivi è conseguenza di mancati adempimenti di obblighi contrattuali da parte della Società stessa.

È in ogni caso fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno.

Si specifica che le attività oggetto del presente Contratto costituiscono un servizio pubblico essenziale cosicché per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate, salvo i casi di forza maggiore.

La loro interruzione ingiustificata, pertanto, oltre a costituire inadempimento contrattuale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del codice civile, comporta l'applicazione delle sanzioni e delle penali relative all'interruzione di un pubblico servizio (artt. 331 e 340 del codice penale)."

4.2 Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti

Di seguito si riporta un estratto del Regolamento di Gestione per i servizi di raccolta dei rifiuti approvato dal CSR in data 10/06/2016, articolo 78 – Sanzioni.

"1. Fatto salvo quanto previsto dalla Parte IV del D.lgs. n.152/2006 e ss.mm.ii., o da altre normative specifiche in materia, nel rispetto dell'art. 7-bis del D.Lgs. n. 267/2000 e in conformità alle prescrizioni della Legge n. 689/1981, le violazioni al presente Regolamento sono punite con le sanzioni amministrative pecuniarie come di seguito specificate:

- a) l'inosservanza delle prescrizioni impartite con il presente Regolamento è soggetta alla sanzione amministrativa pecuniaria compresa tra un valore minimo di Euro 25,00 a un massimo di Euro 500,00 per ogni infrazione contestata, a eccezione dei casi individuati alla lettera b) del presente articolo;
- b) l'inosservanza delle prescrizioni per ciascuno dei casi sotto elencati è soggetta all'irrogazione delle seguenti sanzioni amministrative:

Violazione	Importo Minimo (Euro)	Importo Massimo (Euro)
a) la cernita, il rovistamento e il prelievo dei rifiuti collocati negli appositi contenitori o diversamente conferiti al servizio, e conferiti presso i Centri di Raccolta	25,00	500,00
b) l'esposizione di contenitori e/o sacchetti autorizzati contenenti rifiuti lungo il percorso di raccolta in giorni diversi e fuori degli orari stabiliti	25,00	500,00
c) l'uso improprio dei vari tipi di contenitori utilizzati per la raccolta dei rifiuti	25,00	500,00
e) il deposito al suolo delle varie tipologie di rifiuto	25,00	500,00
f) l'imbrattamento, l'affissione di manifesti o altro sui contenitori utilizzati per la raccolta dei rifiuti	25,00	500,00
g) lo spostamento dei contenitori dalla sede in cui sono stati collocati, il loro ribaltamento e danneggiamento, nonché lo sblocco del sistema di frenatura degli stessi	25,00	500,00
h) i comportamenti che creino intralcio o ritardo all'opera degli addetti ai servizi, inclusa la sosta di veicoli negli spazi di manovra dei mezzi adibiti alla raccolta e allo spazzamento	25,00	500,00
i) il conferimento di rifiuti diversi da quelli cui i contenitori o i sistemi di raccolta sono destinati	25,00	500,00
j) il conferimento al servizio di raccolta di materiali voluminosi che non siano stati precedentemente ridotti, 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	500,00
k) il conferimento al servizio di raccolta di rifiuti liquidi, sciolti o in sacchetti non autorizzati, nonché di materiali ardenti o tali da danneggiare i contenitori oppure costituire situazione di pericolo	25,00	500,00
l) il conferimento al servizio pubblico del rifiuto secco non riciclabile sfuso o in sacchetti non semitrasparenti qualora previsto	25,00	500,00
m) il conferimento al servizio di raccolta del rifiuto umido sfuso o in sacchetti in materiale non compostabile e biodegradabile	25,00	500,00
n) insudiciare il suolo, pubblico o a uso pubblico, con piccoli rifiuti (bucce, pezzi di carta, volantini, sigarette, barattoli, bottiglie e simili)	25,00	500,00
o) il danneggiamento delle strutture del servizio pubblico di gestione rifiuti	25,00	500,00
Presso i Centri di Raccolta è vietato: a) il deposito al suolo delle varie tipologie di rifiuto	25,00	500,00
Presso i Centri di Raccolta è vietato: b) il conferimento di rifiuti della tipologia diversa da quella a cui i contenitori sono destinati	25,00	500,00
Presso i Centri di Raccolta è vietato: c) il conferimento di rifiuti da parte di utenze non domestiche, senza autorizzazione preventiva	50,00	500,00
Presso i Centri di Raccolta è vietato: d) l'utilizzo improprio dei sistemi destinati alla raccolta	50,00	500,00
Presso i Centri di Raccolta è vietato: e) il mancato rispetto delle disposizioni impartite dell'addetto al controllo	50,00	500,00

2. Sono fatti salvi i diritti di terzi o del Soggetto Gestore per il risarcimento degli eventuali danni subiti, oltre al risarcimento per gli oneri sostenuti dal Soggetto Gestore causati dai conferimenti difformi dalle norme previste dal presente Regolamento.”

5. Accessibilità ai Servizi

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

Descrizione	Numero telefonico
Presidenza - Direzione - Ufficio amministrativo di Ovada	0143 – 833522
Ufficio Amministrativo di Acqui Terme	0144-380034
Call Center	0143 - 833522
Ecosportello di Ovada	0143-833522
Ecosportello di Acqui Terme	0144 - 56045
Fax Ufficio Ovada	0143-832037
Fax Ufficio Acqui Terme	0144-329654
E-mail Ufficio Ovada	info@econetsrl.eu
E-mail Ufficio Acqui Terme	acqui@econetsrl.eu
PEC	econetsrl@registerpec.it

5.1 Orario di Apertura al Pubblico degli Ecosportelli Econet

Ecosportello di Ovada

Giorni della settimana	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9,00 – 13,00	
Martedì	9,00 – 13,00	
Mercoledì	9,00 – 13,00	15,00 – 17,30
Giovedì	9,00 – 13,00	
Venerdì	9,00 – 13,00	15,00 – 17,30

Ecosportello di Acqui Terme

Giorni della settimana	Mattino
Lunedì	9,00 – 13,00
Martedì	9,00 – 13,00
Mercoledì	9,00 – 13,00
Giovedì	9,00 – 13,00
Venerdì	9,00 – 13,00
Sabato	9,00 – 13,00

Essendo in atto, alla data di redazione della presente Carta dei Servizi, il trasferimento degli Uffici dedicati al servizio Ecosportello per entrambe le sedi, le informazioni sulla sede e gli orari sono reperibili sul sito internet aziendale www.econetsrl.eu

Il servizio Ecosportello fornisce, tra gli altri, i seguenti servizi:

- Allacciamento utenze domestiche e non domestiche e relativa contrattualizzazione
- Consegna contenitori utenze domestiche e non domestiche
- Ritiro contenitori per riconsegna
- Adesione al compostaggio
- Pratiche inerenti allo stato di "disagio sanitario"
- Variazioni anagrafiche e di stato per la corretta applicazione della tariffa corrispettivo puntuale come ad esempio:
 - Variazione residenza
 - Variazione numero componenti del nucleo familiare
 - Variazioni anagrafiche dello Stato di Famiglia
 - Variazioni anagrafiche in genere rilevanti per l'applicazione della tariffa
 - Recepimento cessazione e attivazione contratti di locazione
 - Subentri
 - Cessazioni
 - Recepimento acquisto/vendita di immobili
 - Apertura/cessazione attività produttive, commerciali etc.
 - Cambio sede
 - Recepimento trasformazioni/variazioni societarie rilevanti ai fini dell'applicazione della tariffa corrispettivo puntuale
 - Informazioni sulla tariffa e sulle fatture emesse
 - Informazioni sui calendari di servizio
 - Consegna badge per disagio sanitario e seconde case
 - Consegna badge per utenti serviti con contenitori informatizzati di prossimità
 - Consegna materiale informativo
 - Consegna della modulistica per le variazioni necessarie ai fini della corretta applicazione della tariffa corrispettivo

Alla data di redazione della presente Carta dei Servizi la modulistica propedeutica e necessaria alla corretta applicazione della tariffa corrispettivo puntuale è a disposizione presso gli Ecosportelli attivi sul territorio.

E' nelle priorità di Econet rendere scaricabile (funzione di download) la modulistica di cui sopra direttamente dal sito istituzionale della società in apposita sezione dedicata, in ottemperanza alla normativa e agli indirizzi in materia di trasparenza.

5.2 Tempi di attesa all'Ecosportello

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 stimato è di circa 15 minuti.

5.3 Orari di apertura del servizio di Call Center

Giorni della settimana	Mattino
Lunedì	9,00 – 13,00
Martedì	9,00 – 13,00
Mercoledì	9,00 – 13,00
Giovedì	9,00 – 13,00
Venerdì	9,00 – 13,00
Sabato	9,00 – 13,00

E' possibile contattare la segreteria telefonica del Call Center anche da lunedì a venerdì dalle ore 14.30 alle 17.00 lasciando i propri dati (nome, cognome, numero di telefono, motivo della chiamata etc.). L'operatore provvederà a richiamare l'utente tempestivamente.

Il servizio di Call Center fornisce, tra gli altri, i seguenti servizi:

- Servizio di prenotazione ingombranti a domicilio
- Segnalazioni sull'operatività
- Segnalazione di abbandoni
- Richiesta informazioni sulla correttezza della differenziazione dei rifiuti
- Richieste di informazioni in genere

6. Variazioni orari – contatti – indirizzi

Eventuali variazioni relative a orari, contatti, indirizzi riportati nella presente Carta dei Servizi sono tempestivamente comunicate sul sito internet aziendale all'indirizzo www.econetsrl.eu a cui si rimanda come canale principale di comunicazione agli utenti e verso terzi.

E' cura di Econet implementare e migliorare il proprio sito internet per adeguarlo costantemente alle esigenze dell'utenza e alle disposizioni normative in materia di trasparenza delle informazioni, anche in materia tariffaria, nei tempi di legge e compatibilmente ai necessari tempi tecnici.

7. Gestione del rapporto contrattuale

7.1 Fatturazione

Il contratto di servizio del 30/06/2016 e ss.mm.ii. riconosce in capo ad Econet tutte le competenze in materia di applicazione e riscossione della tariffa corrispettivo puntuale per la gestione dei rifiuti urbani attualmente disciplinata dall'articolo 1, comma 668, della Legge n. 147/2013 (nel proseguo "Tariffa corrispettivo").

Essendo il suddetto Contratto redatto e sottoscritto secondo lo schema della concessione di servizi di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 163/2006 (e non di appalto), la Società provvederà a remunerarsi attraverso la fatturazione diretta agli utenti della Tariffa corrispettivo, preventivamente approvata dal CSR, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

7.2 Morosità

Si riporta di seguito estratto del contratto di affidamento vigente:

"Art. 23 - Penali

1. Il Titolare del Servizio, in sede di proposizione delle Tariffe può stabilire a titolo di penale, tariffe maggiorate per le violazioni o l'aggravio del costo del servizio svolto, non superiori al 100% della tariffa evasa.
2. In caso di irrogazione di sanzione o comunque di acquisizione di prove per abbandono o smaltimento illecito di rifiuti il Gestore è autorizzato ad applicare all'utente, a titolo di penale, una somma pari a 13 svuotamenti del contenitore del secco residuo. A tal fine, in caso di mancanza di servizi assegnati o in presenza di servizi aggregati, il calcolo viene effettuato prendendo a riferimento il volume minimo dei contenitori assegnabili alla singola utenza.

Art. 24 - Interessi e spese

1. Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro i termini indicati e secondo le modalità stabilite dal Gestore. Le fatture sono spedite al domicilio del titolare dell'utenza, o ad altro recapito indicato dallo stesso, tramite il servizio postale o agenzie di recapito autorizzate, come corrispondenza ordinaria o tramite raccomandata o tramite strumenti digitali corrispondenti.
2. In caso di omesso o parziale pagamento il Gestore inoltra sollecito di pagamento delle somme dovute dall'utente. L'utente deve provvedere al pagamento entro la data di scadenza indicata nel sollecito.
3. Qualora l'utente non provveda al pagamento a seguito del sollecito di cui al precedente comma, il Gestore attiva le procedure di riscossione, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, con addebito delle spese sostenute per l'attività di recupero del credito, degli interessi di mora e delle eventuali maggiorazioni previste dal presente regolamento.
4. I pagamenti effettuati oltre il termine di scadenza saranno gravati da interessi di mora calcolati applicando il tasso legale in vigore ai sensi del Codice Civile, maggiorato di 3 punti percentuali, per il tempo di effettivo ritardo, con decorrenza dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento;
5. In caso di omesso, insufficiente o ritardato pagamento della Tariffa, oltre agli interessi di mora sopra indicati, il Gestore provvede ad addebitare un'indennità di mora elevata all'8% dell'importo non versato o tardivamente versato quando il ritardo supera i 180 giorni dalla scadenza.

Art. 25 - Riscossione ordinaria e coattiva

1. La fatturazione della Tariffa, di regola, avviene per ciascun anno solare con cadenza almeno semestrale.
2. Il Gestore provvede alla riscossione ordinaria e coattiva della Tariffa nei modi e nelle forme più opportune e valide, consentite dalla normativa vigente ivi compresa, per la riscossione coattiva, l'ingiunzione fiscale rafforzata. Il termine di pagamento, di regola, non può essere inferiore a 30 giorni.
3. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato mediante i sistemi di pagamento previsti dalle norme vigenti ed adottati dal Gestore.
4. Le modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni della Tariffa in corso d'anno potranno essere conteggiate nella fatturazione successiva mediante conguaglio compensativo.
5. Non si dà luogo al recupero delle somme quando l'importo della Tariffa, in mancanza di continuità del servizio reso, risulta inferiore ai relativi costi di riscossione.
6. Nel caso di omesso pagamento della fattura il Gestore può avvalersi della facoltà di ridurre l'erogazione dei servizi al minimo essenziale.
7. Le spese sostenute per il recupero dei crediti nei confronti degli utenti che non provvedono al pagamento spontaneo della Tariffa sono addebitate, all'utente stesso.
8. Il Titolare del Servizio potrà deliberare l'istituzione di un deposito cauzionale da parte degli utenze non domestiche che necessitino di attrezzature oltre lo standard a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto d'utenza, quale la restituzione integra dei contenitori presi in consegna per la raccolta dei rifiuti e il regolare pagamento della Tariffa derivante dal servizio medesimo ed in genere del corretto adempimento degli obblighi posti a carico degli utenti dal presente regolamento.

Art. 26 - Rimborsi

1. Nei casi di errore, di duplicazione, ovvero di eccedenza dell'importo iscritto in fattura rispetto a quanto dovuto, il Gestore dopo averne accertato il diritto, dispone la nota di accredito e/o il rimborso entro 90 giorni dalla ricezione dell'istanza dell'utente, ovvero nella fattura successiva in caso di procedimenti effettuati d'ufficio.
2. Nel caso di utenze domestiche occupate da persone residenti nel territorio di competenza del Titolare del servizio, il Gestore provvede d'ufficio agli eventuali rimborsi dovuti nei confronti degli utenti a seguito di cessazione o di variazione del numero dei componenti mediante conguaglio, se possibile, da effettuarsi nella fattura di successiva emissione, ovvero mediante emissione di ordinativo di pagamento per il rimborso spettante da inoltrare presso il nuovo recapito dell'utente.
3. Il diritto al rimborso dell'utente si prescrive in ogni caso col decorso di cinque anni: la richiesta di rimborso deve essere motivata e documentata.
4. Nel caso di sospensione, non superiore a 15 (quindici) giorni consecutivi, del servizio per motivi non imputabili al Gestore quali per esempio vertenze sindacali, imprevedibili impedimenti organizzativi o per causa di forza maggiore, agli utenti verrà riconosciuto un rimborso quantificato dal Titolare del servizio.
5. Sulle somme rimborsate sono dovuti gli interessi legali dal momento dell'indebito pagamento ovvero, nel caso di errore non addebitabile al Gestore, a decorrere dal trentesimo giorno successivo alla richiesta di rimborso.
6. In caso di inadempienze del Gestore che determina l'addebito ingiustificato di somme a carico degli utenti che non siano dovute a mere variazioni riferite all'utenza, sulle somme che il Gestore è tenuto a rimborsare verranno calcolati gli interessi legali, maggiorati di 3 punti percentuali.

Art. 27 - Contenzioso ed autotutela

1. La giurisdizione in ordine alla Tariffa corrispettiva è determinata in base alla legge.
2. Il Gestore può, in qualsiasi momento, d'ufficio o su segnalazione del soggetto interessato, con apposita determinazione motivata, annullare ovvero revisionare totalmente o parzialmente le precedenti determinazioni in ordine all'obbligo del pagamento della Tariffa e avendone, riconosciuto l'erroneità manifesta, procedere alle dovute rettifiche.
3. Fatto salvo quanto previsto dagli artt. 1965 e seguenti del C.C., il Gestore può disporre transazioni su crediti nei casi in cui vi sia timore fondato e documentato di insolvenza o di difficile riscossione."

8. Informazioni al 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
- Sito internet aziendale

9. Tutela del Cliente

9.1 Segnalazione dei Reclami

I reclami da parte dell'utenza servita riguardanti (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi,
- disservizi relativi alla raccolta rifiuti,
- pratiche non evase,
- errori di fatturazione,

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 semplice,
- lettera raccomandata,
- via fax,
- via e-mail,
- via e-mail Posta Certificata,

utilizzando esclusivamente:

- apposito modulo predisposto da Econet e scaricabile dal sito www.econetsrl.eu;
- apposito modulo predisposto da Econet e ritirabile presso l'Ecosportello di riferimento;

E' necessario compilare il modulo predisposto in tutti i campi e allegare il documento di identità del sottoscrittore e/o del delegante.

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 stessa possa provvedere ad una ricostruzione del disservizio o dell'evento contestato.

Alla luce di quanto dichiarato nel Modulo di Reclamo, 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:

Standard Specifico	Tempo massimo di risposta ai reclami inviati che richiedano sopralluoghi o verifiche interne: 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 entro 20 giorni di calendario.

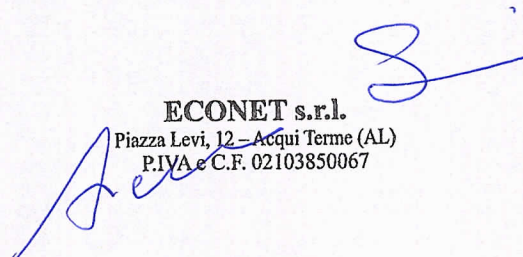
Il Responsabile di volta in volta competente, fornisce informazioni in forma orale alle richieste, segnalazioni o suggerimenti pervenute in forma diretta. La risposta a questo tipo di comunicazione viene fornita direttamente o in breve tempo (in giornata e telefonicamente) a seconda della complessità.

10. 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 e di Acqui Terme, che lo assisteranno per l'avvio della pratica di risarcimento del danno.

A tal fine il Cliente dovrà produrre, in conformità alla normativa in vigore, tutte le informazioni utili, quali: modalità del sinistro, descrizione dei danni, copie di eventuali denunce alla Pubblica Autorità.


ECONET s.r.l.
Piazza Levi, 12 - Acqui Terme (AL)
P.IVA e C.F. 02103850067