



CARTA DEI SERVIZI

16 GENNAIO 2020

SISTEMA AMBIENTE SPA

VIA DELLE TAGLIATE III TRAV. IV 55100 LUCCA (LU)

Sommario

Art. 1. PREMESSA	3
Art. 2. I TERRITORI GESTITI.....	3
Art. 3. PRINCIPI GENERALI	3
3.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	3
3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	4
3.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.....	4
3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	4
3.5 CORTESIA, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	4
3.6 INFORMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	4
3.7 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE	4
3.8 PRINCIPI DI RESPONSABILITA'	4
Art. 4. SERVIZI GESTITI.....	5
4.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO	5
4.2 SERVIZIO DI RACCOLTA.....	5
4.3 SERVIZI ACCESSORI	8
4.4 CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE.....	9
Art. 5. DESCRIZIONE DEL PARCO CONTENITORI.....	9
5.1 Manutenzione contenitori	9
5.2 Lavaggio dei contenitori.....	10
Art. 6. GESTIONE DEGLI IMPIANTI	10
Art. 7. LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI).....	11
7.1 Comuni che effettuano direttamente la riscossione.....	11
7.2 Comuni che hanno affidato al Gestore la gestione della TARI.....	11
Art. 8. TARIFFA.....	12
Art. 9. GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE: I CANALI DI CONTATTO	12
Art. 10. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.....	12
Art. 11. CANALI DI CONTATTO	12
Art. 12. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	13
Art. 13. ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI	13
Art. 14. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	13
Art. 15. LA TUTELA DELL'UTENTE	14
Art. 16. RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI	14
Art. 17. INDENNIZZI A RICHIESTA.....	15
Art. 18. ACCESSO ALLE VIE CONCILIATIVE	15
Art. 19. FORO COMPETENTE	16
Art. 20. INTEGRAZIONI SUCCESSIVE	16

Art. 1. PREMESSA

1. La presente Carta della qualità del servizio (di seguito anche Carta) è redatta nel rispetto delle norme nazionali e regionali, con particolare riferimento a quanto previsto dal D. Lgs. n. 152/2006, dalla L. n. 244/2007, dalla L.R. n. 69/2011 e dalle Linee guida per l'attuazione dell'art. 2, comma 461 della L. n. 244/2007, dal D.Lgs. 286/1999
2. La Carta contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il Gestore si impegna a garantire, attraverso l'identificazione puntuale dei servizi, dei rapporti con l'utenza, dei tempi di risposta dell'utenza.
3. La Carta della qualità del servizio contiene:
 - a) gli indicatori e standard di efficienza e affidabilità del servizio da erogare, nel rispetto di quanto stabilito nel contratto, anche con riferimento alla gestione degli impianti;
 - b) l'istituzione di uffici per la gestione del rapporto con l'utenza;
 - c) le modalità di accesso alle informazioni garantite;
 - d) l'istituzione di sistemi per la segnalazione, da parte dell'utenza, degli eventuali disservizi;
 - e) la regolamentazione delle procedure per l'inoltro dei reclami;
 - f) le modalità di accesso alle vie conciliative e giudiziarie;
 - g) i casi e le modalità di ristoro in forma specifica, mediante rimborso totale o parziale del corrispettivo ovvero di indennizzo all'utenza;
 - h) i diritti anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio così come definiti da ATO Toscana Costa in linea con l'art. 8 del DL n.1/2012;
4. Per ogni informazione è possibile rivolgersi al call center oppure visitare il sito web www.sistemaambientelucca.it.
5. La disciplina del servizio in riferimento a ciascun Comune è contenuta nei seguenti documenti:
 - Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, per la raccolta differenziata dei rifiuti e di altri servizi di igiene ambientale, ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
 - Regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva per il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
6. Entrambi i suddetti Regolamenti sono scaricabili direttamente dal sito istituzionale del Comune di riferimento.

Art. 2. I TERRITORI GESTITI

1. Il Gestore Sistema Ambiente S.p.A., eroga il servizio di gestione dei rifiuti nei seguenti Comuni:
 - a) Lucca;
 - b) Barga;
 - c) Borgo a Mozzano;
 - d) Coreglia Antelminelli;
 - e) Fabbriche di Vergemoli.

Art. 3. PRINCIPI GENERALI

3.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

1. Il Gestore si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna forma di discriminazione per motivi di sesso, razza, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, dei servizi prestati tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti. Il Gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia equità ed imparzialità.

3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

1. Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare, in conformità alle vigenti disposizioni legislative ed amministrative ed agli accordi contrattuali.
2. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad avvertire gli utenti tempestivamente, ove possibile, e ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi e/o per istituire servizi sostitutivi.

3.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

1. Il Gestore garantisce la completa informazione sulle attività svolte sul territorio e sulle modalità di erogazione dei servizi.

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio e reclami attraverso i canali di contatto indicati in calce alla presente Carta.

L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni e ai documenti detenuti dal Gestore rispetto ai quali lo stesso utente vanta un interesse diretto, concreto e attuale, ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

1. Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nel rispetto degli standard della presente Carta.

3.5 CORTESIA, CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

1. Il Gestore si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio verso l'utente, assicura l'identificabilità del personale e si impegna a prestare particolare attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

3.6 INFORMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. Il Gestore garantisce all'utente il diritto all'informazione sulle attività e le procedure in uso, attraverso i canali di contatto indicati in calce alla presente Carta. Inoltre, si impegna a razionalizzare, semplificare e informatizzare le procedure e a ridurre, ove possibile, gli adempimenti richiesti all'utente, nonché a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo scopo (call center, sportelli informativi, sito web, form web dedicato, ecc.).

3.7 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

1. Il Gestore, nello svolgimento di ogni attività, garantisce la tutela dei cittadini e la salvaguardia dell'ambiente. Dal canto suo, l'utente dovrà contribuire adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.
2. Il Gestore, inoltre, si impegna a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

3.8 PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ

1. Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

2. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai Regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori Ecologici, ecc.).

Art. 4. SERVIZI GESTITI

1. Il Gestore esercita in concessione i servizi base e accessori, di seguito elencati, in conformità a quanto riportato nei Contratti di Servizio o Relazione tecniche di descrizione del servizio allegate ai diversi Piani Finanziari, sottoscritti e approvati da ciascuno dei Comuni serviti.

4.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

1. Nel servizio di spazzamento sono ricomprese le seguenti attività:

- a) spazzamento manuale;
- b) spazzamento combinato;
- c) pulizia mercati;
- d) spazzamento aree verdi;
- e) pulizia e svuotamento cestini gettacarte;
- f) raccolta rifiuti abbandonati sul territorio.

(a) Spazzamento combinato e meccanico

1. Lo spazzamento stradale di tipo combinato è una modalità operativa di pulizia delle aree pubbliche che prevede l'utilizzo di appositi veicoli allestiti come spazzatrici meccaniche dotate di spazzole rotative che rimuovono, aspirano e/o convogliano lo sporco sul cassone di accumulo e che, dove necessario, sono affiancate da un operatore di supporto che effettua interventi di spazzamento manuale nelle aree non raggiungibili dalla macchina (angoli, marciapiedi e simili). Gli addetti allo spazzamento manuale, agiscono, di volta in volta, per poi procedere allo spazzamento creando degli accumuli di rifiuti raggiungibili dalla spazzatrice. Lo spazzamento combinato viene svolto da una squadra tipo composta da n. 1 autista spazzatrice coadiuvato da n. 1 o n. 2 operatori di supporto, muniti di scopa o di attrezzature analoghe allo scopo (es: soffiatore spalleggiato ecc.) ed eventuale veicolo leggero che effettua le operazioni di spazzamento manuale negli itinerari di competenza, a supporto della spazzatrice e secondo le frequenze indicate.

2. Il servizio di spazzamento meccanico viene svolto negli itinerari urbani ed extra urbani individuati dal Gestore e compatibili con tale modalità, senza l'ausilio dell'operatore a terra e con il solo autista alla guida della spazzatrice.

(b) Spazzamento manuale

1. Lo spazzamento manuale viene effettuato da un operatore solitamente munito di veicolo leggero oppure, nei centri storici, di semplici strumenti manuali o di attrezzature con ruote dotate di contenitore porta rifiuti. Nei centri storici ad alta frequentazione turistica possono essere utilizzate anche attrezzature elettriche aspiranti a conduzione manuale.

2. Il servizio di spazzamento prevede la rimozione di escrementi animali domestici, bottigliette, lattine e rifiuti esterni di dimensioni analoghe, giacenti sui marciapiedi e comunque in aree urbane ad elevata fruizione.

3. Il servizio provvede, inoltre, alla rimozione dei rifiuti di ridotte dimensioni abbandonati su aree pubbliche, quali sacchetti e piccoli oggetti, mentre segnala al servizio di raccolta rifiuti ingombranti la presenza di abbandoni che richiedono l'intervento di più persone o specifiche attrezzature per la rimozione.

4. Il servizio prevede anche la sostituzione dei sacchi nei cestini gettacarte presenti nelle aree urbane e nelle aree verdi di competenza del Gestore.

5. Per informazioni sulle frequenze di servizio attive nel territorio gestito e sulle strade oggetto di spazzamento con ordinanza di divieto di sosta, è possibile contattare il call center o consultare il sito web, www.sistemaambientelucca.it

4.2 SERVIZIO DI RACCOLTA

1. I modelli di raccolta previsti nei diversi territori gestiti sono i seguenti:

(a) Raccolta con contenitori stradali di prossimità

1. I contenitori per la raccolta stradale di prossimità saranno raggruppati in “mini isole ecologiche”, ovvero in postazioni complete di tutti i 4 (se nel Comune è attiva la raccolta del multimateriale pesante) o 5 contenitori installati l'uno accanto all'altro, per consentire alle utenze di poter eseguire la separazione in casa di tutte le tipologie di rifiuto previste e di poterli conferire in un'unica postazione.
2. Ciò fatti salvi i casi in cui, per limiti oggettivi (concernenti la sicurezza per gli utenti, la visibilità, lo spazio e gli affacci delle abitazioni e le attività economiche, oltre che il rispetto del Codice della Strada), si sia costretti a frazionarle in sottogruppi, comunque a distanze ravvicinate tra loro.
3. In particolare, verranno installati contenitori puntualmente scelti in funzione del numero di utenze da servire, della conseguente produzione di rifiuti e delle frequenze di raccolta proposte per le differenti categorie merceologiche, diverse da comune a comune.
4. In generale, i passaggi di raccolta delle singole frazioni merceologiche saranno opportunamente cadenzati in modo da definire intervalli intercorrenti tra un passaggio ed il successivo il più possibile omogenei ed evitare fenomeni di contenitori pieni e conseguenti abbandoni di rifiuti.
5. Ogni contenitore ha degli elementi di maggiore visibilità da parte degli utenti (come i coperchi) associati ad uno specifico colore che aiuta a comprendere le principali frazioni di rifiuti conferibili all'interno.
 - *Residui organici* _ contenitore marrone o contenitore verde e adesivo marrone.
 - *Carta e cartone* _ contenitore bianco o contenitore verde e adesivo blu.
 - *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati* (con la denominazione di Multimateriale leggero) _ contenitore giallo o contenitore verde e adesivo giallo.
 - *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati e vetro* (con la denominazione di Multimateriale pesante) _ contenitore verde con adesivo.
 - *Vetro* = contenitore verde con adesivo.
 - *Rifiuti non differenziabili* _ contenitore grigio o contenitore verde e adesivo grigio.
6. Le informazioni sui materiali conferibili si trovano sia sul contenitore che sul materiale informativo, scaricabile dal sito web del Gestore o contattando il call center.

(b) Raccolta con contenitori interrati

1. Si tratta di una metodologia di raccolta basata sull'impiego di contenitori interrati per le principali frazioni di rifiuti. In relazione all'area urbana da servire possiamo trovare due tipologie di aggregazione di rifiuti: per il centro storico di Lucca abbiamo le 5 tipologie di rifiuto (frazione organica, carta e cartone, multimateriale leggero, imballaggi in vetro, residuo non differenziabile).
per le zone dei centri storici a maggiore concentrazione commerciale, per problemi connessi alla mancanza di spazi, al rispetto del contesto architettonico ed alla prevalente produzione di imballaggi in cartone, le frazioni di rifiuto si possono ridurre a 3 (frazione organica; multimateriale pesante, residuo non differenziabile), con la raccolta di carta e cartone effettuata con la metodologia del “porta a porta”. Le torrette per il conferimento dei rifiuti hanno le stesse indicazioni dei contenitori per la raccolta stradale, organizzati solitamente in postazioni complete di contenitori per ognuna delle frazioni indicate in relazione alle zone urbane da servire.
2. Il sistema di raccolta attraverso contenitori interrati permette di raccogliere un volume di rifiuti notevole con ingombri sul suolo pubblico molto ridotti. Tutto quello che si vede in superficie non è altro che una torretta con una bocca di conferimento per l'introduzione del rifiuto, mentre la grande volumetria del contenitore è nascosta sotto terra.
3. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

(c) Raccolta stradale con controllo degli accessi e/o controllo volumetrico

1. Si tratta di una metodologia di raccolta stradale basata sull'impiego di contenitori per le principali frazioni di rifiuti (frazione organica, carta e cartone, multimateriale leggero, imballaggi in vetro, residuo non differenziabile), aventi le stesse indicazioni e colori dei contenitori per la raccolta stradale, organizzati solitamente in postazioni complete di contenitori per ognuna delle frazioni indicate, con l'applicazione di sistemi di controllo degli accessi e controllo volumetrico sul contenitore.
2. Il sistema di controllo degli accessi è composto da una identificazione elettronica dell'utente (tramite l'impiego di chiavetta elettronica, TAG/Rfid o sistemi analoghi, distribuiti preventivamente agli utenti), che sblocca la serratura dei coperchi e libera l'accesso ai contenitori per il conferimento dei rifiuti. Il

sistema viene adottato per attivare la più ampia tracciabilità dei rifiuti prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche. Il controllo volumetrico si combina con il controllo degli accessi, fornendo la possibilità per gli utenti in possesso della tessera elettronica (o sistema analogo) di accedere ai contenitori attraverso l'uso di dispositivi di volume pre-definito (di norma 20-30 lt), impiegati come deterrente per il conferimento di questo tipo di rifiuto e per incentivare la raccolta differenziata. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio, sulle frequenze di raccolta delle differenti frazioni merceologiche e sulle modalità di acquisizione della chiavetta elettronica personalizzata, è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

(d) Raccolta “porta a porta”

1. Si tratta di una metodologia basata sulla raccolta di contenitori consegnati a singole utenze o gruppi di utenze ben identificate (condomini) che devono esporre solitamente, in area pubblica al confine con la proprietà privata (nel rispetto del Regolamento e delle condizioni pattuite con l'Amministrazione Comunale), ogni tipologia di materiale nei giorni o momenti definiti dal calendario di raccolta.
2. I materiali raccolti a domicilio sono solitamente i quattro flussi di cui sono prevalentemente costituiti i rifiuti domestici: frazione organica, carta e cartone, imballaggi in plastica, metalli e poliaccoppiati e residuo non differenziabile. Altre frazioni tra le quali, pannolini, imballaggi in vetro, tessili, ecc. possono avere sistemi diversi di raccolta, in base a quanto concordato con le Amministrazioni Comunali.
3. I supporti utilizzati per l'accumulo e conferimento da parte degli utenti possono essere diversi: sacchi, piccoli contenitori fino a 60 litri circa, oppure contenitori carrellati fino ad un volume di circa 1 metro cubo.
4. Ogni supporto o contenitore è dotato di apposita serigrafia della specifica raccolta, secondo i criteri definiti nella raccolta stradale.
5. Alle singole utenze domestiche ed alle attività economiche/commerciali sono quindi consegnati contenitori di volumetria congrua alle effettive necessità dell'utenza.
6. I contenitori assegnati alle singole utenze possono essere dotati di strumenti di identificazione (TAG/Rfid, NFC, codici ottici, codici alfanumerici, ecc.) che consentono la tracciatura dei conferimenti finalizzata alla gestione di sistemi tariffari incentivanti.
7. Le utenze possono richiedere apposito servizio domiciliare degli sfalci e potature, attraverso l'esposizione degli appositi contenitori dati in comodato d'uso di volumetria da 120 a 240 lt.
8. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio, sulle frequenze di raccolta delle differenti frazioni merceologiche e sul calendario di raccolta attivo nei differenti territori comunali, è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

(e) Raccolte su chiamata

Raccolta ingombranti e RAEE

1. I rifiuti ingombranti ed i Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R1 ed R2), prodotti da utenze domestiche, vengono ritirati a domicilio, previa richiesta telefonica al Gestore da parte dell'utenza.
2. Il servizio si svolge presso le civili abitazioni, con ritiro programmato effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utenza.
3. Durante il colloquio telefonico con l'utente si apre una pratica con la quale viene:
 - associata la richiesta del servizio alla specifica utenza;
 - redatto l'elenco e verificata la conformità dei materiali per i quali l'utente richiede il servizio;
 - definita la data e fascia oraria del ritiro;
 - fornita l'informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.
4. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e per prenotare il ritiro gratuito degli ingombranti è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

Raccolta verde

1. Piccole quantità di sfalci o potature possono essere conferite nei contenitori stradali dei residui organici o con il ritiro domiciliare della frazione organica dove il sistema di raccolta è “porta a porta”.
2. Per grandi quantità di potature, sfalci e verde in genere prodotti da utenze domestiche, è possibile richiedere il ritiro a domicilio, come per gli ingombranti, previa richiesta telefonica da parte dell'utente.
3. Durante il colloquio telefonico con l'utente si apre una pratica con la quale viene:
 - associata la richiesta del servizio alla specifica utenza;

- redatto l'elenco e verificata la conformità dei materiali per i quali l'utente richiede il servizio;
- definita la data e fascia oraria del ritiro;
- fornita l'informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

4. In alternativa, gli utenti possono conferire tali rifiuti, senza limiti quantitativi, presso i Centri di Raccolta e le Stazioni Ecologiche.

5. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e per prenotare il ritiro gratuito a domicilio è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

(f) Raccolta rifiuto particolari

Raccolta RUP (pile e farmaci)

1. Per la raccolta delle pile esauste sono presenti contenitori specifici nei negozi rivenditori, mentre per la raccolta dei farmaci scaduti sono presenti contenitori specifici nelle farmacie.

Raccolta tessili

1. La raccolta degli indumenti ed accessori usati viene solitamente eseguita attraverso l'impiego di contenitori stradali, installati sui territori comunali o presso associazioni, parrocchie, circoli, ecc..., che recano la chiara indicazione della tipologia di raccolta. Gli utenti, dopo aver sistemato il materiale in sacchetti di plastica, possono depositarli negli appositi contenitori stradali dotati di meccanismo "antiestrazione", per evitare che persone non autorizzate asportino il contenuto. Si possono conferire i seguenti materiali: indumenti usati, scarpe e borse, cinture, tende, tovaglie, coperte, tessuti in genere.

2. Ogni cassonetto reca indicazioni precise circa la natura dei rifiuti conferibili e le relative norme di conferimento.

3. In alcuni territori, la raccolta degli indumenti viene effettuata anche a domicilio, in determinate date, stabilite dal Gestore. La cittadinanza è informata tramite apposito avviso.

4. Tali materiali possono comunque essere conferiti presso i Centri di Raccolta e le Stazioni Ecologiche.

(g) Compostaggio domestico

1. L'autocompostaggio (o compostaggio domestico) consiste nel trasformare gli avanzi di cucina, degli scarti dell'orto e del giardino in un ammendante organico (compost) mediante un processo biologico di ossidazione (compostaggio). La trasformazione può avvenire in un contenitore chiamato composter, dotato di accorgimenti necessari per garantire una buona aerazione per il passaggio di organismi utili dal terreno e per impedire l'accesso da parte di animali indesiderati.

2. L'autocompostaggio è una tecnica applicabile da parte delle famiglie o dei piccoli condomini aventi una superficie a verde che consenta la localizzazione dell'apposito contenitore e l'impiego del compost prodotto. Affinché la diffusione del compostaggio domestico possa avvenire in modo proficuo devono essere attuate campagne informative sull'utilizzo e devono essere previste opportune incentivazioni.

In merito alla diffusione della pratica del compostaggio domestico, il Gestore curerà la distribuzione dei composter a tutti gli utenti che ne faranno richiesta, la formazione per l'uso dell'attrezzatura ed effettuerà successive visite a domicilio per verificarne l'effettivo e il corretto impiego. Sarà, inoltre, garantita una costante assistenza tecnica ai cittadini (telefonica, via e-mail e con sopralluoghi) con personale tecnico specializzato.

4.3 SERVIZI ACCESSORI

1. I servizi accessori a richiesta attivi sui Comuni serviti dal Gestore, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

1. pulizia residui da incidenti e servizi analoghi di urgenza;
2. raccolta siringhe abbandonate su suolo pubblico o su suolo privato destinato ad uso pubblico;
3. raccolta carogne animali;
4. rimozione relitti di veicoli abbandonati su suolo pubblico;
5. raccolta rifiuti particolari giacenti su aree pubbliche;
6. raccolta rifiuti e pulizia da manifestazioni pubbliche e similari;
7. raccolta di rifiuti cimiteriali da attività di esumazione ed estumulazione.
8. lavaggio strade ed aree pubbliche o ad uso pubblico in genere;
9. pulizia argini di fiumi, torrenti e laghi;
10. pulizia sterco volatili e deiezioni canine;

11. pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio;
 12. raccolta oli vegetali esausti presso attività di ristorazione e/o con contenitori sul territorio;
 13. servizio di accertamento, riscossione e contenzioso per l'utente.
2. Tali servizi sono attivati dai singoli comuni in base ai propri fabbisogni e in genere legati ad un'analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio avvertite dalle singole Amministrazioni Comunali.
3. Le modalità di esecuzione di tutti i suddetti servizi accessori sono dettagliati sul sito del Gestore.

4.4 CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE

1. In relazione alle caratteristiche e funzioni dei centri di raccolta, si precisa che il riferimento primario è costituito dal D.M. 8/4/2008, come modificato in particolare dal successivo D.M. 13/5/09.
2. In relazione alle modalità di conferimento dei rifiuti e alla gestione della struttura, i Centri di Raccolta devono essere rispondenti alle seguenti indicazioni di cui al D.M. 8/4/2008 e s.m.i.
 - Il Centro di Raccolta è un'area strutturata, presidiata e gestita da addetti qualificati ed adeguatamente formati, dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il successivo trasporto ad impianti di recupero, di trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di avvio a smaltimento dei rifiuti conferiti in maniera differenziata. All'arrivo al Centro di Raccolta l'addetto procede alla verifica dell'utente tramite l'inserimento dei dati identificativi nel sistema informatico e gestionale adottato dal Gestore.
3. Il personale addetto effettua il controllo visivo di qualità dei rifiuti che l'utente intende conferire, dando informazioni verbali riguardo al luogo di deposito di ogni frazione conferita.
4. L'utente viene messo a conoscenza delle norme di accesso e delle misure di sicurezza da adottare durante la permanenza all'interno del sito. Per informazioni sulla localizzazione dei Centri di Raccolta, sui materiali conferibili e sugli orari di apertura, è possibile contattare il call center o consultare il sito web del Gestore.

Art. 5. DESCRIZIONE DEL PARCO CONTENITORI

1. Il parco contenitori del quale il Gestore si avvale per lo svolgimento dei servizi, risponde alle migliori soluzioni tecnico economiche oggi presenti sul mercato per le diverse tipologie di raccolta.
2. I contenitori offerti possono essere suddivisi in 3 macro categorie:
 - a) contenitori ad uso privato;
 - b) contenitori ad uso pubblico di tipo stradale;
 - c) contenitori interrati.

5.1 Manutenzione contenitori

Manutenzione contenitori ad uso privato

1. Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente.
2. Questo sistema, però, non preclude la possibilità di ricondizionare i contenitori riparabili per poi reimmetterli nel circuito di consegna.
3. L'utente può richiedere la sostituzione attraverso uno dei seguenti canali:
 - call center;
 - form web dal sito;
 - sportelli al pubblico;
4. L'utenza, sulla base dei regolamenti comunali in essere, concorderà con l'azienda il tipo di intervento da effettuare, i contenitori interessati e la data e il luogo di consegna, che potrà essere scelto fra punti di consegna attivi sul territorio. Nel caso di grandi volumetrie la consegna potrà avvenire direttamente a domicilio. Al momento del contatto, l'utente sarà informato dell'eventuale documentazione da presentare per la gestione della richiesta. Ogni pratica avrà un numero univoco di identificazione che sarà comunicato all'utente alla fine della procedura di apertura.
5. Successivamente all'apertura, la pratica sarà presa in carico dal Gestore che provvederà alla codifica del contenitore e all'associazione all'utenza.

6. La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza) e presentazione dell'eventuale documentazione necessaria per la gestione della pratica.

7. Alla fine del processo il Gestore archiverà la documentazione dell'utenza.

Manutenzione Contenitori per uso pubblico di tipo Stradale

1. Il servizio di manutenzione dei contenitori stradali prevede:

- gestione manutenzione programmata e ispettiva;
- gestione attività di riparazione e pronto intervento a seguito di guasto.

Gestione manutenzione programmata ed ispettiva

1. L'attività di manutenzione programmata ed ispettiva (per ciascun contenitore sono svolti due controlli annui con un intervallo minimo di 5 mesi e massimo di 7 mesi) consiste nell'organizzare un itinerario quotidiano di squadre di manutentori dotate di autofurgoni appositamente attrezzati assegnate al controllo di una determinata area; laddove i contenitori controllati risultino non efficienti o guasti o comunque necessitino di una manutenzione preventiva, la squadra procederà al ripristino della funzionalità.

2. Qualora un contenitore risulti troppo danneggiato o usurato, si procederà con la sua sostituzione nel più breve tempo possibile.

3. Tale sistema di controllo semestrale garantirà il ripristino delle condizioni di funzionalità dell'intero parco contenitori nel corso del tempo.

Gestione delle attività di riparazione e pronto intervento

1. Il Gestore raccoglierà quotidianamente le segnalazioni di guasti o malfunzionamento dei contenitori pervenute tramite vari canali:

- segnalazione da parte degli autisti addetti alla raccolta dei rifiuti, mediante gli strumenti di controllo interni;
- segnalazione da parte degli Ispettori Ambientali, nel corso dei sopralluoghi;
- segnalazione da parte degli utenti al call center;
- segnalazione da parte degli utenti per posta o per email;
- segnalazione da parte dei Comuni, dell'ATO o di altri enti mediante canali predeterminati.

2. Tali segnalazioni verranno gestite, se possibile, nei percorsi preordinati di manutenzione programmata oppure verranno creati dei percorsi "ad hoc" di riparazione guasti.

3. In caso di guasti tali da rendere inutilizzabile o pericoloso il contenitore stesso, tale segnalazione verrà registrata come "urgente" e sarà eseguita nel più breve tempo possibile.

4. Qualora un contenitore risulti troppo danneggiato o usurato, si procederà con la sua sostituzione con uno analogo.

5.2 Lavaggio dei contenitori

1. Il lavaggio dei contenitori, sia esso esterno che interno, ha la primaria funzione igienica di abbattimento degli inquinanti e degli odori adesi alle superfici.

Verrà effettuato il lavaggio dei contenitori adibiti alla raccolta stradale e a controllo accessi/volumetrico, dei contenitori interrati e di prossimità.

Art. 6. GESTIONE DEGLI IMPIANTI

1. Nel sito web del Gestore è possibile visionare la localizzazione e le caratteristiche tecniche dei singoli impianti gestiti.

2. Inoltre, il Gestore pubblica ed aggiorna periodicamente sul proprio sito web i dati relativi alla gestione degli impianti, descrizione dei flussi dei rifiuti agli impianti (rappresentazioni grafiche e descrizioni) con le modalità e periodicità definite con ATO Toscana Costa.

Art. 7. LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

1. Ai sensi del comma 639 dell'art.1 della L. n. 147/2013 è istituita la Tassa sui rifiuti (Tari) a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviato allo smaltimento, svolto in regime di privativa dai comuni.
2. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
3. La Tari dovuta dagli utenti di ogni comune gestito è ripartita fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di delibera comunale.
4. Sono previste specifiche riduzioni e agevolazioni, legate alle caratteristiche particolari del servizio o al comportamento degli utenti nella gestione dei rifiuti.
5. La tassa è accertata e riscossa dai Comuni salvo quanto previsto al paragrafo successivo e nei casi di cui al comma 691 della L. n. 147/2013.
6. Ai fini di reperire ulteriori informazioni in merito alla determinazione del corrispettivo e/o ai regolamenti e norme inerenti il tributo, le agevolazioni, le riduzioni ed i pagamenti della Tari, gli utenti accedono alle pagine Internet del Gestore e dei Comuni.
7. Le modalità di pagamento dell'utente variano da Comune a Comune secondo i Regolamenti Comunali (*F24, Bollettino postale, SEDA, bonifico, ulteriori modalità previste dalla normativa vigente*).
8. I moduli scaricabili dal sito web del Gestore o disponibili presso gli Sportelli Tariffa potranno essere:
 - consegnati direttamente agli Sportelli;
 - inviati per fax;
 - inviati per posta con raccomandata AR;
 - inviati per posta elettronica o tramite PEC agli indirizzi e-mail del Gestore.

7.1 Comuni che effettuano direttamente la riscossione

I Comuni di seguito elencati effettuano direttamente la gestione e riscossione della TARI.

Elenco dei Comuni

1. Barga
2. Careggine
3. Fabbriche di Vergemoli.

7.2 Comuni che hanno affidato al Gestore la gestione della TARI

1. I Comuni di seguito elencati hanno affidato il servizio di gestione.

Elenco dei Comuni

1. Borgo a Mozzano
2. Lucca

2. Per tutte le informazioni relative alla determinazione del corrispettivo, ai regolamenti e alle norme inerenti il tributo, alle agevolazioni, alle riduzioni e alle modalità di pagamento della TARI, sono disponibili gli sportelli di seguito indicati:

Elenco degli sportelli Tari

Gli orari degli sportelli Tari sono disponibili sul sito del Gestore.

BORGHO A MOZZANO

Indirizzo: **via degli Orti 3**

Call Center (dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 17:00): 800275445

Email: tariffarifiuti@sistemaambientelucca.it

LUCCA

Indirizzo: Via delle Tagliate III traversa IV, 136 - Borgo Giannotti

Call Center (dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 17:00): 800275445

Email: tariffarifiuti@sistemaambientelucca.it

PEC: sistemaambientelucca@legalmail.it

Art. 8. TARIFFA

1. Nei casi previsti dal comma 668 dell'art.1 del L. n. 147/2013, il Gestore provvede alla riscossione della Tariffa Corrispettiva (TARIC)

2. Ciò avviene quando il Comune ha realizzato un apposito regolamento ed un sistema di misurazione puntuale delle quantità dei rifiuti conferiti al servizio pubblico, ed applicato una tariffa avente natura corrispettiva (c.d. tariffa puntuale) in applicazione del DM MATMM 20 4.2017.

Elenco dei Comuni ove si applica la tariffa corrispettiva:

- Comune di LUCCA.

Modalità di pagamento della tariffa puntuale

Il pagamento della tariffa corrispettiva deve essere effettuato dopo che l'utente ha ricevuto la fattura. L'utente deve pagare l'importo della tariffa entro il termine indicato nella fattura.

Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate nella stessa.

Il mancato pagamento della tariffa corrispettivo prevede la riscossione coattiva a norma di legge.

Sito Internet

Tutte le informazioni inerenti la tariffa, sono disponibili sul sito web del Gestore.

Il sito contiene tutta la modulistica per comunicare variazioni, cessazioni o nuove iscrizioni alle utenze.

Call center

Per informazioni potete chiamare il call center del Gestore.

Art. 9. GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE: I CANALI DI CONTATTO

1. Tutti i canali di contatto con gli utenti sono riportati in calce alla presente Carta, in apposita pagina.

Sito Internet

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito web del Gestore, www.sistemaambientelucca.it.

Call center

Per ogni informazione è possibile contattare il call center del Gestore, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 17.00

Sportelli di contatto con gli utenti

Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti alla gestione dei servizi, è possibile rivolgersi agli sportelli informativi presenti, la cui localizzazione ed i cui orari di apertura sono consultabili nel sito web del Gestore o possono essere richiesti telefonando al call center.

Corrispondenza

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con il Gestore attraverso fax, posta elettronica, PEC, form web dal sito, servizio postale.

Art. 10. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

1. Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla gestione aziendale del servizio, il gestore può utilizzare, oltre al call center, il sito internet e gli sportelli aperti al pubblico, i seguenti strumenti:

- materiale informativo da recapitare periodicamente all'utenza (depliant, pieghevoli, volantini);
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione (affissioni, pubblicità sui quotidiani, spot radiofonici e televisivi, cartellonistica);
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti, Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche);
- comunicati stampa e redazionali;
- newsletter e fogli informativi da allegare alla bolletta;
- allestimento di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- servizio di messaggistica tramite sms, e-mail;
- social network (twitter).

Art. 11. CANALI DI CONTATTO

Sistema Ambiente S.p.A. – Via delle Tagliate III Traversa IV, 136 – 55100 Lucca

Sito web: www.sistemaambientelucca.it

Form web dal sito www.sistemaambientelucca.it

PEC: sistemaambientelucca@legalmail.it

Email: infoa@sistemaambientelucca.it

Fax: 0583 331563

CALL CENTER

800 275445

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:30 alle 17:00

SPORTELLI INFORMATIVI/ INFO POINT

Per l'elenco e gli orari consultare il sito web www.sistemaambientelucca.it

Art. 12. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

1. Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita dei servizi resi, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio.

2. Il Gestore, sotto la diretta responsabilità dell'ATO, effettua ogni anno per l'anno precedente un'indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine, pubblicata sul sito www.sistemaambientelucca.it, è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Art. 13. ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

1. Il Gestore garantisce agli utenti del servizio il diritto di accesso ai documenti amministrativi attinenti al servizio in concessione.

2. L'accesso è riconosciuto alle condizioni e nei limiti stabiliti dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. Per esercitare il diritto di accesso l'utente trasmette al Gestore, mediante fax o PEC, una specifica istanza, contenente la motivazione della richiesta di accesso.

4. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

Art. 14. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

1. Con riferimento alle disposizioni in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali previste dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale per la protezione dei dati personali - RGPD) e dal D.Lgs. 196/2003 s.m.i. (codice in materia di protezione dei dati personali), novellato dal D.Lgs. 101/2018, il Gestore garantisce che i dati personali, forniti obbligatoriamente dagli Utenti per la gestione del "Servizio" saranno oggetto di trattamento informatico e/o cartaceo e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti degli obblighi contrattuali, la gestione degli adempimenti amministrativi, contabili e fiscali, rapporti con le pubbliche amministrazioni e autorità e per tutti gli adempimenti derivanti da leggi e/o regolamenti nazionali o comunitari.

2. Ai sensi dell'art. 4, punto n. 10 del Reg.Ue 2016/679 il Gestore, in qualità di Titolare del Trattamento, nell'espletamento delle attività necessarie all'esecuzione del Servizio garantisce che i dati sono:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- esatti e, se necessario, aggiornati adottando tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per cui sono trattati, e comunque nel rispetto delle vigenti normative;

- trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei medesimi, compresa la protezione, mediante misure di sicurezza minime, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali.

3. Per il trattamento dei dati personali il Gestore in conformità sensi alla previsione dell'art. 2-quaterdecies D.Lgs 196/2003, potrà attribuire specifici compiti e funzioni, connessi al trattamento, a persone fisiche, espressamente designate, che operano sotto la sua autorità.

4. Il Gestore si impegna all'adozione di tutte le misure appropriate al fine di fornire all'interessato le informazioni di cui agli articoli 13 e 14 del Reg.UE 2016/679 e al fine, altresì, di garantire allo stesso il pieno esercizio dei diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Reg.UE 2016/679 tra i quali, in particolare, il diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di limitazione del trattamento.

5. Il Gestore garantisce, tenuto conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

6. Qualora, per l'esecuzione dei servizi indicati nel presente documento, il Gestore ricorra a soggetti esterni rispetto alla propria organizzazione, questi si impegna a nominare gli stessi ai sensi dell'art. 28 Reg.UE 2016/679 quali Responsabili esterni del trattamento adottando idonee misure al fine di verificare il rispetto degli specifici obblighi richiesti dalla normativa vigente.

7. Il Gestore, infine, si impegna ai sensi e nei limiti di quanto previsto dagli articoli 33 e 34 del Reg.UE 2016/679 ad adottare le misure e le procedure adeguate al fine di notificare una violazione di dati personali all'autorità di controllo e, ove ne ricorrano i presupposti, comunicarla agli interessati.

8. Le informative prodotte dal Gestore sono pubblicate sul sito web del Gestore stesso in apposita area dedicata alla "privacy".

Art. 15. LA TUTELA DELL'UTENTE

1. Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate, per lettera raccomandata ad ATO Toscana Costa Via Cogorano, 25/1p - 57123 Livorno, per fax al n. 0586 / 214440 o per posta elettronica all'indirizzo atotscanacosta@postacert.toscana.it, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà, entro 30 giorni, le determinazioni in merito.

2. Al momento della presentazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

3. La presente Carta sarà mantenuta aggiornata funzionalmente ai servizi effettivamente espletati sul territorio gestito dal Gestore.

Art. 16. RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

1. Il Gestore assicura una risposta alle richieste dei cittadini circa le informazioni garantite agli utenti del servizio e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio.

2. Le modalità di risposta rispettano la modalità di entrata della richiesta. Ad esempio, ad una richiesta telefonica verrà data una risposta telefonica, ad una richiesta effettuata in formato elettronico sarà data risposta in formato elettronico.

Contatto telefonico

I tempi di attesa massima per parlare con un operatore del call center sono di regola pari a 10 minuti massimi (fatte salve situazioni eccezionali).

Contatto scritto

Ad una richiesta scritta, sarà data risposta scritta, garantendo i seguenti standard:

- **e-mail o form web: entro 15 giorni;**
- **lettera inviata per posta ordinaria: entro 50 giorni;**
- **lettera inviata per raccomandata/PEC: entro 30 giorni;**
- **comunicazione recapitata agli sportelli: entro 30 giorni.**

3. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione, se relativi esclusivamente all'attività del Gestore.

4. Le richieste di informazioni ed i reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- comunicazione telefonica al call center;
- comunicazione scritta tramite fax;
- comunicazione scritta tramite l'apposito form web sul sito del Gestore;
- comunicazione scritta inviata per posta ordinaria/elettronica/PEC indirizzata al Gestore;
- comunicazione scritta o orale tramite gli sportelli aperti al pubblico.

5. Le segnalazioni/richieste anonime o prive degli indispensabili elementi necessari per identificare l'utente, il comune e la strada non saranno prese in considerazione.

Art. 17. INDENNIZZI A RICHIESTA

1. L'utente ha diritto a essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard previsti nella presente Carta. Costituisce violazione che dà diritto alla richiesta di rimborso da parte dell'Utente il mancato ritiro reiterato per n° 5 volte/anno, che sia stato segnalato al Gestore attraverso le forme di comunicazione di cui all'art. 16, e che non sia stato risolto nei tempi e modi previsti.

2. Quando il danno provocato dal Gestore non produce effetti esclusivi sull'utente ma ha portata più generale, il Gestore potrà essere soggetto all'applicazione di penali che andranno a ridurre il corrispettivo generale.

3. In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, l'utente potrà tutelarsi tramite la procedura di reclamo di seguito descritta.

4. Le violazioni di cui al Comma , dovranno essere contestate dall'utente al Gestore, entro 15 giorni dalla data dell'ultimo evento, tramite comunicazione scritta inviata ad Sistema Ambiente SpA, attraverso uno dei seguenti canali:

- posta elettronica certificata: sistemaambientelucca@legalmail.it
- fax: numero 0583 331563;
- posta raccomandata ad Sistema Ambiente S.p.A all'indirizzo Via delle Tagliate III Trav. IV n. 136 55100 Lucca;

5. La contestazione dovrà contenere la descrizione dettagliata della asserita violazione.

Il Gestore, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, valuta se ricorre il disservizio lamentato: in tal caso, ove l'utente abbia comprovato un pregiudizio, è riconosciuto un indennizzo di 10 Euro.

Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico e a richiesta

1. Nei casi in cui si applichi la tariffa puntuale, ove riconosciuti, gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "*Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta della qualità del servizio*". Nel medesimo documento deve essere indicato che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Nei casi di tariffa tributo (TARI), gli indennizzi sono corrisposti dal Gestore all'utente.

Art. 18. ACCESSO ALLE VIE CONCILIATIVE

1. L'utente che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse meritevole di tutela potrà promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie ai sensi dell'art. 11 del DPR 168/2010, entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.

2. La procedura conciliativa prevista al comma 1 dell'art. 11 del DPR 168/2010 è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'*allegato A* del sopracitato regolamento.

3. In caso di mancata risoluzione amichevole della controversia o in caso di mancata risposta entro i 30 giorni dal ricevimento della richiesta, l'utente potrà agire in sede giurisdizionale.

4. Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta al reclamo o se non riceve risposta entro i termini previsti, e fatti salvi i suoi diritti di azione, può:

- richiedere entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi (decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo o – in caso di mancata risposta – dalla scadenza del termine previsto per la risposta) un incontro con il Gestore. Il Gestore, salvo che non ritenga manifestamente infondata o inammissibile la richiesta, fissa la data dell'incontro, di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta.
- richiedere entro 60 giorni dalla data di ricevimento della risposta o – in caso di mancata risposta - dalla scadenza del termine previsto per la risposta, l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica di cui al comma successivo.

(i) CONCILIAZIONE PARITETICA

1. Il Gestore promuove la conciliazione paritetica quale strumento per la risoluzione delle controversie alternativo a quello giudiziario.
2. La conciliazione paritetica ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo, pienamente vincolante fra le parti, ai sensi dell'art. 1965 c.c.. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti potranno sempre adire gli altri rimedi previsti dal presente articolo.
3. La conciliazione paritetica è un procedimento più veloce ed economico rispetto al procedimento giurisdizionale ed ha lo scopo di prevenire il contenzioso fra le parti. La procedura si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alla sottoscrizione ed all'impegno delle parti.
4. Tale procedura è gratuita per l'utente.
5. La richiesta di conciliazione può essere formulata dall'utente o da una associazione di consumatori cui egli conferisca specifica delega scritta, mediante compilazione di apposita istanza.
6. La procedura deve concludersi entro 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, sia in caso di esito positivo che in caso di esito negativo.
7. Durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali azioni di recupero forzoso del credito.
8. La procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume efficacia di contratto di transazione ex art. 1965 c.c. ed è quindi vincolante per le parti.

Art. 19. FORO COMPETENTE

Le eventuali vertenze giudiziarie saranno deferite in via esclusiva alla competenza del Foro di Lucca.

Art. 20. INTEGRAZIONI SUCCESSIVE

La presente Carta sarà periodicamente verificata e aggiornata in base alle indicazioni normative e alle eventuali variazioni allo svolgimento dei servizi.

Le variazioni saranno tempestivamente comunicate alle associazioni dei consumatori, onde consentire il monitoraggio previsto dall'art. 1, comma 461, della l. 244/2007.