



COMUNE DI MARCON



# Carta dei Servizi

## Servizio di Igiene Urbana Marcon





|   |           |
|---|-----------|
| <b>SEZIONE I</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1 PREMESSE</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1 <i>Cos'è la Carta dei Servizi dell'igiene urbana</i>  | 3         |
| 1.2 <i>Presentazione dell'Azienda</i>   | 3         |
| 1.3 <i>Validità della Carta</i>   | 4         |
| 1.4 <i>Principali riferimenti normativi</i>   | 4         |
| <b>2 PRINCIPI FONDAMENTALI</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>  | 5         |
| 2.2 <i>Qualità e sicurezza</i>  | 5         |
| 2.3 <i>Continuità</i>   | 5         |
| 2.4 <i>Partecipazione e trasparenza</i>   | 5         |
| 2.5 <i>Cortesia</i>   | 6         |
| 2.6 <i>Privacy</i>  | 6         |
| 2.7 <i>Efficacia ed efficienza</i>  | 6         |
| 2.8 <i>Informazione agli utenti</i>   | 7         |
| 2.9 <i>Collegamento con il Committente.</i>   | 7         |
| 2.10 <i>Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità</i>   | 7         |
| <b>SEZIONE II</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3 SERVIZI FORNITI</b>  | <b>8</b>  |
| <i>Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio</i>  | 8         |
| 3.1 <i>Raccolta domiciliare dei rifiuti urbani</i>  | 10        |
| 3.2 <i>Raccolta mercati</i>   | 10        |
| 3.3 <i>Raccolta Rifiuti ingombranti</i>   | 10        |
| 3.4 <i>Raccolta Rifiuti pericolosi</i>  | 11        |
| 3.5 <i>Raccolta rifiuti sanitari (a persone diversamente abili e/o soggette a cure particolari)</i> | 12        |
| 3.6 <i>Raccolta Indumenti usati</i>   | 12        |
| 3.7 <i>Centro di raccolta</i>   | 12        |
| 3.8 <i>Ecomobile</i>  | 12        |
| 3.9 <i>Spazzamento</i>  | 13        |
| 3.10 <i>Cestini porta rifiuti</i>   | 13        |
| <b>SEZIONE III</b>  | <b>14</b> |
| <b>4 Impegni e standard di qualità</b>  | <b>14</b> |
| 4.1 <i>Misure di sicurezza</i>  | 14        |
| 4.2 <i>Continuità del servizio</i>  | 14        |
| 4.3 <i>Accessibilità al servizio per l'applicazione della TARIFFA</i>                               | 14        |
| 4.4 <i>Avvio del rapporto contrattuale</i>  | 17        |
| 4.5 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>   | 18        |
| 4.6 <i>Informazioni e rapporti con l'utente</i>   | 19        |
| 4.7 <i>Tutela dell'utente</i>   | 21        |

Approvato dal Comune di Marcon in data: .....

## CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA DI MARCON

### SEZIONE I

#### 1 PREMESSE

##### **1.1 Cos'è la Carta dei Servizi dell'igiene urbana**

Il Comune di Marcon e il gestore affidatario del servizio di Igiene Urbana, VERITAS S.P.A., al fine di soddisfare le aspettative dei clienti – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione del cittadino. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente che può disporre di informazioni anche a carattere tecnico amministrativo e verificare il rispetto dei tempi di erogazione ed i livelli qualitativi del servizio sulla base degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi è un documento che integra il contratto di servizio con il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Marcon e Veritas e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Veritas provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio d'igiene urbana e si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

##### **1.2 Presentazione dell'Azienda**

VERITAS S.p.A., - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi – è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). La società è a totale partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni soci.

La società ha sede legale a Venezia e conta mediamente circa 2.135 dipendenti, opera e fornisce servizi ambientali a 26 Comuni in un territorio di circa 721.000 abitanti, che copre circa l'80% della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso.

VERITAS S.p.A. è soggetto gestore del servizio di Igiene Urbana di Marcon, in forza di deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 21/03/2007 e n.81 del 13/12/2007 con cui il Comune di Marcon ha deliberato la partecipazione in VERITAS quale società *in house providing* approvando lo statuto societario

e la convenzione intercomunale ex art. 30 D.Lgs. 267/2000 per la gestione in forma associata e coordinata di servizi pubblici locali .

L'adesione da parte di VERITAS alla "Carta dei servizi" costituisce il naturale sviluppo delle certificazioni secondo gli standard ISO 9001:2008 ("Sistemi di gestione della qualità") e ISO 14001:2004 ("Sistemi di gestione ambientale") per garantire al cliente la maggior rispondenza possibile tra il servizio prestato e le condizioni contrattuali.

### **1.3 Validità della Carta**

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti periodici non superiori a cinque anni a partire dalla data di approvazione salvo cambiamenti o modifiche del quadro normativo di riferimento e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi.

In caso di inosservanza dei principi stabiliti nella presente Carta, VERITAS si impegna ad ovviare immediatamente a qualsiasi inadempienza verificatasi con un ulteriore impegno a ristorare l'utenza danneggiata con eventuali servizi sostitutivi o aggiuntivi.

La presente Carta potrà essere in ogni momento modificata dal Comune di Marcon in contraddittorio con VERITAS, impegnando comunque quest'ultima a rispettarne il contenuto.

### **1.4 Principali riferimenti normativi**

I principali riferimenti normativi nazionali relativi alla Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

I principali riferimenti normativi comunali della Carta dei Servizi sono:

- il Regolamento per la gestione dei rifiuti
- il regolamento per l'applicazione della tariffa

- il Piano Finanziario e la relativa relazione Accompagnatoria

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione dei rifiuti si conforma ai principi di precauzione, prevenzione, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti, nonché del principio di "chi inquina paga".

### 2.1 *Eguaglianza ed imparzialità*

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, alle diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. Nell'erogazione del servizio Veritas garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

### 2.2 *Qualità e sicurezza*

VERITAS si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, nell'applicazione di tecnologie non inquinanti e di modalità gestionali che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

### 2.3 *Continuità*

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di VERITAS (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche d'accordo con le Organizzazioni Sindacali. Tali precauzioni saranno adottate anche comunicando al Comune tramite Fax la data dello sciopero almeno **48 ore** prima.

### 2.4 *Partecipazione e trasparenza*

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere informazioni che lo riguardino con le modalità previste dalla legge 241/90 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") del DPR 184/2006 e dall'apposito regolamento aziendale. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti,

formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. VERITAS si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da egli formulate fornendo risposte chiare e tempestive (vedi § 6.4). Le valutazioni fornite dai cittadini e dalle associazioni di categoria saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

### **2.5 Cortesia**

VERITAS si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

### **2.6 Privacy**

VERITAS si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 196/2003.

I dati personali che VERITAS raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della dichiarazione di attivazione utenza o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: dichiarazione inizio o cessazione utenza, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette, fatturazione, eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per VERITAS l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'7 del D.Lgs. 196/2003.

### **2.7 Efficacia ed efficienza**

L'impegno di VERITAS è rivolto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

### **2.8 *Informazione agli utenti***

VERITAS si impegna a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. VERITAS pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

VERITAS assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

Il Contratto tra VERITAS e il Comune di Marcon istituisce anche un "Comitato Tecnico" che si riunisce due volte l'anno allo scopo di definire le modalità di gestione dei servizi e quelle di comunicazione agli utenti.

### **2.9 *Collegamento con il Committente.***

VERITAS si impegna a informare e comunicare al Committente qualsiasi circostanza interessante che dovesse verificarsi nel corso dello svolgimento dei servizi.

### **2.10 *Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità***

Nell'espletamento delle proprie attività VERITAS garantisce un sistema di gestione della qualità ed un sistema di gestione ambientale per migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

Le ditte che svolgono attività per conto di VERITAS hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre VERITAS fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio di Marcon.

VERITAS si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

## SEZIONE II

### 3 SERVIZI FORNITI

La gestione dei rifiuti costituisce una attività di pubblico interesse ed è disciplinata da norme legislative interne e comunitarie al fine di assicurare un'elevata protezione dell'ambiente. La raccolta deve essere effettuata in modo da potenziare quanto più possibile le attività di riciclo e recupero della materia.

Le priorità delineate dall'Unione Europea sono:

- riduzione dei rifiuti e della loro pericolosità;
- riutilizzo degli stessi, come ad esempio per le bottiglie, e, laddove non fosse possibile, il loro riciclo;
- recupero energetico dei rifiuti prodotti.

Il servizio pubblico d'igiene ambientale comprende le seguenti attività:

1. raccolta della frazione secca non riciclabile dei rifiuti urbani e speciali assimilati (SNR);
2. raccolta dei rifiuti urbani ingombranti;
3. raccolta della frazione umida;
4. raccolta della plastica;
5. raccolta del vetro e lattine ;
6. raccolta carta;
7. raccolta verde e ramaglia;
8. raccolta RUP (rifiuti urbani pericolosi);
9. Eco Furgone;
10. raccolta da imballaggi presso le grandi utenze;
11. raccolta pannolini e pannolini;
12. spazzamento manuale e meccanico;
13. pulizia dei mercati;
14. gestione del Centro di Raccolta Comunale.

#### ***Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio***

La **raccolta** è l'insieme delle operazioni di prelievo dei rifiuti dai contenitori domiciliari, servizio porta a porta, o dai contenitori stradali con il successivo trasporto agli impianti di recupero o di smaltimento.

Lo **spazzamento** consiste nelle operazioni di pulizia delle strade e aree pubbliche mediante gli operatori con scopa e pala coadiuvati da spazzatrici stradali e misti e il successivo trasporto agli impianti di recupero o di smaltimento.

Il **recupero** consiste in tutte quelle operazioni che utilizzano rifiuti per generare materie prime secondarie, combustibili o prodotti attraverso trattamenti meccanici, termici, chimici o biologici.

Lo **smaltimento** consiste nelle operazioni finalizzate a sottrarre definitivamente una sostanza, un materiale o un oggetto dal circuito economico e/o di raccolta.

Il **riciclaggio** consiste in una serie di attività volte al riutilizzo di materiali di scarto come materie prime.

Sulla base del piano della raccolta differenziata il Comune di Marcon definisce, in accordo con il soggetto gestore, determinate categorie di prodotti da sottoporre a raccolta differenziata per il recupero di materiali.

Oltre alla raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti, dei beni durevoli e dei rifiuti vegetali derivanti da sfalci e potature, la raccolta differenziata è da prevedersi in particolare nell'ambito delle seguenti frazioni:

- Materiali organici fermentescibili, derivanti sia da utenze domestiche sia da grandi utenze;
- Vetro e Lattine;
- Carta e cartone;
- Metallo di piccole dimensioni, lattine, banda stagnata;
- Plastica (contenitori per liquidi);
- Stracci e indumenti usati;
- Legno;
- RUP rifiuti urbani pericolosi;
- Eventuali altre frazioni;
- Imballaggi soggetti a convenzioni ANCI-CONAI.

Per tutte le frazioni provenienti da raccolta differenziata non è consentito lo smaltimento, ma deve esserne garantito il recupero, secondo quanto stabilito dalle Convenzioni ANCI-CONAI o da altre Convenzioni. Il Comune rilascia delega a VERITAS per attivare le convenzioni con i Consorzi di Filiera del CONAI.

VERITAS, nell'ambito delle pattuizioni contrattuali, garantisce:

- Lo sviluppo di programmi di comunicazione per stimolare nell'utenza una maggiore sensibilità alla separazione dei rifiuti;
- La predisposizione del servizio per il recupero delle tipologie previste e secondo le percentuali fissate;
- La partecipazione e/o promozione di campagne per l'incentivazione della raccolta separata;
- La capacità di recuperare i residui su menzionati;
- Il conferimento agli impianti di recupero.

### **3.1 Raccolta domiciliare dei rifiuti urbani**

Il conferimento in discarica deve essere una modalità di smaltimento residuale, quando non è possibile alcuna altra forma di recupero, allo scopo di ridurre ulteriormente le quantità di rifiuti non recuperabili, il 1 ottobre 2014 è stato avviato il servizio di raccolta porta a porta dei seguenti rifiuti :

- Raccolta della frazione secca non riciclabile;
- Raccolta della carta e del cartone;
- Raccolta congiunta del vetro e lattine;
- Raccolta della frazione plastica;
- Raccolta della frazione organica;
- Raccolta della frazione vegetale;

con la consegna a tutti gli utenti di nuovi kit di contenitori domiciliari e condominiali (carrellati) , alcuni dei quali dotati di sistemi elettronici di misurazione dello svuotamento (trasponder) che permettono la misurazione effettiva del rifiuto conferito.

La raccolta viene fatta con le modalità e le frequenze stabilite per ogni tipologia di rifiuto negli standard del Piano Finanziario annuale e rese note agli utenti tramite adeguate campagne e strumenti informativi ( calendari, sito web aziendale, depliant etc..) .

Esiste, inoltre, un servizio aggiuntivo di raccolta pannolini e pannoloni offerto a chi ne faccia richiesta, per tali utenze è previsto un ritiro aggiuntivo a domicilio del rifiuto secco non riciclabile.

Per la raccolta degli imballaggi prodotti dalle utenze non domestiche può essere attivato un servizio aggiuntivo, appositamente dedicato a queste utenze, che per quantità e tipologia di rifiuto prodotto necessitano di un servizio specifico di raccolta porta a porta.

### **3.2 Raccolta mercati**

Il servizio prevede la raccolta differenziata delle frazioni secco residuo, imballaggi cellulosici, cassette di plastica e di legno e frazione umida.

Nel giorno del mercato, prima dell'arrivo dei venditori ambulanti, saranno posizionati, nelle aree apposite, un congruo numero di bidoncini che potranno essere utilizzati dai venditori di frutta e verdura, di fiori e di alimentari. Il servizio prevede inoltre lo svuotamento e l'asporto dei contenitori di cui sopra.

### **3.3 Raccolta Rifiuti ingombranti**

Il D.Lgs. 152/2006, all'articolo 184, definisce come rifiuti urbani anche i rifiuti ingombranti provenienti da luoghi adibiti ad uso di civile abitazione e comunque i rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private ad uso pubblico.

L'utente può conferire i rifiuti ingombranti direttamente al Centro di Raccolta Comunale.

In alternativa il servizio di ritiro ingombranti è anche di tipo domiciliare presso tutte le utenze domestiche. Il servizio di raccolta rifiuti ingombranti è svolto su prenotazione, ed è gratuito per conferimenti fino al metro

cubo, a pagamento per conferimenti superiori. Il rifiuto deve essere lasciato all'esterno della propria abitazione il giorno e l'ora dell'appuntamento .

### 3.4 **Raccolta Rifiuti pericolosi**

I **rifiuti pericolosi**, solo ed esclusivamente se provenienti da attività domestiche, quali ad esempio: accumulatori al piombo; pile esauste; farmaci scaduti e non più utilizzati; lampade al neon, alogene, fluorescenti; contenitori per olio minerale ; vernici; prodotti tossici e/o infiammabili contrassegnati dai simboli "T" o "F" (chimici domestici), devono essere conferiti in modo separato rispetto ai rifiuti ordinari presso il Centro di Raccolta o l'Ecofurgone (solo per i rifiuti in esso conferibili ed indicati negli standard del Piano Finanziario) ; per le **pile esauste ed i farmaci scaduti** la raccolta è anche effettuata a mezzo contenitori collocati appositamente all'interno delle farmacie o di specifiche attività commerciali presenti sul territorio. smaltimento.

Per le **siringhe** giacenti su strade pubbliche e/o su strade aperte al pubblico è previsto un servizio di raccolta su segnalazione diretta da parte dei cittadini oppure dagli enti preposti alla sorveglianza.

Tutti i **contenitori di prodotti** per la casa (acetone, smacchiatori) o per "il fai da te" (vernici, solventi, acidi, mastici) **etichettati «T» (Tossici) o «F» (infiammabili)** devono essere conferiti al Centro di Raccolta.

**L'olio da cucina** va inserito nell'apposito contenitore, già consegnato gratuitamente ai cittadini e da questi svuotate successivamente al Centro di Raccolta di Via Praello.

E' garantita la raccolta separata dei rifiuti urbani pericolosi con l'impiego di mezzi idonei e autorizzati e di personale tecnico esperto.

Per i rifiuti raccolti è garantito lo smaltimento in modo conforme alle vigenti normative, ed in particolare sono controllate e definite:

- le tipologie dei rifiuti pericolosi accettati;
- le modalità e la frequenza del servizio di raccolta (Ecofurgone);
- le tipologie di rifiuti non compatibili con il servizio offerto e le garanzie di sicurezza assunte;
- le modalità di registrazione dei dati relativi alla raccolta e alla gestione dei rifiuti pericolosi;
- le modalità di interventi in caso di eventi incidentali relativi al servizio;
- Le modalità di conferimento allo smaltitore finale e di validazione dell'avvenuto corretto smaltimento .

### **3.5 Raccolta rifiuti sanitari (a persone diversamente abili e/o soggette a cure particolari)**

Le persone che hanno problemi di deambulazione o l'esigenza di smaltire rifiuti sanitari prodotti durante le cure a domicilio possono segnalare le proprie necessità agli uffici comunali URP e/o sportello Veritas di Marcon, al fine di concordare le modalità di prelievo a domicilio di tali rifiuti.

Anche per questo servizio come per i pannoloni/pannolini conferiti in aggiunta al servizio di raccolta domiciliare del secco non riciclabile, non sono previsti particolari contenitori, il rifiuto sanitario indifferenziato potrà essere consegnato direttamente agli operatori in appositi sacchetti di plastica.

### **3.6 Raccolta Indumenti usati**

Gli abiti usati, in buono stato, possono essere recuperati, riducendo così la quantità di rifiuti indifferenziati da smaltire e compiendo al contempo un importante gesto di solidarietà sociale.

A seguito dell'avvio del servizio "porta a porta" i contenitori della "Caritas" per il conferimento di abiti usati sono stati rimossi da tutte le strade pubbliche e collocati all'interno del Centro di raccolta e nelle aree parrocchiali di Marcon, Gaggio e San Liberale.

### **3.7 Centro di Raccolta**

Il Centro di Raccolta di Marcon, in rotonda di via Praello, costruito su un terreno di 2 mila metri quadrati, di proprietà comunale, è gestito da VERITAS ed è aperto tutto l'anno con il calendario fissato nel Piano Finanziario e indicato nel sito VERITAS.

Nel regolamento del Centro di Raccolta, consultabile presso il Centro stesso o sul sito [www.gruppo-veritas.it](http://www.gruppo-veritas.it), è possibile verificare quali sono le modalità di accesso e le tipologie e le quantità di rifiuti conferibili.

I cittadini devono eseguire personalmente lo scarico dei veicoli ed il conferimento dei rifiuti, separandoli e inserendoli nei contenitori in base alle indicazioni degli appositi avvisi e degli addetti al servizio.

All'interno della struttura sono posizionati compattatori, cassoni e contenitori di varie misure, dimensionati e dotati di attrezzature specifiche in base ai diversi tipi di rifiuti.

Tutte le attrezzature sono realizzate in modo da favorirne l'accesso e l'uso da parte degli stessi cittadini. La gestione dei centri di raccolta è certificata secondo le norme ambientali UNI EN ISO 14001:2004.

### **3.8 Ecofurgone**

L'Ecofurgone è un furgone appositamente attrezzato che serve da supporto al servizio del Centro di Raccolta.

All'Ecofurgone è possibile conferire rifiuti di piccole dimensioni che non possono essere smaltiti con il servizio "Porta a porta" tipo:

|                            |                       |                  |
|----------------------------|-----------------------|------------------|
| OLIO VEGETALE              | OLIO MINERALE (AUTO)  | BATTERIE STILO   |
| BATTERIE AUTO              | VERNICI               | SOLVENTI         |
| ANTIPARASSITARI            | CERAMICHE             | ELETTRODOMESTICI |
| LAMPADINE BASSO CONSUMO    | NEON                  | FARMACI          |
| BOMBOLETTE SPRAY (VERNICI) | TERMOMETRI (MERCURIO) | CARTUCCE TONER   |

### 3.9 Spazzamento

La pulizia del suolo pubblico avviene mediante spazzamento manuale e meccanico (con l'ausilio di macchine spazzatrici) . Nel Piano Finanziario sono indicate quali siano le aree pubbliche interessate dallo spazzamento manuale e quali quelle interessate dallo spazzamento meccanico.

Il servizio di asporto foglie, giacenti in area pubblica o privata ad uso pubblico è eseguito con il servizio di spazzamento manuale e/o meccanizzato.

Il livello qualitativo è rappresentato dalla regolarità e completezza del servizio. VERITAS garantisce un sistema di rilievo delle attività svolte e degli eventuali impedimenti alla corretta esecuzione quali:

- Mezzi in divieto di sosta;
- Lavori in corso;
- Condizioni meteorologiche che impediscono l'effettuazione del servizio.

Le modalità di rilievo saranno rese note e le non conformità riscontrate nel corso dello svolgimento del servizio sono comunicate via mail al Committente entro **48 ore**.

### 3.10 Cestini porta rifiuti

Sul territorio comunale di Marcon comprese le aree a verde, sono posizionati cestini gettacarte che vengono regolarmente svuotati.

## SEZIONE III

### 4 Impegni e standard di qualità

#### 4.1 Misure di sicurezza

##### 4.1.1 Servizio di controllo

VERITAS ha al proprio interno una struttura di controllo che opera con le seguenti finalità:

- Ricevere i reclami degli utenti e/o clienti;
- Effettuare accertamenti sui reclami stessi;
- Riferire almeno **semestralmente** al Committente sulla quantità e qualità dei reclami e sull'esito dato;
- Elaborare progetti per il conseguimento di miglorie o di nuovi obiettivi di qualità dei servizi o di migliore tutela dell'ambiente;
- Effettuare controlli sul territorio a fronte di segnalazioni o comunque **almeno mensili**;
- Predisporre annualmente una relazione sui risultati conseguiti da sottoporre al Committente.

#### 4.2 Continuità del servizio

Come definito nel paragrafo 2.3, l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di VERITAS (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Si precisa che per i tempi di seguito riportati nel caso di più segnalazioni di situazioni di emergenza o disservizio contemporanee che potrebbero comportare ritardi negli interventi già concordati, l'utente viene tempestivamente informato sui tempi previsti e sul comportamento da tenere. In caso di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, i tempi di intervento e quelli di ripristino del servizio potranno subire delle variazioni.

#### 4.3 Accessibilità al servizio per l'applicazione della **TARIFFA**

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, per segnalazioni disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli diretti;
- sportello telefonico;
- corrispondenza e fax;

- ❑ internet ed e-mail.

### 4.3.1 Sportelli – Orari di apertura al pubblico

**Sportello Veritas presso il Comune di Marcon Via della Cultura, 3.**

Lunedì: dalle 8.45 alle 12.00

Mercoledì: dalle 15.00 alle 17.00

Presso gli uffici aperti al pubblico di VERITAS:

**MESTRE, via Dante 5, piazzale Leonardo da Vinci**

**VENEZIA Piazzale Roma, Santa Croce 489, Venezia**

Orari di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.

In relazione all'emergere di nuove esigenze da parte dell'utenza, VERITAS si impegna ad adeguare le fasce orarie di apertura giornaliera dei propri sportelli, per migliorare la qualità del servizio.

### 4.3.2 Sportello telefonico

Attraverso il **numero verde** del call center VERITAS: **800 466466** (da rete fissa); **199 401030** (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario), è possibile accedere direttamente al servizio rapporti con l'utenza per avere tutte le informazioni relative alla propria posizione contrattuale e alle bollette ricevute.

Il servizio telefonico è attivo **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00.**

Attraverso il numero verde **800 811333** è possibile accedere al **servizio asporto oggetti voluminosi.**

### 4.3.3 Corrispondenza postale e fax

Possono essere richieste via fax e posta ordinaria tutte le principali operazioni relative a i:

- ❑ dichiarazione di attivazione utenza;
- ❑ cessazioni;
- ❑ variazioni di qualunque tipo necessarie per una corretta applicazione della tariffa
- ❑ variazioni indirizzo recapito bollette;
- ❑ segnalazioni disservizi e reclami;

Il numero di **fax** è il seguente: **041 7291150.**

### 4.3.4 e-mail e internet

L'utente può utilizzare l'indirizzo e-mail: [protocollo@cert.gruppoveritas.it](mailto:protocollo@cert.gruppoveritas.it) o [clienti@gruppoveritas.it](mailto:clienti@gruppoveritas.it) per:

- richiedere informazioni e chiarimenti sulla bolletta;
- segnalare un disservizio;
- richiedere variazioni contrattuali.

L'utente può inoltre "scaricare" dal sito [www.gruppoveritas.it](http://www.gruppoveritas.it) tutta la modulistica necessaria per adempiere agli obblighi previsti dal **REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE E L'APPLICAZIONE DELLA TARIFFA SUI RIFIUTI** : attivazione, subentro, variazione, cessazione. I moduli, compilati e firmati, possono poi essere spediti a VERITAS via fax , posta ordinaria o come allegati a e-mail certificate.

### 4.3.5 Facilitazioni per utenti particolari

VERITAS, nell'ambito delle prestazioni contrattuali stabilite con il committente, offre servizi per la raccolta diretta presso residenze di persone con invalidità, disabili o anziani, di materiali ingombranti.

### 4.3.6 Tempi di attesa (allo sportello e al telefono)

Salvo situazioni di afflusso eccezionale non prevedibile, VERITAS si impegna a limitare i tempi di attesa allo sportello e al telefono:

- Tempo medio di attesa allo sportello                      15 minuti
- Tempo medio di attesa al telefono                      80 secondi

### 4.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati servizio ingombranti

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

Inoltre definisce una fascia oraria massima di disponibilità dell'utente a fronte di un appuntamento fissato.

- Fascia oraria massima di disponibilità dell'utente                      4,5 ore

Si intende dall'ora fissata per l'appuntamento.

Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

### 4.3.8 Preventivi di spesa raccolta ingombranti oltre 1 metro cubo

Per il servizio a pagamento di asporto ingombranti oltre ad un metro cubo :

- Tempo massimo di preventivazione 4 giorni lavorativi

### 4.3.9 Risposte ai reclami scritti

Per la descrizione delle modalità di gestione si veda anche il § 4.6.4.

- Tempo massimo di risposta ai reclami scritti                      30 giorni

Tali tempi si intendono dalla data di protocollazione interna del documento.

Le modalità di fruizione di questi diritti degli utenti sono dettagliate nella parte dedicata a informazioni e rapporti con l'utente.

## 4.4 Attivazione dell'utenza

### 4.4.1 Attivazione servizio igiene urbana

L'utente ha l'obbligo di comunicare tutti gli elementi incidenti la definizione della Tariffa, e questi, debitamente sottoscritti, assumono valore di accertamento di inizio, cessazione e/o variazione.

La comunicazione di cui sopra deve pervenire al gestore del servizio entro i 60 giorni successivi al verificarsi del fatto. Nel caso in cui detta comunicazione dovesse pervenire in ritardo sarà dovuta la penalità prevista dal "Regolamento per l'applicazione della tariffa".

In assenza di una comunicazione da parte del cliente dei suddetti dati, Veritas potrà applicare d'ufficio la tariffa previa comunicazione dell'accertamento all'utente.

I contenitori dei rifiuti devono essere ritirati presso il Centro di Raccolta di Via Praello (nei giorni ed orari di apertura al pubblico, come indicati nella Relazione Accompagnatoria al Piano Finanziario) oppure può essere richiesta la consegna domiciliare con addebito in bolletta.

- Tempo massimo consegna contenitori – 15 gg.

### 4.4.2 Disattivazione del servizio di igiene urbana

L'utente ha l'obbligo di comunicare tutti gli elementi incidenti la definizione della Tariffa, e questi, debitamente sottoscritti, assumono valore di accertamento di inizio, cessazione e/o variazione.

Per disattivare il servizio l'utente ne deve fare espressa richiesta entro 60 gg dalla data di avvenuta cessazione.

La cessazione, dall'occupazione o conduzione dei locali ed aree, dà diritto al rimborso, di quota parte della Tariffa, a decorrere dal giorno dell'avvenuta cessazione se comunicata entro il termine succitato di 60 giorni; trascorso tale termine verrà applicata una penalità prevista dal "Regolamento per l'applicazione della tariffa".

Per la cessazione presentata al di fuori del termine di 60 giorni, il rimborso non potrà mai riguardare annualità precedenti quelli della comunicazione, tranne nei casi in cui sia dimostrata dall'interessato, o verificata d'ufficio, la situazione di una doppia iscrizione per il medesimo immobile.

### **4.5 Gestione del rapporto contrattuale**

#### *4.5.1 Fatturazioni*

Tutte le prestazioni relative al servizio di igiene urbana vengono fatturate di norma con cadenza quadrimestrale e sono basate sulla quantità dei rifiuti conferiti rispetto alla superficie dell'abitazione e alla composizione del nucleo familiare.

Tutte le prestazioni per lavori eseguiti da parte di VERITAS, su richiesta dell'utente, vengono addebitate con apposita fattura.

#### *4.5.2 Modalità di pagamento di bollette*

Le fatture relative al servizio di igiene ambientale possono essere pagate con le seguenti modalità:

- a) senza oneri bancari aggiuntivi, presso gli sportelli di primari istituti di credito che vengono periodicamente comunicati da VERITAS attraverso gli sportelli al pubblico oppure attraverso le comunicazioni allegate alle fatture;
- b) agli uffici postali distribuiti in tutto il territorio italiano;
- c) tramite addebito automatico in C.C. (mandato SEPA) aperto presso un qualunque Istituto Bancario sul territorio nazionale o postale;

#### *4.5.3 Rettifiche di fatturazioni*

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione, gli eventuali importi in eccedenza o in difetto vengono rettificati e conguagliati nella prima bolletta utile, previo il pagamento della fattura oggetto di rettifica da parte del cliente.

Nel caso l'importo erroneamente addebitato sia elevato (di norma maggiore di 100 euro), l'azienda può procedere all'annullamento della fattura, su richiesta scritta del cliente, con successiva riemissione. In questo ultimo caso VERITAS si impegna ad effettuare la rettifica dell'errata fatturazione in un tempo standard predeterminato:

•Tempo massimo di rettifica di fatturazione     90 giorni

Il tempo decorre dalla data di protocollazione interna della richiesta dell'utente.

### *4.5.6 Ritardi nei pagamenti*

In caso di ritardato o mancato pagamento della Tariffa, il gestore del servizio provvederà ad applicare gli interessi previsti dal Regolamento per l'applicazione della tariffa".

In caso di mancato pagamento il gestore del servizio provvederà a sollecitare l'utente ed a recuperare il credito nelle forme che di volta in volta riterrà opportune; spese ed interessi derivanti da questa attività sono a carico dell'utente moroso.

### *4.5.7 Accertamenti sulle modalità di conferimento*

Per quanto attiene il controllo sul corretto conferimento dei cittadini oltre ad un possibile controllo puntuale al momento della raccolta da parte degli operatori Veritas, con relativa segnalazione di difformità e/o diniego di ritiro, nonché all'attività svolta dagli ispettori ambientali, possono essere pianificate campagne di controllo su indicazione del Comune, ed essere anche motivate dal riscontro della qualità scadente (alta percentuale di scarto) del rifiuto verificata presso gli impianti di destinazione.

Tali campagne potranno essere preventivamente annunciate o meno. I risultati delle stesse saranno portati a conoscenza dei cittadini.

## **4.6 Informazioni e rapporti con l'utente**

### *4.6.1 Informazioni all'utente*

VERITAS attiverà servizi volti a curare le relazioni con gli utenti e/o clienti, al fine di rendere disponibili le informazioni utili per gli utenti con una diffusione capillare in modo di facilitare i rapporti con il pubblico.

VERITAS si impegna a divulgare i risultati dei controlli effettuati.

### *4.6.2 Comportamento del personale VERITAS*

VERITAS ed il suo personale sono tenuti a trattare gli utenti e/o clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono tenuti, inoltre, a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati le generalità, il numero di matricola e la fotografia.

### *4.6.3 Richieste e partecipazione dell'utente*

L'utente può presentare per iscritto a Veritas o attraverso il Comune di Marcon, richieste di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

L'utente, singolo o associato può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 07.08.1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge

80/2005 - “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”).

VERITAS, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

#### 4.6.4 Reclami

L'utente singolo o le associazioni di consumatori e di categoria possono presentare reclamo nei confronti dell'azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio. In particolare il reclamo può riguardare:

- ❑ le modalità tecniche ed organizzative di erogazione del servizio;
- ❑ il rispetto degli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi;
- ❑ il rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio;

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non sono da considerare reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per “sentito dire”.

L'utente può inoltrare il reclamo attraverso i seguenti canali:

- ❑ personalmente - presso uno dei centri VERITAS aperti al pubblico di:
  - Servizio Clienti di Venezia, Piazzale Roma, Santa Croce 489. Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
  - Servizio Clienti di Mestre, via Dante 5. Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
  - Servizio Clienti di Via della Cultura, 3. Orari di apertura al pubblico: Lunedì: dalle 8.45 alle 12.00  
Mercoledì: dalle 15.00 alle 17.00
- ❑ per lettera - spedendo Servizio Clienti – Mestre - Via Dante 5, o via fax al numero 041 7291150

L'azienda si impegna a dare una risposta ai reclami scritti dell'utente **entro 30 giorni** (dal momento del ricevimento); qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comportasse la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici o altre verifiche complesse, all'utente viene comunicato – entro lo standard stabilito – il tempo di risposta presunto al suo reclamo.

Per i reclami presentati dall'utente, l'ufficio preposto comunicherà il nominativo del responsabile dell'indagine e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa.

#### **Reclami committente**

Fatto salvo quanto stabilito in contratto per quanto attiene a inadempienze gestionali, il committente potrà segnalare al Responsabile del Servizio di VERITAS le inosservanze ai principi informativi della “Carta”.

### *4.6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente*

VERITAS, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvale di tutte le opportunità di dialogo. A tale scopo effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente.

I risultati delle indagini possono essere resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

### *4.6.6 Semplificazione delle procedure aziendali*

VERITAS, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegna a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc. Nei rapporti contrattuali con l'utente VERITAS applica le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione, predisponendo altresì la relativa modulistica.

## **4.7 Tutela dell'utente**

### *4.7.1 Procedure di conciliazione*

In caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute dai vari uffici dell'azienda in relazione ad un reclamo o ad una contestazione, l'utente si può rivolgere, con il sostegno eventuale delle Associazioni di consumatori, allo sportello del Servizio Clienti di VERITAS o al Comune di Marcon.

Qualora l'utente non si reperi ancora soddisfatto del riscontro ottenuto da parte di VERITAS, egli può adire allo sportello di conciliazione, organo di arbitrato istituito dalla Camera di Commercio di Venezia per dirimere in via extragiudiziale le controversie tra imprese e cittadini. Ovvero allo sportello di conciliazione di Veritas/Associazione dei Consumatori aperto presso l'ufficio clienti di Veritas a Mestre, via Dante 5.

Modalità, costi e formulari per aderire a questa procedura sono disponibili presso VERITAS (oltre che presso la C.C.I.A.A. di Venezia).

### *4.7.2 Altri organi di tutela e controllo.*

Al fine di garantire l'osservanza della "Carta della Qualità dei Servizi Ambientali", è istituito un Comitato tecnico di Controllo che si doterà, per la gestione della stessa, di un regolamento.

La nomina dei membri del Comitato sarà disciplinata in modo da garantirne la adeguata professionalità.

Il comitato è composto da 5 membri: il Responsabile Ambiente nominato da VERITAS, 2 membri nominati dal Committente, 1 membro delle Associazioni Ambientaliste e 1 membro dell'Associazione Consumatori.

Per conseguire le finalità istitutive, il comitato può:

- ❑ Riferire al Comitato di Controllo della Qualità, di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sulle eventuali violazioni ai principi enunciati nella presente "Carta"



## CARTA DEI SERVIZI



nonché sulla quantità ed il tipo di reclami ricevuti e sul servizio dato ad essi. A tale Comitato viene inoltre sottoposta la relazione annuale sui risultati conseguiti:

- Valutare e promuovere l'adozione degli idonei standard generali e specifici;
- Promuovere l'adozione di misure dirette alla semplificazione dei rapporti con l'utenza;
- Determinare procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati;
- Acquisire informazioni sul gradimento dell'utenza;
- Valutare le procedure di accoglimento e riscontro dei reclami;
- Controllare la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che VERITAS effettua presso gli utenti;
- Rendere pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro.