

CARTA TIPO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3	18/11/2020	HQSE	DIR	DIR	Integrazione Comuni nuovi servizi
2	02/02/2018	HQSE	DIR	DIR	Integrazioni circolari ARERA
1	20/11/2013	RT	RT	DIR	Prima stesura
REV.	DATA	REDATTA	VERIFICATA	APPROVATA	DESCRIZIONE

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
ART.1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
ART.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE.....	4
ART.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
ART.4 EGUAGLIANZA	5
ART.5 IMPARZIALITÀ.....	5
ART.6 PRIVACY	5
ART.7 CONTINUITÀ	5
ART.8 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE.....	5
ART.9 CORTESIA	6
ART.10 EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	6
ART.11 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
ART.12 QUALITÀ, TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA	6
MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	7
ART.13 SERVIZIO DI EMERGENZA, INTERVENTI PROGRAMMATI E PRONTO INTERVENTO	7
ART.14 SERVIZI DI RACCOLTA.....	7
ART.15 IGIENE DEL SERVIZIO	9
ART.16 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	10
ART.17 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI	10
ART.18 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO.....	10
ART.19 INTERVENTI SU CHIAMATA.....	10
ART.20 CRISI IMPIANTISTICA.....	10
ART.21 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	10
ART.22 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	11
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
ART.23 SISTEMA DI FATTURAZIONE.....	11
TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	12
ART.24 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	12
ART.25 ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO	12
ART.26 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
ART.27 PROCEDURE DI RECLAMO.....	13
ART.28 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI	14
ALLEGATI	14

INTRODUZIONE

ART.1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio è elaborata ai sensi della normativa vigente.

I principali riferimenti normativi sono quelli dettati dalle seguenti norme:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, “principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (c.d. direttiva Ciampi).

La direttiva Ciampi, ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Il rispetto di detti principi deve essere assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.

- D.P.C.M. del 19/05/1995, recante gli schemi generali ai quali fare riferimento nella redazione delle “Carte di Servizi Pubblici”.
- L. 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008) art. 2 comma 461.

La finanziaria 2008 ha stabilito che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

La presente Carta del Servizio individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato da S.A.T. S.p.A. Servizi Ambientali Territoriali.

Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio tra il Gestore e i Comuni. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di servizio.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Gestore.

Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa, oltre ai principali standard del servizio, sono riportate le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

I parametri ivi previsti, resi noti al pubblico, diventano quindi un preciso obbligo non soltanto verso l'Ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

Oltre ai predetti riferimenti normativi, la Carta dei Servizi predisposta da S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. trova le sue radici anche nel Sistema di Gestione Integrato (SGI) ISO 9001:2015 e 14001:2015 e Sicurezza adottato, che rappresenta la conferma dell'intenzione di fornire servizi nel senso del miglioramento continuo degli stessi, così come espresso nella Politica Integrata Qualità Ambiente e Sicurezza.

ART.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Prima in Liguria e fra le primissime in Italia, la S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. nasce nel 1992 per la gestione di servizi pubblici locali, ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 142/1990. Concorrono alla formazione della società i Comuni di Vado Ligure, di Quiliano e la Ecofar S.r.l., partner privato scelto dopo idonea ricerca di mercato.

Subentra inizialmente alla gestione in economia del servizio di spazzamento, raccolte e trasporto dei rifiuti solidi urbani del Comune di Vado Ligure e Quiliano.

Nel prosieguo acquisisce in concessione altri servizi, come la gestione del calore (attualmente non più in essere) negli stabili di proprietà comunale, la pulizia degli immobili (attualmente non più in essere), la pulizia dei fiumi e delle spiagge, la raccolta differenziata di plastica, carta, vetro, lattine, farmaci scaduti e pile, il lavaggio e la disinfezione di strade, piazze e arredi urbani ed altri ancora.

La S.A.T. S.p.A. si è trasformata poi da società per azioni a capitale misto maggioritario pubblico, in società per azioni con partecipazione totalitaria di capitale pubblico. Questo processo si era reso necessario per potere continuare ad ottenere gli affidamenti "in house" dei servizi dai comuni soci.

A partire da giugno del 2012 la società "Servizi Tecnologici SpA" (ST) operante per la stessa tipologia di servizi nei comuni di Celle e Albisola e già partecipata di SAT, è stata incorporata per fusione nella stessa SAT.

I Comuni che negli anni sono entrati a far parte della compagine sociale sono:

Bergeggi, Spotorno, Noli, Millesimo, Cengio, Roccavignale, Altare, Vezzi Portio, Dego, Albissola Marina, Celle Ligure, Varazze, Albenga, Plodio, Alassio e Ceriale.

Durante gli anni oltre al servizio di raccolta dei rifiuti urbani, SAT ha iniziato ad occuparsi anche della gestione di parcheggi pubblici (Bergeggi e Vado Ligure) e di aree di sosta Camper (Vado Ligure).

Al fine di poter incrementare sempre più la raccolta differenziata, dando un servizio migliore sul territorio in supporto ai Comuni, SAT ha preso la gestione di Centri di Raccolta comunali quali Spotorno, Celle Ligure, Varazze, Albenga, Alassio e Ceriale.

Oggi la S.A.T. S.p.A. rappresenta una realtà nei servizi pubblici locali, sia per i Comuni ad impronta più industriale e post-industriale, che per quelli costieri a rilevanza turistica.

ART.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta è soggetta a revisione biennale.

Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità Competenti.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di dette eventuali revisioni a mezzo sito web.

Rimane in ogni caso valida fino a nuova emissione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART.4 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi S.A.T. S.p.A. si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti.

S.A.T. S.p.A. tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

La Carta potrà essere tradotta e resa disponibile in più lingue.

ART.5 IMPARZIALITÀ

S.A.T. S.p.A. ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

ART.6 PRIVACY

S.A.T. S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 679/2016, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 15 fino all'art. 22 del medesimo Regolamento UE.

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) di SAT, scrivere al seguente indirizzo mail: sicurezzaprivacy@satservizi.org

ART.7 CONTINUITÀ

S.A.T. S.p.A. si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dalla S.A.T. S.p.A. stessa. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, S.A.T. S.p.A. provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

ART.8 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore, viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

S.A.T. S.p.A. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da S.A.T. S.p.A. le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195.

L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli interventi di miglioramento del servizio, S.A.T. S.p.A. tiene conto delle osservazioni degli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti o telefonici ed in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi.

ART.9 CORTESIA

S.A.T. S.p.A. 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 soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

ART.10 EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

S.A.T. S.p.A. s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

S.A.T. S.p.A. provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

ART.11 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

S.A.T. S.p.A. pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

ART.12 QUALITÀ, TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA

S.A.T. S.p.A., soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2015 e 14001:2015, garantisce l'attuazione e il mantenimento di un sistema di gestione integrato della qualità, ambiente, sicurezza, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti.

Il sistema di gestione integrato, nello specifico per la parte ambientale, è volto al rispetto dell'ambiente, alla conformità alle norme ambientali ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

S.A.T. S.p.A. si impegna al mantenimento del proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza ed al miglioramento ed alla riduzione delle ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Ricordiamo che i giorni indicati sono lavorativi, salvo indicazioni diverse

ART.13 SERVIZIO DI EMERGENZA, INTERVENTI PROGRAMMATI E PRONTO INTERVENTO

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità ed in sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 48 ore e tali da compromettere l'ambiente, S.A.T. S.p.A. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per sospensione programmata

S.A.T. S.p.A. si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 24 ore, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa.

In questi casi, S.A.T. S.p.A. darà comunicazione di preavviso sospensione del servizio agli Utenti a mezzo di comunicazione sul sito web aziendale, affiggendo avvisi sui contenitori dei rifiuti, volantinaggio nei condomini interessati.

Durata delle sospensioni programmate

S.A.T. S.p.A. rende noto che i tempi di durata massima delle interruzioni programmate del servizio in ogni caso non saranno superiori a 48 ore, fatti i salvi i casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso.

Pronto intervento

Nel caso in cui il contratto di servizio preveda l'attivazione di un servizio di pronto intervento tale servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità:

Il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione.

I tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento sarà di 3 ore.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto sarà di 5 ore.

Infine, S.A.T. S.p.A. assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta ed in funzione della frequenza del servizio.

ART.14 SERVIZI DI RACCOLTA

I servizi di raccolta sono disciplinati dal contratto di servizio e in linea generale dovranno pertanto conformarsi agli standard ivi previsti.

Raccolta della frazione indifferenziata

La raccolta del rifiuto secco residuo avviene mediante servizio porta a porta (domiciliare) e/o mediante servizio stradale o di prossimità, con contenitori ubicati sul territorio (cassonetti e/o bidoni ad esempio).

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta differenziata

S.A.T. S.p.A. assicura il servizio di raccolta per frazione merceologica, organizzando le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006 e ss.mm.ii.).

Raccolta della frazione organica putrescibile

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta o contenitori ubicati sul territorio o conferimento al centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della frazione verde (sfalci e ramaglie)

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare (per tutte le utenze o a chiamata), mediante contenitori ubicati sul territorio, sacchi o fascine o conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 30 giorni dalla richiesta.

Raccolta della frazione cellulosica (carta e cartone)

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in centro di raccolta o altro.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della frazione vetro / vetro e metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (come ad esempio enti pubblici, caserme, ospedali) oppure con raccolta porta a porta o mediante conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite, sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta della plastica / plastica e metalli

S.A.T. S.p.A. assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati sul territorio, conferimento in centro di raccolta o altro.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel Contratto di servizio e nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario.

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Il servizio può essere svolto con l'effettuazione di un servizio a chiamata (gratuito e/o a pagamento) di ritiro a domicilio di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati a livello strada, nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

La raccolta dei rifiuti ingombranti è comunque garantita presso i Centri di Raccolta, mediante consegna del materiale da parte degli utenti Tari del Comune di competenza o convenzionato con il Centro di Raccolta.

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi

S.A.T. S.p.A. assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (come ad esempio pile esaurite e farmaci scaduti), mediante contenitori ubicati sul territorio, presso esercizi commerciali convenzionati o mediante il conferimento ai Centri di Raccolta.

Oltre al conferimento presso i Centri di Raccolta, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) S.A.T. S.p.A. può prevedere un servizio a chiamata di raccolta a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'Utente ed entro 30 giorni dalla richiesta.

Raccolta presso i Centri di Raccolta

S.A.T. S.p.A. garantisce la possibilità di conferimento diretto ai Centri di Raccolta territoriali di competenza per Comune, delle diverse frazioni merceologiche da parte degli Utenti.

L'ubicazione dei Centri di Raccolta, nonché i giorni e gli orari di apertura, sono riportati nell'Allegato 1 – Centri di Raccolta” al presente documento, oltre che sul sito web di SAT al presente [LINK](#). Eventuali regole di accesso al CDR sono sempre consultabili al sito web di SAT.

Le ore di apertura dei Centri di Raccolta sono concordate con l'Ente affidante il servizio.

SAT garantisce il numero minimo di ore di apertura indicate in contratto.

Livelli minimi di servizio

L'Allegato 3 – Livelli minimi di servizio” al presente documento riporta i livelli minimi di qualità del servizio garantiti agli Utenti ed i relativi indicatori e standard organizzativi.

S.A.T. S.p.A. si impegna ad assicurare sempre alle Utenze i livelli minimi.

Eventuali deroghe sono ammesse solo in casi particolari, come specificato nel suddetto Allegato; in tali casi S.A.T. S.p.A. dovrà comunicare tempestivamente agli utenti, i servizi comunque garantiti e le modalità di espletamento degli stessi.

S.A.T. S.p.A. si impegna comunque in ogni caso a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

S.A.T. S.p.A. comunica periodicamente ai Comuni, i valori di quantità e qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nella raccolta stessa.

Sul sito di SAT, al seguente [LINK](#) e nell'allegato 4, sarà possibile consultare le percentuali di raccolta differenziata di dettaglio comunale, con riferimento ai 3 (tre) anni solari precedenti a quello in corso, sulla scorta dei dati raccolti dal Catasto Rifiuti di cui all'art. 189 del D.Lgs. 152/2006.

I dati sono

Informazioni all'utenza, iniziative / campagne raccolta differenziata

SAT organizza periodiche campagne di comunicazione ed informazione rivolte ai cittadini ed alle scuole. Consultare la home page di SAT per verificare se ci sono campagne di informazione in atto nel proprio Comune.

S.A.T. S.p.A. inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

Sul sito di SAT al seguente [LINK](#), è possibile consultare i calendari di conferimento e l'opuscolo per ogni singolo Comune.

ART.15 IGIENE DEL SERVIZIO

L'igienicità del servizio di raccolta è assicurata con il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti e dei contenitori impiegati per raccolte di tipo stradale o comunque non assegnati in comodato a specifiche utenze, con una frequenza minima indicativa pari a 1 volte/mese in giugno luglio, agosto e settembre, 1 volte/ ogni 2 mesi da ottobre a maggio e comunque nel rispetto da quanto disposto nelle convenzioni con i singoli Comuni.

Nei Comuni dove il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto mediante l'utilizzo di autocompattatori ad operatore unico, i cassonetti vengono sanificati e disinfettati mediante l'utilizzo di uno specifico prodotto enzimatico che viene irrorato in maniera automatica ogni volta in cui il cassonetto viene svuotato, oppure direttamente tramite un mezzo apposito per il lavaggio degli stessi.

Il lavaggio dei contenitori assegnati in comodato a singole utenze (anche condominiali) per raccolte domiciliari o dedicate, è a carico degli Utenti.

S.A.T. S.p.A. si impegna inoltre a effettuare il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti/contenitori stradali maleodoranti, su richiesta inoltrata dagli Utenti ai nostri Uffici o quelli del Comune, previa verifica, entro 3 giorni dalla segnalazione.

Il mancato rispetto del programma è giustificato solo da condizioni e fattori estranei e indipendenti dall'organizzazione aziendale S.A.T. S.p.A., quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- altri ostacoli dovuti al traffico;
- cantieri stradali;
- condizioni climatiche avverse;
- sospensione del servizio per motivi sindacali
- sospensione del servizio per motivi di ordine superiore.

ART.16 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

S.A.T. S.p.A. assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza del servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

S.A.T. S.p.A. assicura la verifica tecnica della funzionalità entro 3 giorni dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 48 ore dalla verifica di malfunzionamento, salvo necessità di intervento manutentivo meccanico e/o elettronico che coinvolge fornitori esterni alla SAT.

Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

ART.17 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, S.A.T. S.p.A. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica l'esito all'Utente, previo consenso del Comune, entro 30 giorni dalla richiesta.

ART.18 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

S.A.T. S.p.A. deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato, secondo il programma/calendario previsto nel contratto di servizio e/o nel Piano Finanziario, entro il giorno successivo.

In caso di servizio con prestazione programmate periodicamente (come ad esempio il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti di cui all'art.15 o i servizi di pulizia di cui all'art. 22), S.A.T. S.p.A. deve comunque garantire che venga effettuato con la frequenza programmata.

In caso di mancata raccolta, nei confronti di alcune utenze, il servizio di raccolta porta a porta si considera eseguito comunque, se lo stesso viene "recuperato" entro 24 ore dalla segnalazione dell'utente ai servizi di call center, fatto salvo malafede accertata dell'utente segnalante.

ART.19 INTERVENTI SU CHIAMATA

Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore secondo le tempistiche del servizio di Pronto Intervento.

ART.20 CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, S.A.T. S.p.A. ne dà adeguato preavviso al Comune, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

ART.21 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per effettuare un sopralluogo o un intervento.

L'Utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata e il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo e nella fascia oraria stabilita.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 3 ore, salvo diverso accordo tra Gestore ed Utente. In caso di ritardo il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Il Gestore può disdire l'appuntamento con un preavviso di un giorno, fatte salve cause di forza maggiore.

l'Utente può disdire l'appuntamento il giorno prima negli orari di apertura del call center, salvo imprevisti/emergenze che non lo permettano.

ART.22 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Costituiscono il servizio le attività di spazzamento manuale e meccanizzato e di svuotamento e pulizia cestini getta-carta e il lavaggio del suolo pubblico.

Le attività vengono svolte secondo il contratto di servizio definito da S.A.T. S.p.A. in accordo col Comune, nel quale vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio e per ciascuna zona di erogazione dello stesso.

Il programma indica inoltre le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Rientrano nell'attività di cui al presente articolo anche la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, raccolta foglie, deiezioni animali e rifiuti abbandonati, ecc., sempre se previste nel contratto di servizio fra S.A.T. S.p.A. ed il Comune.

Eventuali divieti di sosta sono posizionati ai sensi del Codice della Strada 48 ore prima dell'intervento.

Il programma pulizia e lavaggio suolo pubblico è visionabile nell'Allegato 5 ed al seguente LINK.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

ART.23 SISTEMA DI FATTURAZIONE

La Società si impegna a fatturare ai Clienti utilizzando documenti chiari e di semplice comprensione, riportando in forma facilmente leggibile le informazioni relative a:

- indicazioni relative al Cliente
- tipologia del servizio ed il periodo di riferimento della fattura
- quantitativi di rifiuti smaltiti o trasportati al recupero (con indicazione del relativo prezzo in base al peso/volume o a corpo in relazione alle pattuizioni contrattuali)
- indicazione dell'Istituto di credito su cui provvedere a mezzo bonifico bancario al pagamento dell'importo complessivo
- indicazione della scadenza di pagamento

Nel caso sia previsto contrattualmente, la Società indica nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio, in modo da poter permettere al Cliente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti.

In linea generale gli utenti hanno tempo dai 30 ai 60 giorni per effettuare il pagamento delle fatture a SAT, fatte salve pattuizioni contrattuali diverse. In caso di mancato ricevimento della fattura, la Società si impegna a rimandare la stessa almeno 15 gg prima della scadenza.

I servizi all'utente finale quale recupero ingombranti, sono pagati all'operatore sul momento ed in contanti. La fattura all'utente viene inviata il mese successivo, con copia cartacea di cortesia, salvo diversi accordi fra le parti.

Le fatture passive sono in linea di massima pagate a 60 giorni data fattura fine mese, salve pattuizioni contrattuali diverse.

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, la Società corregge gli stessi d'ufficio, provvedendo a contattare il Cliente ed ad emettere documento contabile a rettifica.

Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la Società provvede all'accertamento dello stesso e qualora esistente – provvede all'emissione entro gg. 15, del documento contabile di rettifica, indicando a mezzo lettera accompagnatoria le modalità di restituzione. Qualora, a seguito dell'accertamento, non venga riscontrato alcun errore, la Società provvederà a comunicare tale situazione al Cliente a mezzo posta o fax o email o posta elettronica certificata (pec).

Qualora il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura errata, il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 15 gg dalla data della rettifica (qualora il cliente abbia provveduto a comunicare la domiciliazione bancaria) a mezzo bonifico bancario.

Qualora il Cliente non abbia provveduto al pagamento della fattura errata, la Società nella lettera accompagnatoria al documento contabile di rettifica, provvederà ad indicare il nuovo importo da versare (importo fattura – importo documento di rettifica) e le modalità per eseguire tale operazione.

TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

ART.24 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

S.A.T. S.p.A.si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure e le iniziative aziendali.

Si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate.

S.A.T. S.p.A., al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali ed eventuali modifiche, copia della presente Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli uffici, accesso on line per richiesta informazioni, segnalazioni e/o reclami;
- cura i rapporti con i Comuni, con le Associazioni di tutela dei consumatori e le Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi svolti ed al rispetto dell'ambiente.

ART.25 ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

Per ricevere e chiedere informazioni, effettuare segnalazioni, comunicazioni, reclami e/o suggerimenti, è possibile contattare l'Azienda telefonicamente, a mezzo fax, mail o direttamente sul sito.

Informazioni sui servizi, comprese eventuali modifiche agli stessi, su come contattare l'azienda e dove la stessa è ubicata possono essere reperiti sul sito www.satservizi.org o sul sito del Comune interessato.

E' possibile concordare appuntamenti per la ricezione e lo svolgimento di pratiche.

Gli uffici della SAT sono aperti al pubblico solo in situazioni specifiche, delle quali saranno informati gli utenti interessati tramite avvisi o indicazioni sul sito internet (esempio gestione pratiche specifiche, distribuzioni di materiale ecc.).

S.A.T. S.p.A.si impegna a garantire i livelli minimi di qualità del servizio riportati in allegato.

Il sito internet www.satservizi.org consente l'immediato reperimento di informazioni circa il servizio di raccolta rifiuti erogato dall'azienda, comunicando le attività e le informazioni sulle raccolte differenziate, il sistema di smaltimento, l'igiene del suolo, attraverso una sezione dedicata agli Utenti, con la possibilità di inviare segnalazioni, richieste e/o reclami anche tramite posta elettronica, ai seguenti indirizzi mail:

info@satservizi.org – sat.servizi@legalmail.it

E' istituito inoltre un Call Center che assicura un contatto diretto con l'Azienda, attraverso un Numero Verde, che può essere utilizzato per comunicare suggerimenti e/o reclami, nonché per trasmettere richieste di servizio (es. richiesta servizi di ritiro a domicilio): Numero Verde

800.966.156 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00, ed il pomeriggio di lunedì, martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Vedere allegato Numero Verde.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Ogni segnalazione viene presa in carico e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per la soddisfazione degli Utenti.

L'Utente può anche inoltrare richieste e documentazioni relative alle pratiche in corso via posta (a mezzo raccomandata) al seguente indirizzo:

S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. - Via Sardegna 2 - 17047 Vado Ligure (SV) o via fax al seguente numero: 019.886665

S.A.T. S.p.A. presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti (anziani, disabili, ecc.). Ove possibile verranno, pertanto, adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda.

ART.26 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

S.A.T. S.p.A., con l'intento di verificare la qualità del servizio reso ed i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza. Oltre a questo il livello del servizio viene definito attraverso specifici indicatori di risultato. I risultati raggiunti scaturiscono da indici specifici di servizio calcolati attraverso algoritmi derivanti dalle rilevazioni del sistema di monitoraggio dei servizi.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- monitoraggio dei servizi;
- indagini di soddisfazione del cliente ([compilabile dal sito della SAT](#));
- audit interni.

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento che trovano collocazione nel Riesame da parte della Direzione nell'SGI UNI EN ISO 9001 e 14001 e Sicurezza.

ART.27 PROCEDURE DI RECLAMO

S.A.T. S.p.A. prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa ed adeguata.

S.A.T. S.p.A., nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento aziendali e degli standard adottati.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli Utenti nei confronti dell'Azienda ed un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima.

Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio, su appuntamento, con i responsabili di cantiere, d'area o del servizio. La richiesta di colloquio può essere inoltrata tramite telefonata, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'Utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

ART.28 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

S.A.T. S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale).

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- a) il riferimento al reclamo dell'Utente;
- b) l'esito degli accertamenti compiuti;
- c) l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti e le modalità di contatto;
- d) l'indicazione dei tempi entro i quali S.A.T. S.p.A. provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

ALLEGATI

Tutti i documenti di cui sotto allegati alla presente carta dei servizi, fotografano la situazione a novembre 2020. I contenuti degli stessi verranno aggiornati ad ogni variazione od integrazione direttamente sul sito internet di SAT.

Il testo e/o documento presente sul sito è la versione prevalente.

ALLEGATO 1 – CENTRI DI RACCOLTA

ALLEGATO 2 - SERVIZIO AGGIUNTIVO RACCOLTA INGOMBRANTI

ALLEGATO 3 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO - SERVIZIO DI EMERGENZA

ALLEGATO 4 – PERCENTUALI RACCOLTA DIFFERENZIATA TRIENNIO PRECEDENTE

ALLEGATO 5 – PROGRAMMA PULIZIA E LAVAGGIO SUOLO PUBBLICO

ALLEGATO – NUMERO VERDE