



CARTA DEL SERVIZIO



INDICE

Introduzione

1. Oggetto ed ambito di applicazione	5
2. Validità e modifiche della Carta del servizio	6
3. Contenuto minimo del sito internet del gestore	7
4. Indirizzi utili	7

Principi fondamentali

5. Eguaglianza	9
6. Imparzialità	10
7. Continuità	10
8. Partecipazione	10
9. Efficienza ed efficacia	10
10. Cortesia	11
11. Chiarezza e comprensibilità	11
12. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	11
13. Privacy	12

Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati

14. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata	15
15. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	16
16. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	17

Standard di Qualità

17. Premessa	19
18. Igienicità dei contenitori	19
19. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	20
20. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori	20
21. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	20
22. Situazioni di pericolo stradale	21
23. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	21
24. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni. Attivazione servizio call center	22
25. Efficienza ed efficacia	22

Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

26. Facilitazioni per particolari categorie di utenti	25
27. Risposte a reclami e richieste	25
28. Semplificazione delle procedure	25
29. Informazione agli utenti	25
30. Rapporti con l'utenza	27
31. Valutazione della qualità del servizio erogato	27
32. Procedure di reclamo	28
33. Indennizzi	29
34. Tabella riassuntiva	30

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La **Carta del servizio** di gestione dei rifiuti urbani e assimilati è il documento attraverso il quale AMIU in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i **principi fondamentali** e gli **standard di qualità del servizio** e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il **miglioramento della qualità del servizio**, sulla base di quanto definito dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dalla Città Metropolitana di Genova in qualità di Ente di Governo dell'Ambito (nel seguito EGA), soggetti pubblici di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- Individua i **principi fondamentali** cui deve attenersi AMIU nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- Individua **standard di qualità** del servizio nei confronti dell'utenza che AMIU si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- Definisce il rapporto tra AMIU e gli utenti per quanto riguarda i **diritti di partecipazione** ed informazione di questi;
- definisce le **procedure di reclamo** attivabili da parte degli utenti stessi

La Carta si intende integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli **standard di qualità che AMIU si impegna a rispettare**.

- a) Il **Contratto di Servizio** stipulato tra la Città Metropolitana e AMIU che definisce diritti e obblighi delle parti
- b) Il **Disciplinare Tecnico** del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative di AMIU, gli standard di

servizio, le modalità di controllo da parte di EGA e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso

- c) Il **Piano Annuale delle Attività**, previsto dal Contratto di servizio
- d) Il **regolamento del servizio di gestione rifiuti** 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
- e) Il **regolamento comunale per l'applicazione della tariffa** vigente 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
- f) Il **regolamento avente ad oggetto l'attività di vigilanza** in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il sistema sanzionatorio relativo

AMIU renderà disponibile all'utenza tutto il materiale informativo, indicato nel prosieguo del documento, presso gli sportelli e sul sito AMIU.



INTRODUZIONE

Lo Schema della Carta del Servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati approvato dalla Città Metropolitana e applicato da AMIU, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza di EGA, è emesso in adempimento della **normativa di seguito indicate**.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 **“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”**
- **Leggi Regionali della Liguria:** L.R. 24/02/2014, n. 1, L.R. 7/04/2015 n. 12 e L.R. 1/12/2015 n. 20
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di **monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività** svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 **“Norme in materia ambientale”**, parte quarta **“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”**
- Legge n. 244/2007 (**legge finanziaria** per il 2008) art. 2 comma 461
- **Documenti di regolazione** del settore adottati da **ARERA**, in particolare Delibere n. 443 e 444 del 31 ottobre 2019.



2. VALIDITÀ E MODIFICHE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ARERA o da EGA, o organismi rappresentanti associazioni di utenti e consumatori, da AMIU e dall’utenza.

La Carta è disponibile presso gli sportelli e sul sito AMIU

AMIU informerà l’utenza dell’adozione o dall’eventuale modifica del documento, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro **30 giorni antecedenti** all’entrata in vigore della carta o della modifica della stessa (l’informativa sarà data in ogni caso tramite pubblicazione sul sito internet).

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei **criteri di revisione** e le modalità previste per il loro conseguimento inviata a EGA. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente autorizzate da EGA, acquisito il parere degli organismi rappresentanti le associazioni di utenti e consumatori. Le **nuove regole** saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da AMIU per **garantire i livelli di servizio** indicati nel presente documento.

Sono **esclusi** gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità AMIU, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell’Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

3. CONTENUTO MINIMO DEL SITO INTERNET

Il **sito internet** AMIU ed eventuali prospetti informativi allegati contengono tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione del 31 ottobre n. 444/2019/R/RIF.

Tramite il sito internet AMIU, sono pubblicati, o comunque resi facilmente accessibili all’utenza i seguenti **documenti**: la Carta del servizio, il Contratto di servizio e relativi allegati, incluso il Disciplinare Tecnico, i Regolamenti di gestione del servizio vigenti per i diversi comuni serviti, il Regolamento della tariffa, il Regolamento avente ad oggetto l’attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e il relativo sistema sanzionatorio e tutte le informazioni utili sullo svolgimento del servizio affidato, secondo quanto previsto dalla citata Deliberazione n. 444/2019/R/RIF oltre che dalla presente Carta del Servizio.

In ogni caso le disposizioni del presente documento si intendono integrative di quanto previsto dalla **regolazione ARERA** e in particolare nella Deliberazione del 31 ottobre n. 444/2019/R/RIF e devono intendersi prevalenti rispetto alla stessa in ogni caso in cui siano di maggior favore per l’utenza.



4. Indirizzi utili

AMIU Genova Spa

Via D’Annunzio 27
16121 Genova
contatti@amiu.genova.it
tel. 010 89 80 800

Città Metropolitana di Genova

Piazzale Mazzini 2
16122 Genova
Info@cittametropolitana.genova.it
tel. 800 509 420

Istituto Ligure per il Consumo

Piazza Colombo 4
16121 Genova

PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, **AMIU si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.**

Nell'erogazione del servizio **non può essere compiuta nessuna distinzione** per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, **garantita la parità di trattamento** nello svolgimento del servizio prestato **fra le diverse aree geografiche** e fra le diverse **categorie o fasce di utenti**, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Comunque AMIU si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto degli atti di pianificazione regionale.

AMIU si impegna a prestare una **particolare attenzione**, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei **sogetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli**, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo AMIU provvede a:

- **Organizzare e mantenere attivo un sito web** funzionante e accessibile, nel rispetto degli standard internazionali
- **Garantire** per quanto possibile **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi quali la possibilità di richiedere/ fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.)
- **Ridurre al minimo**, per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli** fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza
- In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio **minimizzare il disagio** conseguente
- **Favorire il pagamento rateizzato delle fatture** di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti, tenendo presente che le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.



6. IMPARZIALITÀ

AMIU ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo è svolta l'erogazione del servizio e sono interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ

AMIU fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, **AMIU interviene per risolvere nel più breve tempo possibile il problema**, adottando le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedendo, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come specifica normativa).



8. PARTECIPAZIONE

AMIU garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui AMIU si impegna a dare riscontro.

AMIU acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti da AMIU rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Per l'accesso agli atti (art. n. 25 della medesima legge) **rivolgersi al seguente indirizzo email:**

amiu@pec.amiu.genova.it

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato 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 conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10. CORTESIA

AMIU garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine **i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente** nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, **AMIU pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.**



12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

AMIU garantisce l'attuazione di un **sistema di gestione della qualità**, tendente al **miglioramento continuo delle prestazioni**, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti.

AMIU garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, **la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.**

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, AMIU garantisce, nei limiti delle proprie competenze, **la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.**

Anche per quanto attiene agli appalti, AMIU rispetta le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori riunite nell'ILC, AMIU si impegna a realizzare ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi".



13. PRIVACY

AMIU si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 **“Codice in materia di protezione dei dati personali”** e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito **“GDPR”**). In particolare **i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio** e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle consentite dalla normativa privacy.

Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all’art. 6 lett. b – c del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale e in mancanza non potrà essere effettuato il servizio.

I dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: Amministrazione Finanziaria, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- di chiedere al titolare del trattamento **l’accesso ai dati personali** (Art. 15 GDPR) e **la rettifica** (Art. 16 GDPR) o **la cancellazione** (Art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);
- **di opporsi** al loro trattamento (Art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR);
- **di proporre reclamo al Garante della Privacy**

A.M.I.U. Genova S.p.A., in qualità di Titolare, ha nominato quale **Responsabile della Protezione dei Dati, l’Avv. Paolo Venturi** contattabile ai seguenti recapiti:

Studio in Genova, Via I. D’Aste 3/3, Tel. 010565602

indirizzo mail: RPD@studioventurimutti.com

Pec: paolo.venturi@ordineavvgenova.it.



14. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

I **rifiuti solidi urbani** vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative ed urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del **reticolo stradale** e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di **raccolta differenziata** e, infine, degli atti della pianificazione regionale.

Sono previsti in particolare i seguenti modelli di raccolta:

- **Modello di raccolta stradale a controllo volumetrico**
- **Modello porta a porta e/o condominiale**
- **Modello di prossimità**
- **Modello Centro Storico** (con Ecopunti)

Le caratteristiche del servizio di raccolta dei rifiuti urbani sono contenute nel **Piano Annuale delle Attività**, previsto dal **Contratto di servizio e nel Disciplinare Tecnico** ad esso allegato. Tali informazioni sono reperibili sul sito internet AMIU.

Le specifiche caratteristiche delle raccolte attivate in ogni singolo Comune e le relative modalità di servizio sono disponibili sul **sito internet di AMIU**, in modo che risulti chiaramente accessibile all'utente interessato l'informazione relativa al proprio territorio di residenza o domicilio.

Inoltre sulla base degli accordi con gli **Enti competenti**, AMIU potrà avviare **nuove forme** di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione, entro il termine di 30 giorni antecedenti all'adozione delle medesime.

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Per quanto riguarda la promozione dell'attivazione di nuovi servizi **AMIU realizzerà**, in ogni singolo Comune interessato, **la campagna di avvio con almeno le seguenti modalità:**

- **Incontri pubblici** per la presentazione delle iniziative e la discussione preventiva.
- **Adattamento grafico, stampa** e diffusione di diversi vettori comunicativi contenenti l'informazione dettagliata sullo start up dei nuovi servizi di raccolta per ogni territorio comunale.
- **Implementazione e gestione di uno specifico spazio sul sito internet** aziendale contenente informazioni quali: modalità e servizi di raccolta, giorni e orari di raccolta, iniziative e novità proposte, numeri utili.
- **Implementazione delle attività di coordinamento**, direzione, assistenza alla consegna eventuale dei kit di materiali agli utenti e verifica del ritiro, al fine di rendere il contatto con l'utenza nel momento della consegna dei kit di raccolta un momento privilegiato di informazione diretta.



Cantri di raccolta

I **centri di raccolta** comunali o intercomunali sono costituiti da **aree presidiate e attrezzate**, aperte ai cittadini e alle attività, dotate di piazzali e contenitori ove si svolge unicamente **attività di raccolta**, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il **trasporto agli impianti di recupero**, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Durante gli orari di apertura è presente un **operatore addetto al ricevimento dei rifiuti**. Sul sito internet AMIU sono reperibili le **effettive raccolte differenziate** attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta (o isole ecologiche) e dei **camioncini itineranti**.

Per i rifiuti ingombranti, i RAEE (rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici) e gli scarti verdi (sfalci, potature, ecc) è attivato anche un **servizio a chiamata**.

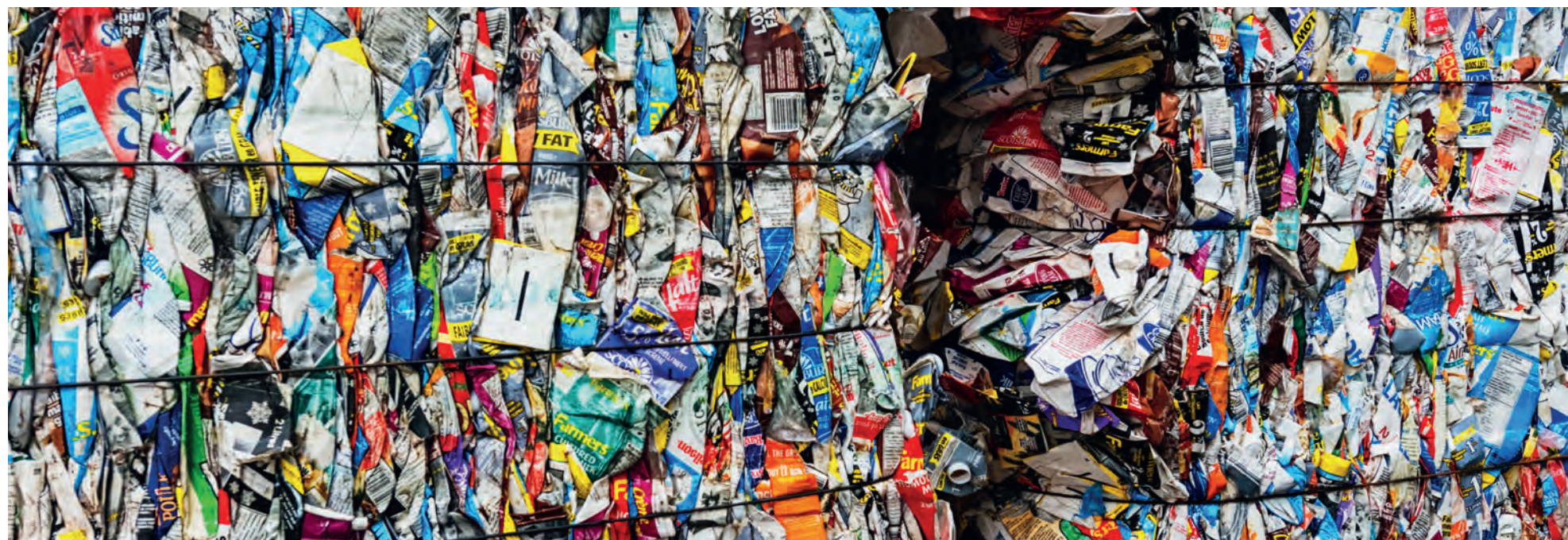
Principio di responsabilità dell'utenza

Salvo 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), AMIU si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le **frazioni di rifiuti** cui questi sono destinati.

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.

15. RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Le **modalità di esecuzione** del servizio sono dettagliate nel **Piano Annuale delle Attività** previsto dal **Contratto di Servizio** e nel **Disciplinare Tecnico**, a questo allegato. Tali informazioni sono disponibili sul sito AMIU



16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

AMIU effettua la **pulizia di suolo pubblico**, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo pubblicato sul sito, in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico Comune di residenza o **domicilio**.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del **Piano Annuale delle Attività** previsto dal **Contratto di Servizio** assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da **cause non imputabili** ad AMIU, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Le **modalità di esecuzione** del servizio sono dettagliate nel **Piano Annuale delle Attività**, nel **Contratto di servizio** e nel **Disciplinare Tecnico** a questo allegato. Tali informazioni sono disponibili sul sito AMIU.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le **aree urbanizzate** e nelle **principali frazioni**, con particolare attenzione ai centri storici e alle aree commerciali. Le **aree servite** e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del **Contratto di Servizio**. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle **effettive necessità**, con l'utilizzo di attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno AMIU a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle **caratteristiche del territorio**, assicurando una diversa frequenza a seconda delle **esigenze territoriali** e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. A tale fine, nei percorsi di volta in volta interessati, sono installati dei cartelli fissi con il calendario degli interventi oppure sono messi (con un anticipo di almeno 48 ore) i cartelli che indicano il **divieto di sosta** con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Pulizia arenili

Sono assicurati i **servizi di pulizia spiaggia** come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.



17. PREMESSA





AMIU garantisce il **rispetto degli standard** di qualità del servizio erogato.

Gli standard relativi ai servizi previsti negli articoli che seguono, sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), salvo diversa indicazione, e devono intendersi al netto dei tempi necessari al **rilascio di autorizzazioni**, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione AMIU. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

18. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con **operazioni di lavaggio** o **sanificazione** o **trattamento enzimatico/battericida**, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione.

La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata sul sito AMIU, in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico Comune di residenza o domicilio della stessa. **Il mancato rispetto del programma può essere giustificato** solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

-  **Traffico veicolare**
-  **Veicoli in sosta non autorizzata**
-  **Lavori stradali**
-  **Avverse condizioni climatiche** (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc..).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, AMIU s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 2 giorni dalla segnalazione e a **intervenire operativamente** in funzione della gravità della situazione e comunque entro 5 giorni lavorativi successivi. L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.



**STANDARD
DI QUALITÀ**

19. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

AMIU assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

AMIU assicura il controllo e il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro **3 giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, AMIU assicura la verifica e il ripristino della funzionalità entro **7 giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica AMIU provvederà a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso **provvederà immediatamente alla sua sostituzione.**

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi ad AMIU.

20. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di **posizionamento di ulteriori contenitori** o di **spostamento** di contenitori già presenti, AMIU assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro **15 giorni lavorativi** dalla richiesta.

21. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

AMIU garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel Contratto di servizio, nel Disciplinare tecnico ad esso allegato e nell'ulteriore materiale informativo pubblicato sul sito internet, assieme al programma relativo a ciascun comune in modo che sia di facile accesso all'utenza l'informazione relativa al servizio reso nello specifico comune di residenza o domicilio.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione di AMIU saranno recuperati nelle successive **24 ore.**

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- **Veicoli in sosta non autorizzata;**
- **Lavori stradali;**
- **Condizioni meteorologiche avverse** (forti neviccate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.) **e calamità naturali;**
- **Ostacoli dovuti al traffico;**
- **Sospensioni del servizio programmate** (concomitanza di festività, sciopero).

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

AMIU si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, AMIU fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità e il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 45 minuti AMIU è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Sia l'utente che AMIU possono disdire l'appuntamento.

Al momento di fissare l'appuntamento AMIU comunica all'utente che, **in caso di mancato rispetto** di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità. Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, AMIU è obbligata a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

Nei casi suesposti AMIU assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro **48 ore** dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità AMIU coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla **legge n. 146/90** e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del **Codice di regolamentazione** delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) **non sono di competenza AMIU.** L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). **Le responsabilità connesse alla sicurezza,** al completamento dei lavori e alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento **sono in carico all'Ente proprietario della strada.**



24. SVOLGIMENTO DI PRATICHE

per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web-servizio informazioni. Attivazione servizio call center.

AMIU assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite apposito numero verde (gratuito da telefono fisso) nella fascia oraria dalla 8 alle 12.30 e della 14 alle 18 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle ore 8 alle 12.30 il sabato.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico e **l'operatore fisico** forniscono all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

AMIU riceve e svolge **pratiche anche via posta elettronica, via APP, attraverso il sito aziendale e per corrispondenza**, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l'orario di apertura del call center è indicato sul sito internet AMIU.

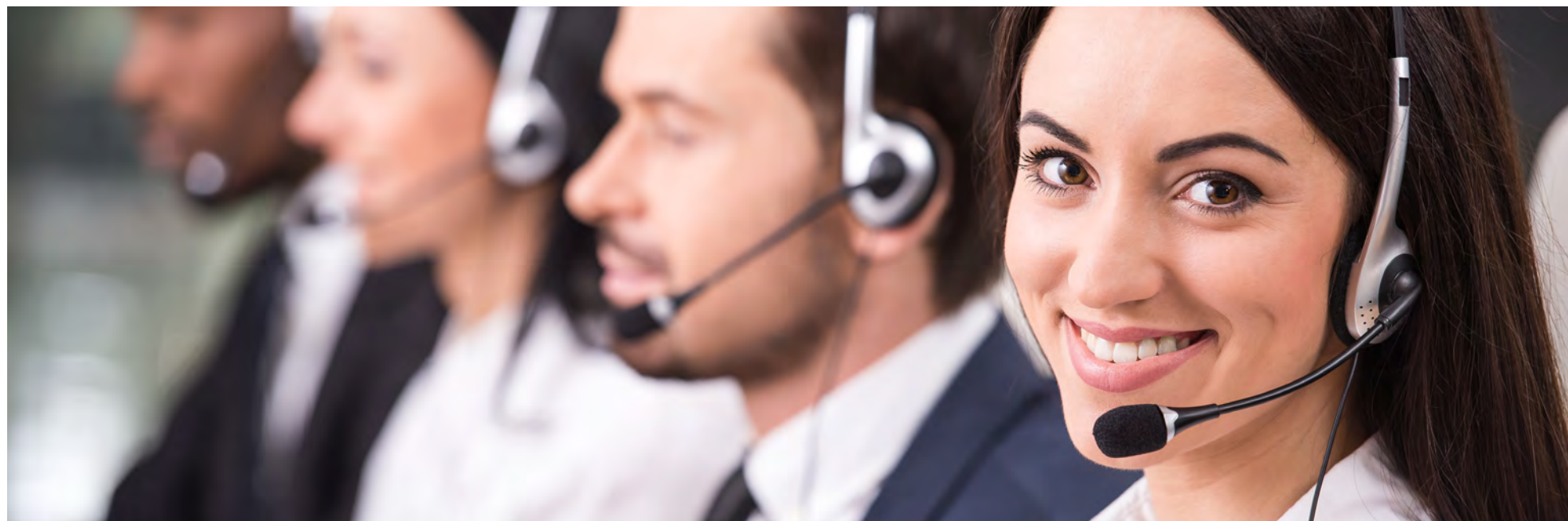
25. TEMPO DI ATTESA AL CALL CENTER

AMIU assicura il seguente tempo di attesa degli utenti che contattano il call center per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- **Tempo medio di attesa: 1'30"minuti**
- **Tempo massimo di attesa: 3 minuti**

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà AMIU, sarà data comunicazione tramite i risponditori automatici.

Al tempo di attesa al call center sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al successivo punto 34.



26. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

AMIU assicura la conformità alle norme vigenti **delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti** (es. portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti).

27. RISPOSTE A RECLAMI E RICHIESTE

Per Reclamo si intende l'atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella **Carta del servizio** o delle condizioni di erogazione previste nel **Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani** e assimilati da parte del gestore.

Per Richiesta si intende ogni istanza dell'utenza volta a ottenere informazioni inerenti al servizio affidato.

AMIU risponderà - per iscritto qualora necessario/opportune - **ai reclami** presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla carta del servizio entro un massimo di 15 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo AMIU).

Nella risposta AMIU riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

AMIU si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine a ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione e il recapito del referente AMIU.

Per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve **rivolgersi agli Uffici comunali competenti**, che dovranno garantire il rispetto degli obblighi imposti dalla Delibera 444/2019/R/RIF di ARERA.

L'utente può presentare reclamo ad AMIU sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione, che **in forma verbale** attraverso il call center o presso gli ecosportelli e gli infopoint attivati nei Municipi e nei Comuni

28. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

AMIU provvede alla razionalizzazione, riduzione, **semplificazione** e informatizzazione **delle procedure**, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, social, ecc.).

29. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

AMIU si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

AMIU al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- **Istituisce un portale internet**, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi all'affidamento del servizio, incluso il Piano Annuale delle Attività, Contratto di servizio e relativi allegati, alla Carta del servizio ed ai Regolamenti vigenti, oltre a tutte le informazioni richiamate nei punti precedenti.
- **Predisporre apposita app** per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di anomalie ed eventuali disservizi.
- **Attiva e gestisce il profilo aziendale nei principali social network** (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram e Youtube).
- **Informa gli utenti**, tramite appositi spazi in fattura (insieme al Comune), avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti.
- Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, insieme al Comune **fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette**.
- **Cura i rapporti** con ARERA, EGA, i Comuni e gli altri Enti ed Istituzioni competenti, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti.
- **Svolge attività promozionale e informativa** finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata e del riciclo.
- Al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite nell'Istituto Ligure per il Consumo (ILC), **realizza e pubblica ogni anno**

il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi", garantendo così che le associazioni dei consumatori effettuino monitoraggi periodici, con delle schede per verificare il rispetto degli standard e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

- **Pubblica gli esiti delle verifiche** compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente alla Consulta per il servizio di gestione integrata/ILC dei rifiuti di cui all'art. 21 L.R. n. 1/2014 e s.m.i.
- Valuta e **promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione** nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.
- **Informa gli utenti** delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.
- **Verifica** periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con EGA, che si avvale della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC, **il livello di conoscenza della Carta dei Servizi** e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).
- **Organizza attività di formazione articolata** in programmi di educazione ambientale nelle scuole, pubbliche e private di ogni ordine e grado.
- **Promuove il coinvolgimento dei cittadini** in periodici incontri (almeno due per anno) organizzati in collaborazione con le istituzioni locali, al fine di rafforzare la conoscenza della raccolta differenziata e della riduzione dei rifiuti, per migliorare qualità e quantità dei materiali raccolti
- **Promuove la partecipazione di propri informatori ambientali** agli eventi territoriali organizzati dalla comunità locali, per rafforzare l'engagement e la partecipazione dei cittadini.

30. RAPPORTI CON L'UTENZA

AMIU istituisce apposito **servizio di call center volto a curare le relazioni con il pubblico**, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

Il personale AMIU preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, **è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione**.

AMIU garantisce che a ogni procedura di cui al punto 27 avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi da AMIU.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, AMIU si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.



31. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le **attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti** saranno svolte secondo la norma di buona tecnica ISO 10004:2019 "Gestione per la qualità – Linee guida per il monitoraggio e la soddisfazione del cliente" e potranno essere condotte anche con la collaborazione di EGA e della Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente **svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo** e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- **Ii risultati conseguiti in relazione agli standard**
- **Le cause dell'eventuale mancato rispetto**
- **Le azioni intraprese per porvi rimedio.**
- **Il numero, il tipo e il seguito dato ai reclami ricevuti** (e confronto con l'anno precedente).
- **La percentuale degli appuntamenti rispettati** (confronto con l'anno precedente).
- **Le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato** (questionari, interviste telefoniche, ecc) e i risultati di tali rilevazioni.

Al fine di monitorare l'andamento dei servizi e la soddisfazione degli utenti, AMIU, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, riunite in un unico organismo chiamato ILC Istituto Ligure per il Consumo, realizza e pubblica ogni anno il progetto di "Rilevazione della qualità dei servizi".

In questo modo le associazioni dei consumatori effettuano monitoraggi periodici, con delle **schede per verificare il rispetto degli standard** e assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

AMIU si impegna a organizzarsi per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

32. PROCEDURE DI RECLAMO

In caso di violazione da parte AMIU dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani o nel Contratto di servizio e allegato Disciplinare Tecnico, **l'utente può presentare reclamo**, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica, sito internet e app), che in forma orale al numero verde o presso gli ecosportelli (in quest'ultimo caso l'operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore).



La procedura di reclamo non si applica a:

- **Segnalazioni e comunicazioni**, diverse da quelle previste all'art. 27, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari.
- **Gestione del contenzioso legale** nelle forme previste dalla legislazione vigente.
- **Procedure di conciliazione extra-giudiziale** ove previste.

Presso gli ecosportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la **completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami**, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole.

Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta AMIU ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

AMIU, entro un massimo di 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo, **riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti** contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- **Richiedere in forma scritta un incontro di approfondimento** della questione oggetto del reclamo. AMIU si impegna ad attivarsi entro 5 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successive 20 giorni lavorativi. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo a un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento.
- **Richiedere per la soluzione**, in via non giudiziale, **l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.**

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

AMIU tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito ad EGA e alla Consulta per il servizio di gestione integrata dei rifiuti/ILC.

33. INDENNIZZI

In caso di **mancato rispetto** dei valori limite **degli standard** di qualità sotto indicati, previa verifica, **AMIU corrisponde all'utente** interessato un **indennizzo**. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi sono corrisposti a seguito di **richiesta formale** presentata dall'utente ad AMIU entro 7 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli predisposti e disponibili sul sito web AMIU.

L'indennizzo, sarà erogato all'utente entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 7 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, l'indennizzo è dovuto da AMIU:

- in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 46° al 90° giorno);
- in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 90° giorno).

AMIU darà informazione a ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso e al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD), riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Gli standard sottoposti a indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

Standard	Valore limite	Indennizzo
Risposta ai reclami	60 giorni	50 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	20 euro

34. TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come dettagliato negli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore (in particolare Contratto di servizio e Disciplinare Tecnico).



Tabella standard generali

Standard	Valore limite
Igienicità dei contenitori	programma differenziato per Comune
Verifica	Entro 2 giorni
Intervento	Entro 5 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 7 giorni dal rilevamento/ segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 15 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione AMIU	Entro 24 ore
Tempo medio di attesa al call center	
Medio	1'30" minuti
Massimo	3 minuti



