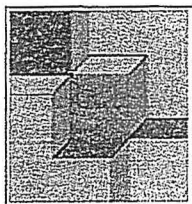


Regione dell'Umbria

Provincia di Perugia

ATI 3



Umbria Lr. 33/2007

ATI 3 UMBRIA

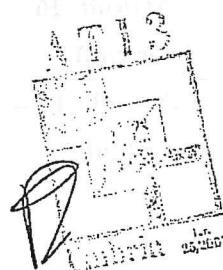
Prot. N° 3304

del 12-9 OTT. 2012

**CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA
GESTIONE INTEGRATA DEI
RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI
NELL'ATI N.3**

Affidamento in house ai sensi della normativa comunitaria e del D.lvo di settore n. 152 del 2006, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 199 del 2012 che ha pronunciato l'illegittimità dell'art. 4 della legge 148 del 2011.

M

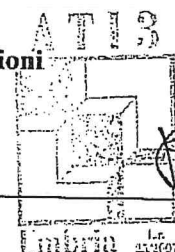


INDICE

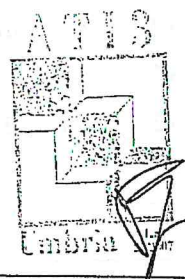
PREMESSE	5
CAPO PRIMO – DISPOSIZIONI GENERALI	7
Articolo 1 – Valore delle premesse e degli allegati	7
Articolo 2 – Finalità del contratto	7
Articolo 3 – Definizioni	8
Articolo 4 – Affidamento del servizio	8
Articolo 5 – Durata dell'affidamento	9
CAPO SECONDO – OGGETTO DEL CONTRATTO	10
Articolo 6 – Servizi da espletare	10
Articolo 7 – Servizi nuovi e complementari	11
Articolo 8 – Ambito territoriale del contratto	11
Articolo 9 - realizzazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli in piano di ambito	11
CAPO TERZO – DOTAZIONI PATRIMONIALI, CONTRATTI IN ESSERE E AFFIDAMENTO A TERZI	13
Articolo 10 – Utilizzo degli impianti, dei beni immobili, delle attrezzature e delle altre dotazioni patrimoniali	13
Articolo 11 – Cessione e subaffidamento	14
Articolo 12 – Riconsegna delle opere e degli impianti e opere e impianti realizzati o acquistati dal gestore	14
CAPO QUARTO – MODALITÀ DI GESTIONE ED ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E GESTIONE DEGLI IMPIANTI	15
Articolo 13 – Modalità gestionali dei servizi di raccolta e trasporto (Piano di Ambito)	15
Articolo 14 – Modalità gestionali dei servizi di spazzamento e lavaggio(Piano di Ambito)	15
Articolo 15 – Modalità gestionali degli eventuali servizi accessori o opzionali	15
Articolo 16 – Modalità gestionali degli impianti di trattamento, recupero e smaltimento (Piano di Ambito)	18
Articolo 17 – Livelli di efficienza ed affidabilità nella gestione di servizi e impianti (Piano di Ambito)	18

CAPO QUINTO – CORRISPETTIVO E TARIFFE	19
Articolo 18 – Obbligo del raggiungimento dell’equilibrio economico-finanziario della gestione	19
Articolo 19 – Piano Economico Finanziario per la gestione integrata del servizio	21
Articolo 20 – Corrispettivo e modalità di pagamento	21
Articolo 21 – Revisione e adeguamento del corrispettivo	21
Articolo 22 – Applicazione e riscossione della tariffa agli utenti	22
CAPO SESTO – RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	23
Articolo 23 – Carta dei servizi	23
Articolo 24 – Attività di sportello, assistenza e comunicazione	24
CAPO SETTIMO – PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	25
Articolo 25 – Personale impiegato nel servizio	25
Articolo 26 – Passaggio del personale al nuovo Gestore	26
Articolo 27 – Sicurezza degli operatori e programma di sicurezza e prevenzione	26
CAPO OTTAVO - MODALITÀ DI CONTROLLO DEL SERVIZIO E RELATIVI OBBLIGHI	27
Articolo 28 – Titolarità del controllo	27
Articolo 29 – Attività di controllo	27
Articolo 30 – Obblighi contabili del Gestore	28
Articolo 31 – Verifiche periodiche della qualità del servizio a cura del Gestore	28
Articolo 32 – Sistemi di Gestione Qualità e Ambiente	29
CAPO NONO – GARANZIE FINANZIARIE E ASSICURATIVE	31
Articolo 33 – Garanzie assicurative	31
Articolo 34 – Cauzione	31
CAPO DECIMO – CAUSE INADEMPIMENTO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	33
Articolo 35 – Cause di inadempimento, risoluzione del contratto	33
Articolo 36 – Diritto di recesso	34
Articolo 37 – Riscatto del servizio	34
Articolo 38 – Continuità dei servizi, casi di forza maggiore e ripristino disfunzioni	35

[Handwritten signature]



CAPO UNDICESIMO – GESTIONE CONTRATTO E RISOLUZIONE CONTROVERSIE	37
Articolo 39 – Comitato tecnico per la gestione del contratto	37
Articolo 40 – Obblighi del Gestore, dell'ATI3 e dei Comuni	37
Articolo 41 –Penali	37
Articolo 42 – Procedure di contestazione e applicazione delle penali	38
Articolo 43 –Tentativo di conciliazione e Foro competente	39
 CAPO DODICESIMO – NORME FINALI	 40
Articolo 44 –Tutela Privacy	40
Articolo 45 – Spese e Tributi	40
Articolo 46 – Approvazione clausole specifiche	40
 ALLEGATI DI BASE: PIANO DI AMBITO – CARTA del SERVIZIO – CRITERI DI ASSIMILAZIONE.....	 41
 ALLEGATI SPECIFICI (ANCHE SUCCESSIVI ALLA PRESENTE STIPULA).....	 41



PREMESSE

L'anno duemiladodici addì 29 del mese di Ottobre, presso la sede dell'ATI3, in FOLIGNO (PG) via MAZZINI numero 57,

tra

l'Ambito Territoriale Integrato n.3, di seguito denominato ATI3, nella persona del Sig. Avv. Fausto Galilei, nato a Gualdo Cattaneo (PG), il 06/09/1952, C.F.: GLLFST52P06E229B, domiciliato per la carica presso la sede di cui sopra, nella sua qualità di Direttore dell'ATI3

e

la Società Valle Umbra Servizi spa, di seguito denominata anche semplicemente Gestore, numero di iscrizione nel Registro delle imprese c/o la C.C.I.A.A. di Perugia n. 02569060540 in data 03/01/2002 (data costituzione società 22/12/2001), con sede legale in Spoleto (PG), via Antonio Buseti n. 38/40, Codice fiscale/P.IVA 02569060540, nella persona del suo legale rappresentante Sig. Avv. Maurizio Salari nato a Foligno (PG), il 07/01/1945, C.F.: SLRMRZ45A07D653I, domiciliato per la carica presso la sede di cui sopra, autorizzato alla sottoscrizione del presente atto in virtù della carica ricoperta, o con atto deliberativo del c.d.a. n° 182 del 29-10-2012

premesso che:

- la Regione Umbria con Legge Regionale del 13 maggio 2009, n. 11 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate" disciplina la gestione dei rifiuti nel territorio regionale nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale" e s.m.i., Parte IV "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- la Legge Regionale 11/2009 prevede, tra l'altro, che gli ATI istituiti ai sensi della Legge Regionale del 9 luglio 2007, n. 23 "Riforma del sistema amministrativo regionale e locale – Unione europea e relazioni internazionali – Innovazione e semplificazione" esercitino le funzioni di cui al D.Lgs. 152/2006, Parte IV, Capo III;
- in data 16.4.2009 i Comuni dell'Ambito ottimale n. 3 hanno provveduto ai sensi della L.R. n. 23 del 2007 alla costituzione dell'ATI3, cui sono demandati, ai sensi dell'art. 201 del D.Lgs. 152/2006 e dell'art. 8 della L.R. 11/2009, l'organizzazione, l'affidamento e il controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati a livello di ambito ottimale;



- Tutto ciò premesso, le parti sopra costituite convengono e stipulano quanto segue:*



CAPO PRIMO – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 – Valore delle premesse e degli allegati

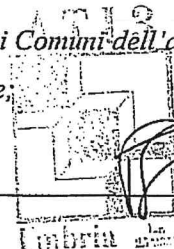
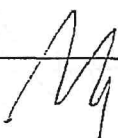
Le premesse, gli atti e i documenti ivi richiamati nonché i relativi allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto di servizio. La mancata sottoscrizione del presente contratto nei termini e modi fissati dalla Autorità di ambito e formalmente comunicati all'affidatario in house costituisce automatica decadenza dall'affidamento in house.

Articolo 2 – Finalità del contratto

Il presente contratto è finalizzato alla regolazione dei rapporti tra ATI3 e soggetto Gestore (Vus spa) del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

In conformità con quanto disposto dall'art. 203 del D.Lgs. 152/2006, il presente contratto prevede:

- *il regime giuridico prescelto per la gestione del servizio;*
- *l'obbligo del raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione;*
- *la durata dell'affidamento, comunque non superiore a quindici anni;*
- *i riferimenti per definire il piano economico-finanziario per la gestione integrata del servizio;*
- *le modalità di controllo sul corretto esercizio del servizio;*
- *i principi e le regole generali relativi alle attività ed alle tipologie di controllo, in relazione ai livelli del servizio ed al corrispettivo, le modalità, i termini e le procedure per lo svolgimento del controllo e le caratteristiche delle strutture organizzative all'uopo preposte;*
- *gli obblighi di comunicazione e trasmissione di dati, informazioni e documenti del gestore e le relative sanzioni;*
- *le penali, le sanzioni in caso di inadempimento e le condizioni di risoluzione secondo i principi del Codice civile, diversificate a seconda della fattispecie;*
- *il livello di efficienza e di affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, anche con riferimento alla manutenzione degli impianti;*
- *la facoltà di riscatto secondo le vigenti disposizioni normative ;*
- *l'obbligo di riconsegna delle opere, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del servizio in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione;*
- *idonee garanzie finanziarie e assicurative;*
- *i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'ATI3 e/o dai Comuni dell'ambito n.3 e del loro aggiornamento, anche con riferimento alle diverse categorie di utenze;*



- l'obbligo di applicazione al personale, da parte del gestore del servizio integrato dei rifiuti, del contratto collettivo nazionale di lavoro del settore dell'igiene ambientale, stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, salvo diverse disposizioni ai sensi della normativa attualmente vigente nel caso di gestione "in house".

Articolo 3 – Definizioni

Ai fini del presente Contratto di servizio, sono da intendersi richiamate le definizioni di cui alla normativa di riferimento in materia di gestione dei rifiuti, e in particolare all'art. 183 del D.Lgs. 152/2006.

Articolo 4 – Affidamento del servizio

L'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati da parte dell'ATI3 è in via esclusiva affidato alla società VUS spa per ...quindici.... anni con decorrenza dal 1.1.2013 ai sensi delle disposizioni comunitarie e nazionali vigenti, in particolare ai sensi del D.lvo n. 152 del 2006 e dell'art. 3 bis della legge n. 148 del 2011.

L'esclusività dell'affidamento è comunque da intendersi fatta salva la possibilità, ai sensi dell'art. 16, c. 4 della L.R. 11/2009, di esclusione dallo stesso di servizi o loro segmenti cui sono riferiti impianti o altre dotazioni patrimoniali di proprietà di soggetti diversi dagli enti locali specificamente autorizzati dall'ATI3 alla loro gestione, sulla base delle previsioni del Piano d'Ambito nonché fatta salva la possibilità di realizzazione di nuovi impianti al di fuori delle previsioni del Piano di ambito ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 1/ 2012 che modifica l'art. 202 del D. Lgs n.152 del 2006.

I servizi oggetto dell'affidamento sono da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico locale a rilevanza economica e, pertanto, costituiscono attività di pubblico interesse ai sensi dell'art. 178, c. 1 del D.Lgs. 152/2006 e non potranno quindi essere sospesi o abbandonati, salvo cause contemplate dalla legge o altre cause di forza maggiore.

Il Gestore è tenuto, altresì, all'osservanza di tutte le leggi e le disposizioni vigenti e future in materia, sia a livello nazionale che regionale nonché delle disposizioni dell'ATI3 nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, regolazione e controllo e dei documenti di pianificazione e di indirizzo della Regione Umbria. Il Gestore corrisponde all'ATI3 un canone annuale riconosciuto in tariffa per l'affidamento del servizio, stabilito dalla Assemblea dei Sindaci dell'ATI3.



Articolo 5 – Durata dell'affidamento

Il presente Contratto, ai sensi ha la durata di quindici anni a decorrere dal 1.1.2013 e fino alla scadenza del 31.12. 2027.

Alla scadenza naturale o in caso di risoluzione anticipata del contratto, il Gestore è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio, alle condizioni disciplinate nel contratto, fino all'inizio dell'esercizio da parte del nuovo Gestore e comunque non oltre due anni dalla data di scadenza o risoluzione del contratto medesimo.

L'ATI3 si impegna ad avviare le procedure di affidamento almeno un anno prima della data di scadenza del contratto o, in caso di risoluzione, non appena scaduto il termine in cui la stessa diventa operante ai sensi dell'art. 35.

In caso di squilibri finanziari, derivanti da mutamenti delle norme legislative, regolamentari o di regolazione si potrà procedere alla revisione del Piano finanziario e quindi tariffaria e del presente Contratto di servizio anche mediante l'estensione della durata del periodo dell'affidamento.

In ogni altro caso il presente Contratto non è né prorogabile, né rinnovabile, salvo diversa disposizione comunitaria e/o di legge.



CAPO SECONDO – OGGETTO DEL CONTRATTO

Articolo 6 – Servizi da espletare

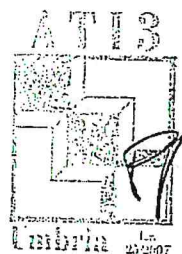
L'affidamento del servizio regolato con il presente contratto ha ad oggetto il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati di cui all'art. 183, c. 1, lett. bb) del D.Lgs. 152/2006.

Resta escluso dal presente affidamento l'affidamento del servizio di trattamento termico, ai sensi dell'art. 17 della L.R. 11/2009.

Ciò premesso, l'affidamento della gestione del servizio ha ad oggetto anche la realizzazione delle opere e degli impianti nei tempi e modi individuati dalla pianificazione regionale o d'Ambito vigente al momento della sottoscrizione del contratto o come successivamente modificata o aggiornata.

I servizi affidati al Gestore comprendono quindi le seguenti attività, sviluppate nelle relative modalità e quantità nel Piano d'Ambito e negli allegati al presente contratto:

- *la raccolta e il trasporto dei rifiuti indifferenziati;*
- *la raccolta e il trasporto dei rifiuti ingombranti;*
- *la raccolta e il trasporto delle frazioni differenziate del rifiuto;*
- *la gestione degli impianti e delle stazioni ecologiche e delle stazioni di trasfenza;*
- *la realizzazione di interventi di adeguamento o potenziamento delle stazioni ecologiche o delle stazioni di trasfenza esistenti e la realizzazione delle nuove strutture previste;*
- *lo spazzamento stradale e le attività di lavaggio strade qualora affidate dai Comuni;*
- *il trattamento, recupero e smaltimento finale;*
- *la realizzazione di interventi di adeguamento o potenziamento degli impianti esistenti secondo la programmazione di Ambito e la realizzazione dei nuovi impianti previsti;*
- *l'applicazione e riscossione della Tariffa di Igiene Ambientale a decorre dalla applicazione della Tares;*
- *la commercializzazione di tutti i rifiuti urbani;*
- *l'attività di informazione e sensibilizzazione agli utenti;*
- *eventuali altri servizi accessori di cui agli allegati al presente contratto o definiti da ciascun Comune con il Gestore;*



Articolo 7 – Servizi nuovi e complementari

L'ATI3 si riserva il potere di affidare in via diretta servizi complementari, in caso di circostanza imprevista, e nuovi, non compresi dal Piano d'Ambito iniziale, né dal presente Contratto di servizio.

L'affidamento di tali servizi è subordinato al rispetto delle seguenti condizioni:

- i servizi complementari non possono essere separati, sotto il profilo tecnico o economico, dal contratto iniziale, senza recare gravi inconvenienti al soggetto concedente, ovvero, pur essendo separabili dall'esecuzione del contratto iniziale, sono strettamente necessari al suo perfezionamento;*
- il valore complessivo associato ai servizi complementari non deve superare il 20% dell'importo del contratto iniziale;*
- i nuovi servizi, consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati al Gestore, devono essere compatibili col Piano d'Ambito.*

Il corrispettivo per tali servizi sarà di volta in volta concordato tra Gestore e ATI3, sulla base di specifici progetti tecnico-economici che il Gestore dovrà predisporre a sua cura e spese.

Articolo 8 – Ambito territoriale del contratto

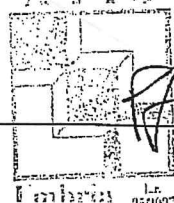
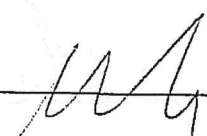
Il servizio oggetto dell'affidamento è espletato in tutto il territorio dell'ATI3, costituito dai 22 Comuni come indicati nello Statuto dell'ATI3.

Articolo 9 – Realizzazione di nuovi impianti ed adeguamento e potenziamento degli impianti esistenti previsti nel “Programma degli interventi” contenuto nel Piano d'Ambito

Il Gestore, provvede alla realizzazione delle strutture e degli impianti previsti nel Piano d'Ambito con le modalità e alle condizioni indicate dall'ATI3.

L'eventuale realizzazione di strutture ed impianti qualora necessari ed urgenti non presenti nel Piano d'Ambito, deve basarsi innanzi tutto sulla predisposizione da parte dell'ATI3 (salvo il caso di delega al Gestore) e comunicazione al Gestore, dei progetti preliminari/studi di fattibilità dei nuovi interventi, completi dei relativi Piani Economici e Finanziari e dei termini previsti per l'avvio dei lavori e per l'ultimazione degli stessi i cui costi sono a carico della tariffa.

Il Gestore provvede quindi alla progettazione definitiva ed esecutive degli interventi e li invia agli Enti competenti per le relative approvazioni ed autorizzazioni. L'ATI3 li inserisce nel Piano di Ambito alla prima variazione utile dello stesso. Il collaudatore degli impianti e/o strutture è nominato dall'ATI3.



Il Gestore, qualora intenda realizzare direttamente gli interventi, ai sensi dell'art. 202 c. 5 del D.lgs. 152/2006, ne dà formale comunicazione all'ATI3.

L'ATI3 determina le condizioni ed il costo per l'esecuzione dei lavori che integrano le previsioni del Piano d'Ambito e le comunica al Gestore.

Ove il Gestore intenda procedere alla realizzazione delle strutture e degli impianti mediante finanza di progetto, il relativo contratto è approvato dall'ATI3 che autorizza o meno anche la scelta della finanza di progetto al fine anche della regolazione delle tariffe ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 1/2012.

ATI3 si riserva, qualora più conveniente per l'interesse pubblico, di attuare direttamente interventi di project financing e di conferire in gestione al gestore i medesimi una volta ultimati e collaudati.

In caso di realizzazione di impianti tramite finanza di progetto, il Gestore si obbliga ad inserire nel contratto con il terzo clausole in base alle quali, alla scadenza o alla risoluzione anticipata del presente contratto, il nuovo Gestore del servizio possa subentrare nel contratto di project, ovvero possa procedere allo scioglimento anticipato dello stesso. Lo scioglimento è ammesso unicamente nel caso in cui il nuovo Gestore intenda provvedere direttamente alla gestione dell'impianto.

Il Gestore si obbliga altresì ad esplicitare nel contratto di project il metodo di calcolo per determinare il valore residuo del contratto medesimo, che il nuovo Gestore del servizio dovrà versare a titolo di indennizzo in caso di scioglimento anticipato dello stesso.



CAPO TERZO – DOTAZIONI PATRIMONIALI, CONTRATTI IN ESSERE E AFFIDAMENTO A TERZI

Articolo 10 – Utilizzo degli impianti, dei beni immobili, delle attrezzature e delle altre dotazioni patrimoniali

Gli impianti, i beni immobili, le attrezzature e le altre dotazioni patrimoniali già utilizzate dal Gestore sono mantenute in buon uso al Gestore.

Gli impianti, i beni immobili, le attrezzature e le altre dotazioni patrimoniali strumentali al servizio di proprietà pubblica, degli Enti locali o dell'ATI3, già esistenti al momento del presente affidamento sono conferiti in comodato gratuito al Gestore.

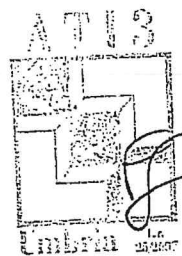
Gli impianti, i beni immobili, le attrezzature e le altre dotazioni patrimoniali strumentali al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati appartenenti ad altri affidatari sono trasferiti direttamente al Gestore il quale è tenuto a corrispondere alle pregresse imprese affidatarie, se diverse, un indennizzo, così come quantificato previo accordo, dall'ATI3.

Detti costi di indennizzo graveranno sulla tariffa/Tarsu dei Comuni serviti dagli affidatari precedenti di cui sopra.

Il Gestore accetta gli impianti, i beni immobili, le attrezzature e le altre dotazioni patrimoniali sopra indicate nelle condizioni di fatto e di diritto nelle quali essi si trovano al momento della consegna.

Eventuali impianti e beni immobili e attrezzature o le altre dotazioni patrimoniali esterne all'ambito n. 3, strumentali al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati che non siano nelle disponibilità dell'ATI3, possono essere oggetto di specifica autorizzazione da parte dell'ATI3 finalizzata su questi soggetti alla gestione dei relativi servizi o segmenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di affidamento dei servizi pubblici locali. Tra l'ATI3 e i suddetti soggetti è quindi stipulato uno specifico accordo in cui sono definite, tra l'altro, le misure di coordinamento con il Gestore unico di ambito.

Detta disposizione sarà attivata nel caso dei flussi di rifiuti extraambito.



Articolo 11 – Cessione e subaffidamento

È vietata la cessione, a qualunque titolo o ragione, diretta o indiretta, totale o parziale dell'affidamento disciplinato dal presente Contratto di servizio.

Ferma la normativa sugli appalti è fatto divieto, salvo l'autorizzazione dell'ATI3 al Gestore di subaffidare i servizi oggetto del presente Contratto, con eccezione di singole fasi di attività marginali, accessorie o straordinarie quali, ad esempio, manutenzioni, forniture di beni e servizi, trasporti specifici, smaltimenti di rifiuti non trattabili presso gli impianti previsti dal Piano d'Ambito. Il mancato rispetto comporterà la immediata decadenza dall'affidamento, la risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione, oltre alle azioni civili e di risarcimento danni. Tutti i subaffidamenti a terzi devono essere preceduti da formale invio all'ATI3 di una relazione ove è dimostrata la convenienza economico-aziendale o l'inevitabilità per motivi legali, del subaffidamento.

Articolo 12 – Riconsegna delle opere e degli impianti e opere e impianti realizzati o acquistati dal gestore

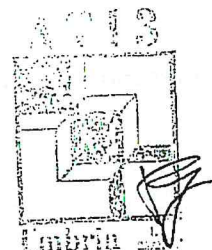
Alla scadenza od alla cessazione anticipata del presente Contratto di servizio, e in esito al successivo affidamento, gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali strumentali al servizio di proprietà degli Enti locali o dell'ATI 3 saranno assegnati in comodato al nuovo Gestore.

Il Gestore uscente sarà tenuto a trasferire al Gestore subentrante gli impianti, i beni immobili, le attrezzature e le altre dotazioni patrimoniali strumentali al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati esistenti al momento della scadenza del presente contratto.

Il Gestore uscente sarà inoltre tenuto a trasferire al Gestore subentrante anche gli impianti e le altre dotazioni strumentali al servizio realizzate dallo stesso, in attuazione del Piano d'Ambito.

Al Gestore uscente qualora diverso sarà dovuto un indennizzo pari al valore dei predetti beni, non ancora ammortizzati, il cui ammontare sarà indicato nella procedura per il nuovo affidamento.

Il Gestore sarà tenuto alla riconsegna e al trasferimento al Gestore subentrante dei suddetti beni in condizioni di efficienza ed in buono stato di manutenzione.



CAPO QUARTO – MODALITÀ DI GESTIONE ED ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E GESTIONE DEGLI IMPIANTI

[Il contenuto degli artt. 13-17 è definito dal Piano d'Ambito approvato dall'ATI3, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente convenzione di affidamento del servizio]

Articolo 13 – Modalità gestionali dei servizi di raccolta e trasporto (Piano di Ambito)

Le modalità e obiettivi del servizio di raccolta differenziata sono quelle indicate nel piano finanziario TIA di ciascun anno per i Comuni a TLA e a cui si fa espresso riferimento. Dovrà in ogni caso essere garantito che la raccolta della frazione umida avvenga secondo le modalità del Piano di ambito dell'ATI3 approvato con D. n. 16 dell'11.10.2011.

Per i Comuni in regime di Tarsu il servizio dovrà essere svolto conformemente alle deliberazioni annuali dei Comuni comunque coerenti con il Piano di ambito di cui sopra.

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata concordati annualmente con i singoli Comuni in base agli incrementi di risorse messe a disposizione la sanzione base a carico del Gestore sarà pari all'importo della parte di percentuale non raggiunta di raccolta differenziata salve le ulteriori sanzioni.

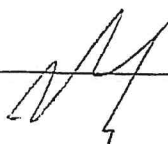
Per i Comuni in regime di Tarsu il pagamento delle sanzioni avverrà detraendo l'importo delle stesse da quanto dovuto a VUS spa a titolo di corrispettivo.

Le disposizioni dei precedenti due periodi si applicano a condizione che il Comune non sia inadempiente nei pagamenti del corrispettivo dovuto al gestore.

Articolo 14 – Modalità gestionali dei servizi di spazzamento e lavaggio (Piano di Ambito)

Articolo 15 – Modalità gestionali degli eventuali servizi accessori o opzionali

Le modalità di svolgimento da parte del Gestore dei servizi accessori affidati direttamente dai singoli Comuni sono le seguenti per tutto il territorio dell'ATI3:



a) Pulizia caditoie e pozzetti stradali:

Il servizio dovrà provvedere alla pulizia delle caditoie e dei pozzetti stradali in modo tale da permettere il regolare deflusso delle acque piovane attraverso l'asportazione dei materiali giacenti sulla superficie della griglia di ingresso dell'acqua e nei sifoni delle fognature ad eccezione di quelle fisse in pietra o in cemento. Le aree di intervento saranno tutte quelle in cui viene effettuato lo spazzamento manuale e/o meccanico. La frequenza di intervento prevista è di due interventi /anno per ciascuna caditoia-pozzetto stradale.

b) Pulizia dei mercati:

La pulizia dei mercati settimanali dovrà essere effettuata al termine delle attività di vendita non appena la zona adibita a mercato rimane sgombra. Il servizio dovrà provvedere alla raccolta dei rifiuti lasciati a terra dalle attività da parte di operatori muniti di idonee attrezzature e di contenitori per la raccolta differenziata del secco e dell'umido. Il servizio è attivabile in tutti i comuni dell'ATI3 ed articolato in funzione della tipologia, frequenza e del numero dei mercati presenti.

c) Raccolta siringhe:

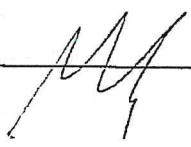
Il servizio dovrà provvedere alla raccolta delle siringhe usate, mediante l'impiego di operatore ecologico munito di idonee attrezzature di sicurezza e contenitori specifici a tenuta e antiforo. Una volta raccolte le siringhe dovranno essere conferite presso specifici impianti autorizzati per lo smaltimento finale. Le aree di intervento saranno tutte quelle in cui viene effettuato lo spazzamento manuale e/o meccanico, durante l'orario di lavoro, e comunque dovrà essere garantito il servizio su chiamata.

d) Raccolta carogne animali:

Il servizio dovrà provvedere a prelevare le carogne di animali abbandonate su aree pubbliche o comunque su segnalazione dei Comuni ed alla eliminazione delle stesse sulla base della normativa vigente. Per tale servizio dovranno essere impiegati particolari attrezzature, materiali e precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza al fine di non causare inconvenienti per se e/o per i cittadini. Una volta raccolte, le carogne animali dovranno essere conferite presso specifici impianti autorizzati per lo smaltimento finale.

e) Rimozione rifiuti abbandonati:

Si dovrà provvedere alla raccolta dei rifiuti di qualunque natura e provenienza abbandonati su strade ed aree pubbliche o su strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico, operando su segnalazioni dirette degli addetti ai vari servizi, degli addetti alla vigilanza e dell'Ente affidante con mezzi idonei dedicati e attrezzati con cassoni scarrabili e benne a polipo. I rifiuti raccolti dovranno essere conferiti presso gli impianti previsti dal Piano d'Ambito.



f) Vigilanza ecologica:

Potrà essere istituito un nucleo di ausiliari di Polizia Ambientale, abilitati ad irrogare le sanzioni previste dal regolamento sui Servizi di Igiene Urbana, attraverso il controllo diretto sul territorio. A tal fine il nucleo di vigilanza, con poteri di accertamento delle violazioni del Regolamento e applicazioni delle sanzioni amministrative previste, dovrà essere formato anche da operatori dipendenti della Affidataria allo scopo addestrati attraverso la frequentazione di specifici corsi di formazione.

Per quanto riguarda eventuali servizi opzionali affidati dai Comuni le modalità di svolgimento da parte del Gestore per tutto il territorio dell'ATI3 sono:

a) Ritiro ingombranti a domicilio

Tale servizio prevede la raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti, dove per ingombranti si intendono tutti quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito domestico. In tale servizio i materiali oggetto della richiesta dovranno essere ritirati sul fronte strada. Al proposito dovrà essere attivato un Filo diretto per le segnalazioni di richiesta del servizio da parte dell'utenza. I rifiuti ingombranti così raccolti, dovranno essere avviati al recupero attraverso il conferimento alle singole filiere specifiche per tipologia di rifiuto.

b) Servizio sgombero neve con attrezzature particolari

Nel caso di nevicate, potrà essere previsto un servizio di sgombero della neve attraverso l'impiego di attrezzature particolari quali ad esempio autocarri con lama spazzaneve, autocarri con spargisale, automezzi specifici per lo spandimento di sale liquido in conformità ai contenuti del Piano di Emergenza Neve adottato dalle singole Amministrazioni Comunali.

c) Lavaggio fontane storiche

Tale servizio prevede l'esecuzione di interventi periodici di lavaggio delle fontane storiche, con apposita ed idonea attrezzatura tale da non deteriorare le parti marmoree, rilievi ed altro.

Periodicamente saranno effettuati la pulizia, la manutenzione ordinaria e straordinaria al fine di mantenere sempre funzionanti le medesime.

d) Pulizia bagni pubblici

Il servizio prevede la pulizia e disinfezione degli orinatoi esistenti e dovrà riguardare tutti i manufatti in esercizio compresi nelle zone servite dallo spazzamento meccanico e manuale e sarà effettuato con le seguenti metodologie:

1).Lavaggio, pulizia del manufatto e del pavimento contiguo nonché relativa disinfezione in modo da garantirne l'igienicità.

2).Eventuale disostruzione e controllo della funzionalità.



Nell'esecuzione di tale servizio, eventuali inconvenienti riguardanti anomalie e/o rotture dovranno essere comunicate all'Ente affidante per gli interventi del caso.

e) Servizi in occasione di grandi eventi

In occasione di grandi eventi o manifestazioni sportive-culturali-folkloristiche in genere e/o ricorrenze particolari, si potrà provvedere ad istituire un apposito servizio di spazzamento e raccolta dei rifiuti prodotti, in modo da garantire un sollecito ed efficiente servizio sia durante che dopo le manifestazioni. Apposite squadre, munite di idonee attrezzature (motospazzatrici, motocarri, contenitori, compattatori, scope ecc.) dovranno intervenire per riportare a normalità la pulizia delle aree ove si sono svolte dette manifestazioni.

f) Servizi di rinforzo e potenziamento

Alcuni comuni dell'ATI3., in particolari periodi dell'anno come la stagione estiva, o in occasione di eventi e manifestazioni di rilevante importanza, sono soggetti ad un maggiore movimento turistico, con conseguente aumento, seppur temporaneo, della produzione di rifiuti. Pertanto, i comuni interessati possono richiedere ed attivare in tali periodi, azioni di rinforzo e potenziamento della raccolta e di quei servizi già attivi, ma che risultano insufficienti a soddisfare le effettive esigenze della comunità.

g) Servizi di spazzamento festivo

Si tratta di un potenziamento del servizio di spazzamento che ciascuna Amministrazione comunale può richiedere per i giorni festivi. Tale servizio è di norma espletato in quei Comuni che sono interessati da importanti flussi turistici durante l'intero anno e pertanto devono rispondere ad esigenze di pulizia stradale diverse rispetto ai comuni minori.

Articolo 16 – Modalità gestionali degli impianti di trattamento, recupero e smaltimento (Piano di Ambito)

Articolo 17 – Livelli di efficienza ed affidabilità nella gestione di servizi e impianti (Piano di Ambito).



CAPO QUINTO – CORRISPETTIVO E TARIFFE

Articolo 18 – Obbligo del raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione

Dal 1.1.2013 in previsione della applicazione della Tares di cui all'art. 14 della legge n. 214 del 2011, le disposizioni del presente articolo e fino all'art. 22 compreso, saranno se necessario integrate ed armonizzate con il suddetto nuovo regime di prelievo. L'Assemblea dell'ATI3 con propria deliberazione che integrerà automaticamente la presente convenzione, stabilirà annualmente il costo complessivo aggiornato del servizio al fine della determinazione della Tares da parte dei Consigli comunali per quanto riguarda i costi imputabili a ciascun Comune anche sulla base delle autonome decisioni degli stessi di incremento del servizio e al fine della determinazione delle tariffe di ambito per quanto riguarda gli impianti e i servizi indivisibili di ambito.

Il Gestore ha l'obbligo del raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario della gestione.

Tale equilibrio economico-finanziario della gestione deve essere obbligatoriamente raggiunto dal Gestore attraverso i proventi derivanti dai corrispettivi di cui all'art. 20 del presente Contratto.

L'equilibrio sarà raggiunto a regime attraverso l'applicazione sull'intero territorio dell'ATI3 della tariffa di ambito che costituisce il corrispettivo dei servizi erogati.

La tariffa dei servizi impiantistici di trattamento, smaltimento e recupero è determinata dall'ATI3 e riscossa dal Gestore a decorrere dal passaggio a Tares per i comuni a Tarsu.

Fino alla piena messa a regime con la Tares del sistema tariffario sull'intero territorio dell'ATI3, concorreranno al conseguimento dell'equilibrio economico finanziario della gestione anche i canoni corrisposti direttamente dai Comuni ancora in regime di Tarsu, in conformità al successivo art. 20.

Lo squilibrio economico della gestione si verifica quando la tariffa di riferimento, determinata secondo le procedure ed i criteri fissati nel presente contratto ed aggiornata annualmente, non copre tutti i costi afferenti al servizio di gestione dei rifiuti.

Lo scostamento dall'equilibrio economico finanziario della gestione può essere causato da:

- a) inefficienze gestionali riconducibili al mancato raggiungimento degli obiettivi di produttività assegnati o richiamati nel Piano economico e finanziario;*



- b) *erronea comunicazione dei dati necessari per l'aggiornamento della tariffa;*
- c) *condizioni di mercato eccezionalmente sfavorevoli con riferimento alle attività oggetto del contratto;*
- d) *modifica delle norme legislative o regolamentari che stabiliscono nuovi meccanismi tariffari o nuove condizioni per l'esercizio delle attività previste nella concessione;*
- e) *modificazione o nuova approvazione del Piano Regionale dei rifiuti o del Piano d'Ambito, degli indicatori e standard tecnici ed economici di riferimento e innovazioni tecnologiche tali da alterare l'equilibrio del contratto in misura superiore al 5 % del corrispettivo annuo;*
- f) *nuovi investimenti previsti dagli atti di pianificazione;*
- g) *prosecuzione del servizio fino all'inizio dell'esercizio da parte del nuovo Gestore ai sensi dell'art. 5 del presente contratto.*

Nel caso in cui venga meno l'equilibrio economico finanziario della gestione, il Gestore informa senza indugio l'ATI3, fornendo ogni dato utile a valutarne cause e dimensione.

L'ATI3 può chiedere chiarimenti ed approfondimenti e fare verifiche, anche presso il Gestore, sui dati comunicati da quest'ultimo. Il Gestore si impegna a fornire all'ATI3 ogni informazione utile alla piena comprensione dei dati comunicati attinenti alla gestione.

Il Gestore, qualora si verifichi uno scostamento dall'equilibrio economico finanziario riconducibile a una causa di cui ai punti c), d), e), f), g) sopra indicati deve avanzare una proposta di riequilibrio all'ATI3.

L'ATI3 valuta l'ammissibilità delle richieste presentate dal Gestore e si pronuncia in merito alle stesse.

Nel caso in cui l'ATI3 ritenga di accogliere la richiesta dispone il riequilibrio intervenendo sul Piano d'Ambito o sulla tariffa. In caso contrario può sottoporre al Gestore proposte alternative e conseguentemente procedere a revisione del Piano di Ambito e relative tariffe.

Nei casi di cui alle lettere a) e b) sopra indicate l'eventuale disequilibrio economico a sfavore del gestore resta a carico dello stesso.

L'ATI3 procede al riequilibrio della gestione intervenendo sulla:

- *tariffa (corrispettivo);*
- *qualità del servizio, modello gestionale ed entità degli interventi;*
- *durata dell'affidamento qualora consentito dalle disposizioni di legge.*



Articolo 19 – Piano Economico Finanziario per la gestione integrata del servizio

Il Piano Economico-Finanziario per la gestione integrata del servizio è parte del Piano d'ambito approvato dall'ATI3.

Articolo 20 – Corrispettivo e modalità di pagamento

Il corrispettivo derivante dell'applicazione della tariffa, determinata a copertura integrale dei costi del servizio viene riscosso direttamente da parte del Gestore a seguito del passaggio a Tares per i comuni a Tarsu.

Il corrispettivo annuale spettante al Gestore viene calcolato:

- *in relazione ai servizi affidati ai sensi degli artt. 6 e 7 del presente Contratto;*
- *in relazione alle eventuali offerte migliorative richieste e approvate;*
- *in relazione alle revisioni dei prezzi determinati secondo quanto previsto dall'art. 21 del presente Contratto.*

I proventi derivanti dalla commercializzazione e vendita dei prodotti recuperati, nonché i contributi erogati dai Consorzi di filiera del CONAI, per le attività di raccolta differenziata e per le attività di recupero, sono percepiti dal Gestore. L'entità dei proventi, nonché dei contributi erogati dal CONAI, dovrà essere comunicata dall'Affidataria all'ATI3 entro la fine di novembre di ogni anno, in modo che nella quantificazione del canone da corrispondere nell'anno successivo sia considerata come ricavo del Gestore.

Nella eventuale fase transitoria, di progressiva messa a regime del sistema tariffario sull'intero ATI3, per i Comuni ancora in regime di Tarsu al Gestore è corrisposto, come corrispettivo, un canone annuale calcolato secondo le modalità indicate nel presente articolo e conformemente alle disposizioni vigenti in materia di Tarsu, da liquidarsi, in rate di norma quadrimestrali entro i 60gg. successivi dalla presentazione di regolare fattura relativa al periodo di riferimento.

In caso di ritardo sono dovuti gli interessi al saggio legale. In caso di morosità degli utenti specifici accordi tra Comune e gestore stabiliscono entità e modalità di recupero di quanto dovuto al gestore.

Articolo 21 – Revisione e adeguamento del corrispettivo

L'ATI3 potrà procedere all'adeguamento in aumento o in diminuzione del corrispettivo con riferimento ai seguenti fattori di possibile variazione e qualora gli stessi si discostino dalle previsioni:

- *servizi di raccolta attivati e relative quote di popolazione interessata;*
- *servizi di spazzamento effettuati;*



-
- impiantistica realizzata e gestita;
 - investimenti realizzati;
 - tasso di inflazione programmato;
 - quantitativi di rifiuti raccolti e avviati a trattamento, smaltimento o recupero e relativi destini;
 - ricavi derivanti dalla vendita di materiali a recupero o di energia da rifiuti;
 - attività di informazione e comunicazione effettuate;
 - recupero di produttività.

Parimenti potrà intervenire nel caso di intervenute modifiche normative e degli atti di regolazione.

Articolo 22 – Applicazione e riscossione della tariffa agli utenti

Il Gestore si obbliga ad applicare e riscuotere la tariffa così come determinata dall'ATI3 e/o dai Comuni dell'ambito per quanto di competenza.

I Comuni e l'ATI3 si impegnano a fornire al Gestore ogni dato aggiornato relativo ai contribuenti necessario al fine della riscossione della tariffa.

Il Gestore riscuote la tariffa, qualora più conveniente, anche avvalendosi delle procedure di cui al D.P.R. 602/1973, mediante convenzione con l'Agenzia delle entrate.



CAPO SESTO – RAPPORTI CON GLI UTENTI

Articolo 23 – Carta dei servizi

La Carta dei Servizi relativa al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, secondo lo schema allegato al presente contratto redatta tenendo conto delle osservazioni del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 8, c. 6 della L.R. 11/2009 è parte integrante del presente contratto.

La Carta dei servizi prevede in particolare:

- *l'adozione di indicatori e standard di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da erogare, nel rispetto di quanto stabilito nel presente contratto;*
- *l'obbligo di diffusione di dati di monitoraggio relativi al raggiungimento degli standard adottati e di quelli relativi alla qualità percepita dagli utenti;*
- *l'istituzione di uffici aziendali locali per le relazioni con il pubblico;*
- *le modalità di accesso alle informazioni garantite;*
- *l'istituzione di sistemi per la segnalazione, da parte dell'utenza, degli eventuali disservizi;*
- *la regolamentazione delle procedure per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti;*
- *le modalità di accesso alle vie conciliative e giudiziarie;*
- *i casi e le modalità di ristoro in forma specifica, mediante rimborso totale o parziale del corrispettivo ovvero di indennizzo dovuto all'utenza.*
- *il diritto di accesso dell'utente alle informazioni garantite e le relative procedure e modalità.*

A seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi da parte dell'ATI3, a tutti gli utenti viene data notizia a cura del Gestore.

Nel caso di nuovi utenti, all'atto della richiesta di un nuovo contratto viene consegnata loro una copia della Carta, unitamente a una dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

I Regolamenti e la Carta dei Servizi sono da tenere comunque sempre a disposizione presso gli sportelli e sui siti internet del Gestore.



La Carta dei Servizi deve essere modificata, su proposta del Gestore o dell'ATI3, per tenere conto di nuove normative e modifiche tecniche-organizzative del servizio e dell'adozione di standard migliorativi. Le modifiche sono approvate dall'ATI3.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi appositamente individuati.

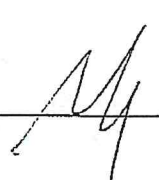
Articolo 24 – Attività di sportello, assistenza e comunicazione

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, il Gestore garantisce una completa informazione sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso.

Il Gestore, inoltre, realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

Ai fini sopra indicati, il Gestore adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali e presentare richieste e reclami;*
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio;*
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, nonché sulle agevolazioni esistenti;*
- informa gli utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;*
- cura i rapporti con l'ATI3 ed i Comuni, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;*
- instaura costanti rapporti con i mass media assicurando tramite questi un'ampia e puntuale informazione sulle modalità di erogazione del servizio e su eventuali interruzioni o modificazione delle prestazioni fornite;*
- cura particolarmente i rapporti con le scuole, rendendosi disponibile ad incontri e visite guidate agli impianti;*
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente e alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;*
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.*



CAPO SETTIMO – PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Articolo 25 – Personale impiegato nel servizio

Tutto il personale adibito ai servizi di cui al presente Contratto sarà a carico del Gestore e dovrà essere dislocato in proporzione alle esigenze del servizio, in numero adeguato a garantire la regolarità e l'efficienza del servizio medesimo.

Il Gestore è tenuto ad:

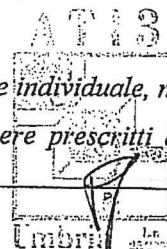
- applicare al personale il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore dell'igiene ambientale, stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, salvo diversa disposizione di legge con particolare riferimento all'art. 3 bis della legge n. 14872011 come modificata dall'art. 25 del D.L. n. 1 del 2012. La mancata osservanza da parte del Gestore di tale obbligo è causa di risoluzione del contratto;*
- osservare tutti gli obblighi di legge in materia fiscale, previdenziale, assicurativa ed assistenziale del personale;*
- osservare le prescrizioni e quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008.*

Il Gestore dovrà assicurare che il personale in servizio:

- sia dotato di divisa, completa di targhetta di identificazione, da indossarsi sempre in stato di conveniente decoro durante l'orario di lavoro; la divisa del personale dovrà essere unica e conforme a quanto previsto nel vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e dalle prescrizioni di legge in materia antinfortunistica;*
- sia sottoposto a tutte le cure e profilassi previste dalla legge e prescritte dalle Autorità sanitarie competenti per territorio;*
- si uniformi alle disposizioni emanate dall'ATI3 e dai Comuni, in particolare in materia di igiene e di sanità, nonché agli ordini impartiti dalla direzione tecnica ed operativa del Gestore stesso;*
- mantenga un contegno corretto e riguardoso con il pubblico.*

Il coordinamento dei vari servizi dovrà essere affidato ad un Responsabile nominato dal Gestore e che sarà diretto interlocutore dell'ATI3 per tutto quanto concerne l'esecuzione dei servizi. Detto Responsabile dovrà essere in grado di collaborare fattivamente con l'ATI3 per la soluzione delle problematiche che via via dovessero insorgere nell'esecuzione dei servizi.

Il Gestore dovrà dotare il proprio personale, oltre che dei dispositivi di protezione individuale, necessari per l'esecuzione del servizio di cui al contratto, anche di quelli che potranno essere prescritti dall'ATI3 in



relazione a condizioni di rischio specifiche; di tale ulteriore obbligo verrà, se del caso, data comunicazione scritta di volta in volta. Il Gestore imporrà al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza, ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto.

Articolo 26 – Passaggio del personale al nuovo Gestore

Il personale che, alla data del presente affidamento, appartenga alle amministrazioni comunali, alle aziende ex municipalizzate o consortili e alle imprese affidatarie del servizio pubblico dei rifiuti urbani, è soggetto, ferma restando la risoluzione del rapporto di lavoro, al passaggio diretto al nuovo Gestore del servizio integrato dei rifiuti, con la salvaguardia delle condizioni contrattuali in atto. Esso è quello che verrà individuato d'intesa con i Comuni, in collaborazione con il Gestore, entro il 31.12.2012(salva proroga al 31.3.2013) e sarà allegato successivamente al presente Contratto di servizio.

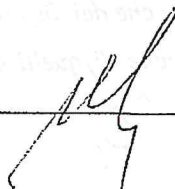
Articolo 27 – Sicurezza degli operatori e programma di sicurezza e prevenzione

L'ATI3 considera la sicurezza sul lavoro un valore irrinunciabile e prioritario e ciò per ragioni di ordine morale, sociale, giuridico e di immagine e pone quindi la tutela dell'integrità fisica e della salute dei lavoratori come obiettivo prioritario. Il presente Contratto stabilisce quindi come regola irrinunciabile per il Gestore che le attività che sono oggetto del servizio dovranno essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, igiene del lavoro nonché di tutela ambientale. Tutto il personale dovrà essere informato in materia di salute e sicurezza.

Il Gestore si farà carico di adottare opportuni accorgimenti tecnici, pratici ed organizzativi volti a garantire la sicurezza sul lavoro dei propri addetti e di coloro che dovessero collaborare, a qualsiasi titolo, con gli stessi. In particolare il Gestore dovrà assicurare la piena osservanza delle norme sancite dal D.Lgs. n. 81 del 9/4/2008.

In caso di infortunio o incidente ovvero di accertamento da parte del Gestore di situazioni di pericolo, quest'ultimo, oltre a dare immediata esecuzione a quanto eventualmente previsto dalle norme che regolano la materia, dovrà senza indugio informare l'ATI3.

Con la firma del presente Contratto, inoltre, il Gestore assume l'onere completo a proprio carico di adottare, nell'esecuzione di tutti i servizi, i procedimenti e le cautele necessarie per garantire la incolumità degli operai, delle persone addette ai servizi stessi e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni responsabilità, in caso di infortuni, ricadrà pertanto sul Gestore, restandone sollevato l'ATI3 e i 22 Comuni dell'ambito, indipendentemente dalla ragione a cui debba imputarsi l'incidente.



CAPO OTTAVO - MODALITÀ DI CONTROLLO DEL SERVIZIO E RELATIVI OBBLIGHI

Articolo 28 – Titolarità del controllo

L'ATI3 ha la titolarità del controllo dell'espletamento del servizio da parte del Gestore, in nome e per conto dei Comuni soci. Per l'esecuzione delle attività di controllo, l'ATI3 si avvale degli uffici propri ed eventualmente di quelli dei Comuni soci secondo quanto previsto dal proprio Statuto.

Il Gestore consente l'effettuazione all'ATI3 di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche anche senza preavviso, opportuni o necessari per il perseguimento delle proprie finalità ed attribuzioni.

Articolo 29 – Attività di controllo

Il controllo effettuato dall'ATI3 è finalizzato alla verifica del rispetto, da parte del Gestore, degli obblighi derivanti dal presente Contratto, inclusi i documenti dallo stesso richiamati nonché alla verifica della corretta realizzazione di quanto preventivato nella programmazione delle attività e degli investimenti e del raggiungimento degli obiettivi prefissati..

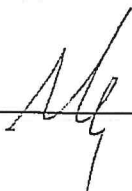
Esiti negativi dei controlli effettuati potranno dare adito all'applicazione delle penali previste contrattualmente, con la quantificazione, le modalità e le procedure previste nel Contratto.

Il Gestore è tenuto a rispondere alle obbligazioni poste dal Contratto e dai documenti dallo stesso richiamati per quanto di sua competenza.

I controlli potranno avvenire in qualunque momento ma dovranno essere condotti in modo da non interferire in maniera irragionevole con la normale attività del Gestore.

In caso di esito negativo del controllo, l'ATI3 attiverà le procedure di sanzionamento previste nel presente Contratto di servizio.

L'ATI3 predispose annualmente un rapporto di controllo sulla gestione del servizio.



Articolo 30 – Obblighi contabili del Gestore

Il Gestore ha l'obbligo di fornire all'ATI3 i dati inerenti ogni aspetto tecnico, economico e finanziario, con riferimento all'espletamento del servizio e alla realizzazione degli investimenti.

Sono oggetto di rendicontazione dati fisici caratteristici del servizio e dati economici e finanziari inclusi gli elementi, derivanti dalla contabilità industriale del Gestore, relativi all'espletamento del servizio.

Il Gestore si impegna pertanto a trasmettere all'ATI3 i seguenti report di rendicontazione:

- report tecnici, contenenti informazioni sullo stato di avanzamento degli interventi previsti e sull'erogazione dei servizi effettivamente prestati rispetto a quelli previsti;*
- report economico-finanziari contenenti dati sull'andamento dei costi operativi, dei ricavi, nonché sui flussi di spesa per gli investimenti;*
- report sul modello gestionale e sul costo del personale;*
- report reclami, contenenti una sintesi della natura e della quantità dei reclami sporti dagli utenti direttamente al Gestore, secondo le modalità definite dal Gestore nella Carta dei Servizi;*
- documento di bilancio e budget;*
- dati di Controllo di Gestione.*

Per i suddetti report di rendicontazione potrà essere definita dall'ATI3, con il supporto del Gestore, una specifica modulistica

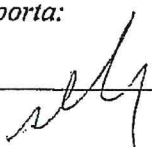
L'ATI3 si riserva comunque la possibilità di richiedere al Gestore qualsiasi informazione aggiuntiva necessaria per una migliore comprensione dei risultati dell'attività svolta.

Articolo 31 – Verifiche periodiche della qualità del servizio a cura del Gestore

Al fine di consentire il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gestore si impegna ad effettuare:

- indagini, a cadenza di norma biennale, realizzate mediante questionari predisposti di concerto con l'ATI3 e con le associazioni di tutela dei consumatori mirate a conoscere le esigenze e il grado di soddisfazione degli utenti;*
- verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi.*

I risultati delle indagini e delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati, previo confronto con l'ATI3 e con le associazioni di tutela dei consumatori, in un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che riporta:



-
- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
 - il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
 - la percentuale delle fatture contestate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente);
 - il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
 - la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
 - l'indice di morosità per le utenze domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente);
 - l'indice di morosità per le utenze non domestiche determinato dal rapporto tra l'ammontare del riscosso ed il fatturato (confronto con l'anno precedente);
 - le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...) e i risultati di tali rilevazioni.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore suggerimenti e proposte attraverso i seguenti canali di comunicazione:

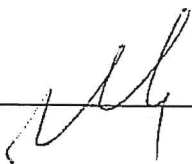
- di persona, presso gli sportelli operativi;
- telefonicamente, contattando i numeri indicati dal gestore nella propria Carta;
- per iscritto, presso gli uffici indicati dal gestore;
- mediante sistemi telematici.

Il Gestore, anche sulla base degli esiti delle rilevazioni effettuate e di eventuali variazioni rispetto ad analoghe precedenti indagini, definisce progetti di miglioramento che concorreranno alla formazione di piani annuali di miglioramento della qualità.

Articolo 32 – Sistemi di Gestione Qualità e Ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità, che copra l'insieme delle attività oggetto del presente Contratto, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un Sistema di Gestione Ambientale, che copra l'insieme delle attività oggetto del presente Contratto, che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e il continuo e progressivo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali.



Il Gestore si impegna quindi a conseguire e mantenere la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 e del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e/o il Regolamento (CE) n. 761/2001 EMAS.

Il Gestore è tenuto qualora non ne disponga, a predisporre e sottoporre all'approvazione dell'ATIS il Manuale della Qualità, il Manuale del Sistema di Gestione Ambientale, il Manuale della Sicurezza e il Piano di gestione delle emergenze.

MG



CAPO NONO – GARANZIE FINANZIARIE E ASSICURATIVE

Articolo 33 – Garanzie assicurative

Il Gestore è responsabile di ogni danno prodotto nell'espletamento del servizio, con esonero da ogni responsabilità da parte dell'ATI3.

Il Gestore è obbligato a provvedere all'assicurazione per la Responsabilità Civile verso Terzi e per la Responsabilità verso Prestatori di Lavoro (RCT-RCO) con massimale unico (per sinistro, per persona e per danni a cose) nonché alle complete assicurazioni di responsabilità civile per automezzi.

Il Gestore dovrà inoltre stipulare una polizza assicurativa pluririschio (incendio, danni a terzi, cose e persone, danno ambientale) per i contenitori impiegati per i differenti servizi di raccolta rifiuti e per gli impianti.

Sono intesi da ricomprendersi nelle suddette coperture assicurative anche le attività realizzate nell'ambito della finanza di progetto.

È fatto obbligo al Gestore di segnalare immediatamente all'ATI3, anche a mezzo fax, tutte le circostanze ed i fatti rilevati nell'espletamento del servizio che ne possono impedire o turbare il regolare svolgimento dello stesso.

Articolo 34 – Cauzione

Il Gestore, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, entro il termine fissato dalla Autorità di ambito dalla sottoscrizione del Contratto di servizio, deve costituire a proprie spese idonea cauzione, a favore dell'ATI3, da rinnovarsi di anno in anno, non inferiore al 5% dei ricavi totali nell'anno di riferimento salvo diverso importo fissato dalla Assemblea dei Sindaci dell'ATI3..

La cauzione può essere costituita, a scelta del Gestore, in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso chi indicato dall'ATI3 a titolo di pegno a favore dell'ATI3.

In alternativa, la cauzione può essere prestata anche sotto forma di polizza fidejussoria bancaria assicurativa a prima richiesta, rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di



rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia dell'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione aggiudicatrice. La polizza fidejussoria deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'istituto garante o da soggetto di durata annuale munito di idonei poteri rappresentativi.

Il Gestore ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia fidejussoria in caso di escussione totale o parziale da parte dell'ATI3 entro il termine perentorio di 60 (sessanta) giorni. In caso di inottemperanza, l'importo non reintegrato, in sede di calcolo ed approvazione della tariffa dell'anno di riferimento, verrà detratto dai costi (per quanto di pertinenza dei Comuni a Tia - Tares), ovvero andrà prelevato dal corrispettivo dovuto al Gestore (per quanto di pertinenza dei Comuni a TARSU).

La mancata osservanza da parte del Gestore dell'obbligo del reintegro è causa di risoluzione del contratto.

La garanzia deve ritenersi automaticamente svincolata qualora entro sei mesi dalla scadenza dell'affidamento non sia pervenuta alcuna istanza di escussione, senza necessità di assenso da parte del soggetto garantito.

La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.



CAPO DECIMO – CAUSE DI INADEMPIMENTO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Articolo 35 – Cause di inadempimento, risoluzione del contratto

In caso di inadempienze di particolare gravità, quando il Gestore non abbia svolto il servizio alle condizioni fissate dal presente Contratto, o in caso di interruzione totale e prolungata del servizio non dipendente da cause di forza maggiore o di pericolo per la sicurezza, l'ATI3 può disporre la risoluzione del Contratto, disponendo altresì la decadenza dall'affidamento del servizio in concessione.

In particolare il diritto alla risoluzione può sorgere:

- a) in caso di ripetute e gravi deficienze nella gestione del servizio, previa messa in mora rimasta senza effetto;*
- b) in caso di interruzione generale del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento per una durata superiore a tre giorni consecutivi imputabile a colpa o dolo del Gestore;*
- c) in caso di ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni di cui al presente Contratto, previa messa in mora rimasta senza effetto.*

L'ATI3, a mezzo di regolare diffida, è tenuto a concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le irregolarità di cui ai precedenti punti a) e c).

Il Gestore ha trenta giorni di tempo, dal ricevimento della diffida, per presentare le proprie giustificazioni; in caso di particolare urgenza tale termine è ridotto sino a cinque giorni.

Le conseguenze della risoluzione sono addebitate al Gestore e l'ATI3 attingerà alla cauzione per la rifusione di spese, oneri e danni subiti, anche dai Comuni soci.

In tutti i casi di risoluzione, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna parte esistenti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla normativa vigente, incluso il diritto al risarcimento dei danni.

In tutte le ipotesi di risoluzione di cui al presente articolo il Gestore dovrà porre in essere tutte le attività necessarie al trasferimento dei servizi oggetto del Contratto.



L'inadempimento degli obblighi relativi alla gestione dei servizi accessori comporta la risoluzione parziale del presente Contratto di servizio.

Articolo 36 – Diritto di recesso

In qualsiasi momento l'ATI3 ha il diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto di servizio qualora valuti ciò opportuno, con un preavviso di almeno 30 gg. naturali e consecutivi da inviare al Gestore con raccomandata a/r laddove uno o più componenti l'Organo di amministrazione o il Direttore generale se presente del Gestore abbiano riportato una condanna definitiva per reati di particolare gravità. In caso di recesso il Gestore ha diritto al pagamento delle sole prestazioni eseguite, purché svolte correttamente ed a perfetta regola d'arte, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese. In caso di recesso l'ATI3 dispone contestualmente in ordine alla continuità del servizio conformemente alle disposizioni di legge ed alla procedura di nuovo affidamento.

Articolo 37 – Riscatto del servizio

L'ATI3 può esercitare la facoltà di riscatto secondo i principi di legge vigenti.

L'ATI si riserva la facoltà di riscatto del servizio in particolare nei seguenti casi:

- a) modifica delle norme nazionali o regionali in materia di gestione dei rifiuti, tale da rendere necessaria la definizione di nuovi modelli gestionali;*
- b) rilevanti modificazioni negli atti di pianificazione regionale o di Ambito, rilevanti innovazioni tecnologiche, altri eventi straordinari e imprevedibili, tali da alterare l'equilibrio economico finanziario in modo da rendere non conveniente per l'interesse pubblico la prosecuzione del servizio;*
- c) gravi motivi di interesse pubblico.*

Il riscatto del servizio comporta la restituzione delle opere, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'espletamento del servizio da parte del Gestore.

In caso di riscatto al Gestore è dovuta un'indennità calcolata tenendo conto del valore dei beni non ammortizzati, nonché dell'ulteriore danno derivante dalla interruzione anticipata del contratto di cui il Gestore dia concreta dimostrazione. La volontà di riscatto è comunicata al Gestore con preavviso di tre mesi.

La facoltà di riscatto non può essere esercitata prima che sia trascorso un triennio dall'inizio del servizio ai sensi del presente contratto.



Nel caso di cui al comma 1, lettera b), il Gestore, a cui è stata comunicata la volontà di riscatto, può offrire di modificare le condizioni del contratto per ristabilire l'equilibrio economico finanziario a favore dell'ATI3. Se l'ATI3 ritiene accettabile la proposta, la modifica, concordata è formalizzata con atto aggiuntivo.

Articolo 38 – Continuità dei servizi, casi di forza maggiore e ripristino disfunzioni

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore si impegna a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

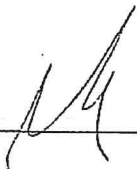
Si ha forza maggiore in particolare in situazioni di insussistenza di responsabilità del Gestore e in situazioni di imprevedibilità o inevitabilità. Qualora si verificano casi di forza maggiore, il Gestore deve darne comunicazione all'ATI3 e ai Comuni interessati, l'ATI3 procede quindi al relativo accertamento. Il Gestore deve in ogni caso dare corso a tutti quei provvedimenti atti a svolgere in modo più adeguato il servizio.

Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Gestore, l'ATI3, impreviudicato qualsiasi diritto ad esso spettante, in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non sarà tenuto a corrispondere i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati. L'ATI3, inoltre, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro soggetto, per una durata ragionevole secondo le circostanze; in tale eventualità, l'ATI3 si impegna comunque a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali contratti, non appena il Gestore le comunichi di essere in grado di fornire nuovamente il servizio.

In caso di sciopero dei dipendenti, il Gestore garantirà la tutela dei diritti degli utenti conformemente alla normativa vigente.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di durata superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

L'ATI3 attiverà specifici canali di comunicazione, relativi alla rilevazione delle disfunzioni, con i Comuni soci e con gli utenti.

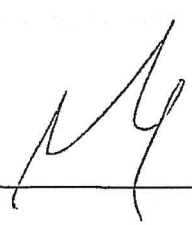


Nel caso l'ATI3 rilevi una possibile disfunzione o riceva la segnalazione di una possibile disfunzione, provvederà immediatamente a verificarne la fondatezza e a segnalarne gli estremi al Gestore indicando il tempo massimo per il ripristino della normalità. Detto tempo massimo, varierà tra un minimo di 6 ore e un massimo di tre giorni lavorativi in funzione del tipo, della gravità e delle caratteristiche di urgenza della disfunzione.

In caso di inadempienza nei termini fissati, l'ATI3 applica al Gestore le penalità previste dal presente Contratto.

L'ATI3 applicherà altresì al Gestore le penalità previste dal presente Contratto, relativamente alle mancanze riscontrate nell'operato del Gestore, secondo le procedure e le modalità previste dal presente contrattualmente relativamente al controllo dei servizi.

L'applicazione della penale non solleva il Gestore dalla responsabilità di ulteriori danni che si dovessero verificare a seguito della disfunzione rilevata.



CAPO UNDICESIMO – GESTIONE CONTRATTO E RISOLUZIONE CONTROVERSIE

Articolo 39 – Comitato tecnico per la gestione del contratto

Al fine della proficua gestione del Contratto, le parti possono costituire un Comitato tecnico per la gestione del contratto, costituito da quattro rappresentanti nominati due per ciascuna delle parti.

Il Comitato si riunisce su richiesta di una delle parti e svolge le seguenti funzioni:

- a) effettuazione di tentativi di composizione amichevole tra le parti in caso di dissenso in ordine alla interpretazione ed all'applicazione del contratto;*
- b) ogni altra attività prevista espressamente dal presente contratto o stabilita, in accordo, dalle parti.*

Qualunque attività del Comitato tecnico non sospende le obbligazioni delle parti e non incide sui poteri di programmazione, regolazione e controllo dell'ATI3.

Articolo 40 – Obblighi del Gestore, dell'ATI3 e dei Comuni

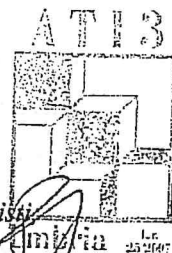
Al Gestore potranno essere addebitati solo le carenze, disfunzioni, il mancato o incompleto raggiungimento di obiettivi oggettivamente dipendenti da comportamenti o da omessi comportamenti del Gestore medesimo o di terzi soggetti da questo incaricati.

L'ATI3 e i Comuni soci sono tenuti ad esperire quanto in loro facoltà al fine di garantire al Gestore le condizioni ottimali per l'esercizio del servizio.

Articolo 41 –Penali

Al Gestore possono essere applicate penalizzazioni in caso di:

- mancato raggiungimento degli obiettivi strutturali entro i tempi e nei modi prescritti;*
- mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizi;*
- mancata comunicazione dei dati tecnici ed economico-finanziari alle scadenze e nei formati previsti;*
- inerzia nei confronti di segnalazioni operate dall'ATI3 circa carenze e disfunzioni;*
- in generale, mancato rispetto degli obblighi contrattualmente assunti.*



L'importo delle penali, graduate secondo la gravità, va da un minimo di € 500,00 a un massimo di € 20.000,00.

In ogni caso il Gestore avrà diritto ad addurre motivazioni e giustificazioni. Qualora non accettate l'ATI3 provvederà ad applicare le sanzioni previste.

Qualunque ritardo o mancanza del Gestore nell'adempimento degli obblighi scaturenti dal Contratto comporterà l'applicazione di una penale.

In particolare saranno a carico del Gestore le sanzioni previste dal Regolamento regionale n. 1 del 2012 per il mancato raggiungimento delle percentuali di raccolta differenziata qualora inferiori a quelle concordate con i Comuni o con l'ATI3.

E' sempre a carico del Gestore, a propria cura e spese, l'obbligo di ovviare agli eventuali disservizi rilevati nel più breve tempo possibile, ponendo in essere gli opportuni interventi correttivi, integrativi o sostitutivi.

Articolo 42 – Procedure di contestazione e applicazione delle penali

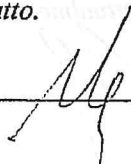
In caso di rilevazione di inadempienza, eseguita secondo le modalità di controllo previste dalla Contratto, l'ATI3 provvederà a elevare formale contestazione al Gestore, comunicando le motivazioni della contestazione e l'ammontare della penale prevista.

Il Gestore potrà presentare le proprie controdeduzioni entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione. In caso di assente o insufficiente motivazione della controdeduzione, l'ATI3 provvederà a comunicare al Gestore la conferma definitiva della sanzione.

Qualora il Gestore non provveda entro ulteriori 15 giorni al versamento dell'ammontare della penale, l'ATI3 provvede all'incameramento della stessa, incrementata di una quota aggiuntiva del 5%, attingendo al deposito cauzionale, di cui all'art. 34, costituito dal Gestore, provvedendo a dare contestuale comunicazione. Il Gestore è quindi tenuto a reintegrare la cauzione.

Il versamento dell'ammontare della penale da parte del Gestore o il suo prelievo da parte dell'ATI3 non esaurisce la responsabilità del Gestore, il quale sarà richiamato a rispondere degli eventuali danni che si fossero venuti a verificare a danno dell'ATI3 medesimo, dei Comuni o di un terzo.

L'applicazione delle penali non preclude inoltre il diritto dell'ATI3 di avvalersi di quanto previsto in materia di risoluzione e recesso del Contratto.

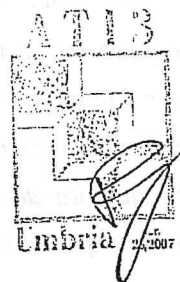


Articolo 43 – Tentativo di conciliazione e Foro competente

In caso di dissenso in ordine all'interpretazione ed all'applicazione del Contratto, le parti si impegnano a compiere un tentativo di composizione amichevole, nell'ambito del Comitato di cui all'articolo 39.

Le eventuali vertenze giudiziarie inerenti il presente contratto saranno deferite al foro di competenza.

Anche in pendenza di tale procedimento il Gestore deve sempre dare piena esecuzione agli obblighi nascenti dal presente contratto.



CAPO DODICESIMO – NORME FINALI

Articolo 44 – Tutela Privacy

Il Gestore si impegna a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati, documenti e notizie di carattere riservato, di cui il proprio personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto venga a conoscenza in forza dei medesimi.

Il Gestore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. in materia di privacy.

In base a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. in merito al trattamento dei dati personali, le parti dichiarano di essersi reciprocamente e preventivamente informate prima della stipula del presente atto, circa le modalità e le finalità dei trattamenti dei dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione contrattuale.

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza inerenti il loro trattamento.

Il Gestore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto.

Articolo 45 – Spese e Tributi

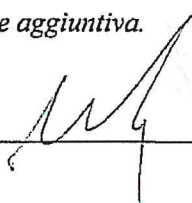
Il corrispettivo del presente contratto è soggetto a imposizione nelle forme previste dalla vigente normativa.

Il presente contratto è altresì, in caso d'uso, soggetto all'imposta di registro di cui DPR 131/1986 e all'imposta sul bollo di cui DPR 642/1972, i cui oneri sono a carico del Gestore.

Le imposte relative ai beni immobili strumentali alla effettuazione del servizio sono a carico del Gestore.

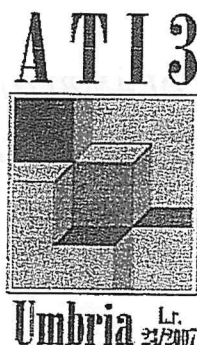
Articolo 46 – Approvazione clausole specifiche

Fanno parte integrante del presente contratto le clausole aggiuntive allegate anche successivamente alla stipula del presente contratto di servizio, da parte di ciascun Comune, con onere a carico del medesimo, che lo stesso abbia approvato per assicurarsi nel suo territorio ulteriori interventi qualitativi superiori da quanto stabilito dal Piano di ambito, di qualità del servizio o riguardanti i servizi complementari o aggiuntivi o qualsiasi altra prestazione aggiuntiva.



Regione dell'Umbria

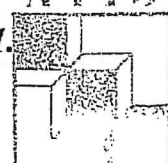
Provincia di Perugia



**INTEGRAZIONE AL
CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA
GESTIONE INTEGRATA DEI
RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI
NELL'ATI N.3**

(Contratto approvato con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci dell'ATI3 n.18 del 05/10/2012)

*Affidamento in house ai sensi della normativa comunitaria e del D.lvo di settore
n. 152 del 2006, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 199 del 2012
che ha pronunciato l'illegittimità dell'art. 4 della legge 148 del 2011.*



**ALLEGATI DI BASE: PIANO DI AMBITO - CARTA del SERVIZIO -
CRITERI DI ASSIMILAZIONE**

ALLEGATI SPECIFICI

(ANCHE SUCCESSIVI ALLA PRESENTE STIPULA)

Allegato n.1: Elenco personale (Modello gestionale del Piano di Ambito ex art. 203 c. 3 D. Lvo n. 152/2006)

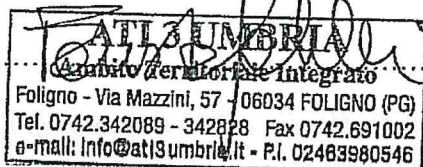
Allegato n. 2: Contratti aggiuntivi dei singoli Comuni per i servizi accessori od opzionali di cui all'art. 15 del Contratto di servizio

Il testo della Convenzione consta di n. 46 articoli.

Letto, approvato e sottoscritto.

Ambito Territoriale Integrato n. 3

Dott. Avv. Fausto Galilei



Società Valle Umbra Servizi S.p.A.

Dott. Avv. Maurizio Salari

Nota interpretativa

Tutte le disposizioni del contratto di servizio riferite alla riscossione diretta della tariffa di igiene ambientale e/o tares da parte del gestore sono riferite alla applicazione del comma 31 dell'art. 14 del D.L. n. 201/2011 convertito nella legge n. 214/2011.

Art 36 – Diritto di recesso

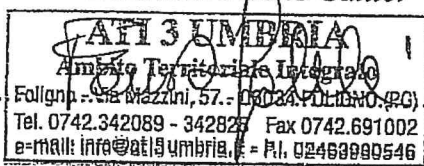
Il diritto di recesso si intende esercitabile solo qualora il Gestore non abbia provveduto, previo formale invito, a rimuovere i soggetti ivi previsti che abbiano riportato una condanna definitiva per reati di particolare gravità.

Foligno, 29 ottobre 2012

Letto, approvato e sottoscritto.

Ambito Territoriale Integrato n. 3

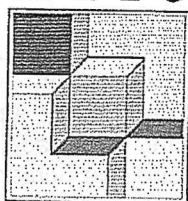
Dott. Avv. Fausto Galilei



Società Valle Umbra Servizi S.p.A.

Dott. Avv. Maurizio Salari

ATI 3



Umbria l.r. 23/2007

PIANO D'AMBITO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

CRITERI PER L'ASSIMILAZIONE DEI RIFIUTI SPECIALI AGLI URBANI

(Legge regionale 13 maggio 2009, n. 11 - art. 13, comma 2, lettera d)



Umbria l.r. 23/2007

Premessa

Come noto, in base alla disciplina di settore, i rifiuti vengono classificati urbani se prodotti dalle utenze principalmente domestiche e speciali se prodotti dalle utenze esclusivamente non domestiche. Per quota parte dei rifiuti speciali sussiste il principio di assimilabilità, che ne permette l'inclusione nei circuiti dedicati ai rifiuti urbani, sulla base di specifici criteri. La vigente legislazione in materia di rifiuti (D.Lgs. 152/2006) prevede che i criteri qualitativi e quantitativi di assimilazione dei rifiuti speciali a rifiuti urbani debbano essere definiti da apposito provvedimento dello Stato.

Poiché il decreto di definizione di tali criteri da parte del D. Lgs 152/2006, non è stato ancora emanato, occorre rifarsi, anche per precisa indicazione della legge Finanziaria 2007 alle disposizioni del previgente Decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22 ed alla Deliberazione del Comitato Interministeriale del 27 luglio 1984.

La Legge Regionale 13 maggio 2009 n. 11 recante "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate", all'art. 13 prevede che gli ATI con i Piani d'ambito definiscano i criteri per l'assimilazione dei rifiuti nel rispetto delle linee guida elaborate dalla Regione.

In attuazione di quanto stabilito dal suddetto art. 13, in attesa dell'emanazione dei provvedimenti di competenza statale ai sensi del D.Lgs. 152/2006 ed al fine di fornire criteri di assimilazione uniformi per l'intero territorio regionale, è stato predisposto il presente documento contenente le Linee guida per l'assimilazione per qualità e quantità dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani.

Le linee guida per l'assimilazione

Sino all'emanazione da parte dello Stato, ai sensi dell'art. 195, comma 2, lettera d) del D. Lgs. 152/2006, dei criteri qualitativi e quali-quantitativi per l'assimilazione, ai fini della raccolta e dello smaltimento, possono essere assimilati i rifiuti speciali non pericolosi derivanti da attività agricole, artigianali, commerciali e di servizio, nonché da ospedali istituti di cura e affini, sia pubblici che privati che rispettino i criteri generali, qualitativi e quantitativi di seguito indicati.

Criteri generali

I rifiuti speciali non pericolosi possono essere assimilati ai rifiuti urbani, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- a) I rifiuti speciali non pericolosi abbiano natura, caratteristiche merceologiche e composizione chimico-fisica analoghe a quelle dei rifiuti urbani;
- b) I rifiuti speciali non pericolosi siano compresi nel seguente elenco "Criteri Qualitativi";
- c) I rifiuti speciali non pericolosi assimilabili rientrino nei limiti quantitativi di cui al seguente elenco "Criteri quantitativi";
- d) I rifiuti di imballaggio possono essere assimilati esclusivamente nel rispetto degli artt. 221 e 226 del D.Lgs 152/2006.
- e) I rifiuti speciali non pericolosi siano compatibili con l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani adottati sul territorio comunale e sul territorio dell'ATI di appartenenza e con l'effettiva capacità delle strutture e degli impianti facenti parte del sistema integrato complessivo della gestione dei rifiuti;
- f) La gestione dei rifiuti speciali non pericolosi assimilati deve essere attuata secondo i principi del Piano Regionale di Gestione dei rifiuti Urbani (D.G.R. n. 1229 del 7 Settembre 2009) ed effettuata attraverso i sistemi di raccolta delle frazioni omogenee dalle quali sono costituiti detti rifiuti;
- g) Devono essere rispettati i principi di efficacia, efficienza, economicità e trasparenza di cui all'art. 178 del D.Lgs 152/2006 in materia di gestione dei rifiuti da parte delle Amministrazioni Comunali e degli ATI.

Criteri qualitativi

Sono qualitativamente assimilabili agli urbani i rifiuti speciali non pericolosi previsti nel seguente elenco:

02 RIFIUTI PRODOTTI DA AGRICOLTURA, ORTICOLTURA, ACQUACOLTURA, SELVICOLTURA, CACCIA E PESCA, TRATTAMENTO E PREPARAZIONE DI ALIMENTI

02 03 rifiuti della preparazione e del trattamento di frutta, verdura, cereali, oli alimentari, cacao, caffè, tè e tabacco; della produzione di conserve alimentari; della produzione di lievito ed estratto di lievito; della preparazione e fermentazione di melassa

02 03 04 scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione

02 06 rifiuti dell'industria dolciaria e della panificazione

02 06 01 scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione

02 07 rifiuti della produzione di bevande alcoliche ed analcoliche (tranne caffè, tè e cacao)

02 07 04 scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione

03 RIFIUTI DELLA LAVORAZIONE DEL LEGNO E DELLA PRODUZIONE DI PANNELLI, MOBILI, POLPA, CARTA E CARTONE

03 01 rifiuti della lavorazione del legno e della produzione di pannelli e mobili

03 01 01 scarti di corteccia e sughero

03 01 05 segatura, trucioli, residui di taglio, legno, pannelli di truciolare e piallacci diversi da quelli di cui alla voce 03 01 04

03 03 rifiuti della produzione e della lavorazione di polpa, carta e cartone

03 03 01 scarti di corteccia e legno

08 RIFIUTI DELLA PRODUZIONE, FORMULAZIONE, FORNITURA ED USO DI RIVESTIMENTI (PITTURE, VERNICI E SMALTI VETRATI), ADESIVI, SIGILLANTI E INCHIOSTRI PER STAMPA

08 03 rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso di inchiostri per stampa

08 03 18 toner esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17

15 RIFIUTI DI IMBALLAGGIO, ASSORBENTI, STRACCI, MATERIALI FILTRANTI E INDUMENTI PROTETTIVI (NON SPECIFICATI ALTRIMENTI)

15 01 imballaggi (compresi i rifiuti urbani di imballaggio oggetto di raccolta differenziata)

15 01 01 imballaggi in carta e cartone

15 01 02 imballaggi in plastica

15 01 03 imballaggi in legno

15 01 04 imballaggi in metallo

15 01 05 imballaggi in materiali compositi

15 01 07 imballaggi in vetro

16 RIFIUTI NON SPECIFICATI ALTRIMENTI

16 02 scarti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche

16 02 14 apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13

16 02 16 componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla



voce 16 02 15

16 06 batterie e accumulatori

16 06 04 batterie alcaline (tranne 16 06 03)

16 06 05 altre batterie ed accumulatori

19 RIFIUTI PRODOTTI DA IMPIANTI DI TRATTAMENTO DEI RIFIUTI, IMPIANTI DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE FUORI SITO NONCHÉ DALLA POTABILIZZAZIONE DELL'ACQUA E DALLA SUA PREPARAZIONE PER USO INDUSTRIALE

19 08 rifiuti prodotti dagli impianti per il trattamento delle acque reflue, non specificati altrimenti

19 08 01 vaglio

20 RIFIUTI URBANI (RIFIUTI DOMESTICI E ASSIMILABILI PRODOTTI DA ATTIVITÀ COMMERCIALI E INDUSTRIALI NONCHÉ DALLE ISTITUZIONI) INCLUSI I RIFIUTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

20 01 frazioni oggetto di raccolta differenziata (tranne 15 01)

20 01 01 carta e cartone

20 01 02 vetro

20 01 08 rifiuti biodegradabili di cucine e mense

20 01 10 abbigliamento

20 01 11 prodotti tessili

20 01 25 oli e grassi commestibili

20 01 28 vernici, inchiostri, adesivi e resine diversi da quelli di cui alla voce 20 01 27

20 01 30 detergenti diversi da quelli di cui alla voce 20 01 29

20 01 32 medicinali diversi da quelli di cui alla voce 20 01 31

20 01 34 batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33

20 01 36 apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35

20 01 38 legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37

20 01 39 plastica

20 01 40 metallo

20 02 rifiuti prodotti da giardini e parchi (inclusi i rifiuti provenienti da cimiteri)

20 02 01 rifiuti biodegradabili prodotti da giardini e parchi

20 02 03 altri rifiuti non biodegradabili

20 03 altri rifiuti urbani

20 03 01 rifiuti urbani non differenziati

20 03 02 rifiuti dei mercati (ad esempio la frazione organica da rifiuti urbani e speciali non pericolosi assimilati a matrice organica – esclusi gli scarti di macelleria e pescheria

20 03 07 rifiuti ingombranti

Criteri quantitativi

I seguenti limiti massimi, espressi in Kg di rifiuti prodotti per anno e distinti per CER rappresentano i valori limite dei quantitativi di rifiuti che possono essere considerati assimilati.



Nei Piani d'ambito di cui all'Art. 13 della Legge Regionale 11/2009 e nei singoli regolamenti comunali in materia ai sensi dell'Art. 198 del D. Lgs. 152/2006 tali limiti potranno essere modificati solo in senso restrittivo.

DESCRIZIONE	CER	Kg/anno
scarti da lavorazioni alimentari inutilizzabili per il consumo o la trasformazione (ad esempio panificazione, attività artigianali di confezionamento cibi, ecc)	02 03 04 02 06 01 02 07 04	5.000
scarti di corteccia e sughero	03 01 01	1.000
segatura, trucioli, residui di taglio, legno, pannelli di truciolare e piallacci non pericolosi	03 01 05	1.000
toner esauriti non pericolosi	08 03 18	50
vetro	15 10 07 20 01 02	20.000
imballaggi di carta e cartone	15 01 01	30.000
imballaggi in plastica	15 01 02	20.000
imballaggi in legno	15 01 03	4.000
imballaggi in metallo	15 01 04	
imballaggi in materiali compositi (poliaccoppiati, ecc.)	15 01 05	2.000
vaglio proveniente da impianti per il trattamento delle acque reflue	19 08 01	Nessun limite
carta e cartone (nessun limite per scuole, collettività e uffici pubblici)	20 01 01	5.000
abbigliamento prodotti tessili	20 01 10 20 01 11	200
rifiuto biodegradabile da cucine e mense	20 01 08	Nessun limite
oli e grassi commestibili	20 01 25	25
vernici, inchiostri, adesivi e resine non pericolosi	20 01 28	50
detergenti non pericolosi	20 01 30	25
medicinali non citotossici e citostatici	20 01 32	25
batterie e accumulatori non pericolosi	20 01 34 16 06 04 16 06 05	50
apparecchiature elettriche ed elettroniche e componenti rimossi da apparecchiature fuori uso non pericolosi	20 01 36 16 02 14 16 02 16	1.000
manufatti in legno non imballaggi	20 01 38	1.000
plastica (non imballaggi)	20 01 39	1.000
metallo	20 01 40	5.000
rifiuti biodegradabili da parchi e giardini (ad esempio ramaglie, sfalci, potature) provenienti esclusivamente da utenze pubbliche	20 02 01	50.000
rifiuti di mercati (frazione organica da rifiuti urbani e speciali non pericolosi assimilati a matrice organica – esclusi gli scarti di macelleria e pescheria)	20 03 02	Nessun limite
rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione	20 02 03	Nessun limite
rifiuti urbani non differenziati (nessun limite per ospizi, case di riposo, edifici religiosi, asili, scuole e altre collettività)	20 03 01	10.000
rifiuti ingombranti	20 03 07	200

I rifiuti che superano le suddette soglie quantitative per ciascun codice vanno considerati rifiuti speciali nella loro interezza e non solo per la quota eccedente il limite quantitativo.

Nelle modalità di raccolta dei rifiuti previste dal Piano Regionale il controllo e il rispetto dei conferimenti al servizio pubblico nei limiti definiti dalle soglie quantitative di assimilazione, avviene



in forma indiretta valutando le caratteristiche dei servizi dedicati domiciliari (volumi dei contenitori e frequenze di raccolta) che sono assegnate alle varie utenze non domestiche.

Nel caso di conferimento ai centri di raccolta, i limiti per il conferimento dei rifiuti assimilati, devono essere fissati compatibilmente con la capacità ricettiva e gestionale degli stessi centri e devono essere determinati nei regolamenti comunali. La verifica dei quantitativi conferiti da parte di utenze non domestiche deve essere fatta attraverso:

- il riconoscimento della titolarità al conferimento da parte delle ditte al fine di accertare l'effettiva produzione dei rifiuti speciali assimilati;
- la registrazione dei conferimenti (mediante tessera magnetica o un registro di entrata) che permetta di determinare il quantitativo annuo (valutato mediante stima sulla densità o pesatura).

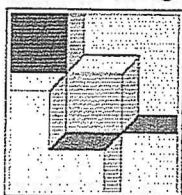
Le linee guida regionali potranno essere oggetto di proposte di modifica da parte degli ATI a seguito di ulteriori analisi territoriali.



Regione dell'Umbria

Provincia di Perugia

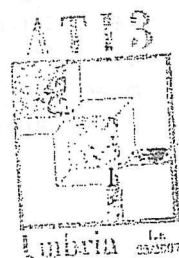
ATI3



Umbria l.r. 23/2007

CARTA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Principi fondamentali standard di qualità
e diritti di informazione al servizio



PREMESSA

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale l'ATI3 ed il gestore del pubblico servizio, dichiarano ai cittadini gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE I - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La carta di servizio definisce:

- i rapporti tra Gestore e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nei Comuni dell'ATI3.

1.2 Validità della carta del servizio

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'ATI3, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti 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 discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.



Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami; l'Utente a questo scopo può avvalersi anche dell'attività del Comitato consultivo degli utenti. L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore 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. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

2.4 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio sarà erogato dal Gestore 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.



2.6 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs 196/2003.

SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI **Introduzione**

Il Gestore espleta il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nella Convenzione di servizio e documenti ad essa allegati.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata.
2. Servizio di raccolta indifferenziata.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio strade.

3.1 Servizio di raccolta differenziata

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico,
- verde,
- carta/cartone,
- vetro (o vetro e contenitori metallici per alimenti),
- plastica,



- metalli,
- legno,
- inerti da piccole riparazioni domestiche,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti ingombranti,
- Raee
- multimateriale,
- tessili,
- altre.

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:

Compostaggio domestico:

Il Gestore ha attivato, in alcuni territori, un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di scoperto e di un nucleo familiare di 3 o 4 unità. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in accomodato d'uso gratuito.

Raccolta differenziata dell'organico

Il gestore ha attivato, in alcuni territori, un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori, in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini.

Raccolta differenziata degli scarti vegetali

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti, o con servizi domiciliari su chiamata.

Raccolta differenziata di carta/cartone

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti.

Raccolta differenziata del vetro congiuntamente a raccolta di contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro (ed eventualmente dell'alluminio) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze non domestiche, oppure mediante conferimento a cura degli utenti presso le stazioni ecologiche.



Raccolta differenziata della plastica

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante contenitori ubicati sul territorio, oppure mediante conferimento in stazioni ecologiche a cura degli utenti.

Raccolta differenziata dei metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti o attraverso conferimento da parte dell'utenza presso le stazioni ecologiche.

Raccolta differenziata del legno

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del legno mediante conferimento in stazioni ecologiche o nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio o con contenitori di elevata volumetria presso utenze non domestiche particolari.

Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche, mediante conferimento a cura dell'utente in stazioni ecologiche.

Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità:

- farmaci scaduti e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati rispettivamente presso farmacie e tabaccherie, cartolerie, ecc.

- tramite conferimento in stazione ecologica a cura dell'utente

- tramite apposito servizio itinerante denominato ECOMOBILE che staziona in date, orari

e postazioni specifiche presso cui ogni utenza domestica può conferire ogni tipo di rifiuto urbano pericoloso.

Raccolta rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il Gestore attiva un servizio di raccolta, di norma gratuito, a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde.

Raccolta rifiuti elettrici ed elettronici

Il Gestore assicura la raccolta dei Raee (ovvero i Rifiuti elettrici ed elettronici) mediante conferimento nella stazione ecologica a cura dell'utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio.



Raccolta differenziata multimateriale

Il Gestore assicura la raccolta differenziata multimateriale di frazione secca del rifiuto urbano, mediante contenitori ubicati sul territorio e presso particolari utenze, oppure mediante conferimento in stazioni ecologiche a cura dell'utente.

Raccolta degli Abiti usati

In collaborazione con Associazioni del volontariato nel territorio servito sarà attivata la raccolta degli abiti usati anche tramite appositi contenitori dislocati sul territorio.

Raccolta rifiuti di processi di stampa esauriti

Il gestore ha attivato un servizio di raccolta e recupero delle cartucce esauste delle stampanti ad inchiostro nel territorio servito, tramite contenitori disposti presso uffici, scuole, Enti pubblici, oltre che nelle stazioni ecologiche attrezzate.

Raccolta mediante le stazioni ecologiche

Le stazioni ecologiche, sono punti di conferimento dei rifiuti differenziati, appositamente dotate di specifici contenitori adatti alla raccolta. La stazione ha un proprio orario di apertura, ed è presente personale che assiste i cittadini nel conferimento dei rifiuti. Nella stazione ecologica possono essere direttamente conferite dai cittadini tutte le diverse tipologie di rifiuti recuperabili ed i diversi tipi di rifiuti urbani pericolosi (RUP).

3.2 Servizio di raccolta indifferenziata

Il gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti di diversa volumetria e con il sistema più tradizionale dei sacchi a perdere. Il sistema più diffuso è quello a cassonetti.

La volumetria e il numero dei cassonetti è proporzionale alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, nell'arco di una giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta. Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

3.3 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, lavaggio portici ed aree similari, pulizie caditoie, pulizia piste ciclabili ed aree verdi,



svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, pulizie caditoie, siringhe e rifiuti abbandonati.

In applicazione delle condizioni previste nel disciplinare tecnico allegato alla convenzione citata in premessa o nei documenti ad essa collegati, nei quali sono previsti gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento, il Gestore effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi.

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.

SEZIONE IV - QUALITÀ DEL SERVIZIO

Premessa

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

4.1 Igienicità del servizio



L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente, con frequenze legate ad esigenze territoriali stagionali.

Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio è rilevato e dettagliato nei resoconti del Gestore. 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;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

4.2 Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente come predisposto dal punto 5.2. di questa Carta.

4.3 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso.

4.4 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).



4.5 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, Il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

4.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

4.7 Sistema di fatturazione

Il Gestore emette almeno 2 fatture all'anno.

4.8 Modalità di pagamento, ritardi, penalità e controllo del credito insoluto

1. Il Gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retro bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito).

È prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli bancari dedicati presenti in ogni Provincia ed elencati in dettaglio nell'allegato al documento di fatturazione. La bolletta può contenere l'addebito di più servizi gestiti dal medesimo Gestore.

2 Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione.

3. L'utente che non paga entro il termine indicato nella fattura è considerato 'moroso'. Il Gestore, trascorsi inutilmente 30 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.



Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali.

4. Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato, il Gestore, fatto salvo ogni altro diritto previsto dalla presente carta dei servizi, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

5. Non si applica alcun interesse, per i primi 10 giorni di ritardo dalla data indicata nel sollecito, all'utente che abbia pagato regolarmente, nei termini ivi indicati, tutte le fatture con scadenza non antecedente i 2 anni dalla data di scadenza indicata nella fattura oggetto del sollecito.

6. Su richiesta dell'utente è ammessa la rateizzazione del pagamento della bolletta per importi superiori a 50 euro. Il Gestore concorda con l'utente le modalità ed i tempi di dilazione. La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dall'utente, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta. In difetto di richiesta entro tale termine, il Gestore non sarà tenuto a concordare alcuna rateizzazione.

Il pagamento rateizzato avviene con la maggiorazione di interessi pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

7. Il recupero della tariffa o quota parte di tariffa di competenza di un determinato anno solare non fatturata per cause non imputabili all'utente, può essere effettuato con fatturazione successiva, purché l'utente ne sia informato entro l'anno solare successivo a quello di competenza.

8. Nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione, ovvero di omessa o errata dichiarazione, il Gestore provvede al recupero della tariffa o maggior tariffa dovuta, alla quale sono applicati a titolo di risarcimento per il danno finanziario, gli interessi calcolati su base annua pari al tasso ufficiale di riferimento aumento di 3,5 punti percentuali. I recuperi riguardano, oltre all'annualità dell'attività di verifica, le violazioni intervenute nei 5 anni precedenti la data della omessa/errata/tardiva presentazione della dichiarazione o dalla data di notifica all'utente degli eventuali accertamenti effettuati.

9. In conseguenza del percorso di attivazione dell'accertamento, il Gestore, per i recuperi di tariffa superiori a Euro 25, in aggiunta al recupero della stessa, applicherà all'utente, oltre agli interessi di cui al punto precedente, a titolo di rimborso delle spese di accertamento, una penalità pari al 10% della somma dovuta.

4.9 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori a danno dell'Utente, unicamente riferibili al processo di fatturazione Hera corregge gli stessi d'ufficio ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente.

I pagamenti effettuati in eccesso sono di norma accreditati con la bolletta successiva.



Le modalità indicate per la restituzione dei pagamenti in eccesso valgono salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente.

Il Gestore provvede, entro 90 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza di rimborso, a comunicare l'esito dell'istanza stessa all'utente; in caso di accettazione dell'istanza, il rimborso è effettuato con le modalità previste al comma precedente.

Le istanze di rimborso non danno diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

4.10 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali

Il Gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza ha attivato presso la sede centrale sportelli fisici distribuiti in modo razionale.

Il Gestore garantisce attraverso gli sportelli fisici il seguente orario di accesso al servizio:

- dalle ore ****alle ore****dal lunedì al venerdì
- con esclusione dei giorni festivi.

L'indirizzo e gli orari di apertura degli sportelli possono essere richiesti al Call Center Clienti e sono consultabili sul sito web del Gestore.

Il Gestore garantisce attraverso sportelli telefonici, un orario di accesso al servizio non inferiore **alle 10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 - 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi; il sabato il servizio è attivo dalle 8.00 alle 13.00.

4.11 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa allo sportello fisico per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio Gestione Rifiuti Urbani di **20 minuti** da intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e segnalazione di inapplicabilità temporanea delle condizioni espresse nella Carta del Servizio.

4.12 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Per informazioni su contratti, cessazioni, dilazioni, variazioni il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde ***** (da cellulare *****), chiamata a pagamento come da piano tariffario del cliente) con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **ore giornaliere, nell'intervallo ******* nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

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 relative a: ritiro dei rifiuti ingombranti e delle potature, conferimento

dei rifiuti presso la stazione ecologica. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operativo" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

4.13 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

SEZIONE V - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

5.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, ecc.)

5.2 Informazione agli utenti

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

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- cura i rapporti con l'ATI3 e i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli utenti;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato Consultivo degli Utenti presso l'ATI3;



- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato Consultivo;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

5.3 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Alla Carta del Servizio viene allegato il modulo per la presentazione dei reclami.

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.

Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, 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.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

Il Gestore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente.

La procedura conciliatoria, per la quale le Camere di Commercio offrono il relativo servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un ricorso con l'Utente.

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



L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia d'Ambito e al Comitato Consultivo degli Utenti, delle controversie nate e del loro esito.

5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato

Gli standard medi di qualità raggiunti vengono comunicati agli utenti periodicamente tramite il sistema ordinario di bollettazione.

5.5 Applicazione della tariffa

Le informazioni puntuali sul sistema tariffario adottato sono indicate nel regolamento della Tariffa di Igiene Ambientale, che sarà disponibile presso gli sportelli fisici.

5.6 Indennizzi

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificatamente sotto indicati, il Gestore, previa verifica corrisponde all'Utente interessato un indennizzo.

L'indennizzo viene corrisposto entro 60 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.

Per il pagamento degli indennizzi dovuti verrà emesso un assegno intestato al titolare del contratto/richiedente la prestazione riscuotibile presso una delle banche convenzionate.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Gestore.

Il Gestore, in accordo con l'ATI3, ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale (indicati nella tabella successiva) il Gestore informerà l'Utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

Gli standard sottoposti a indennizzo sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	3 ore	26 euro
Rettifica di fatturazione imputabile ad errore esclusivo del gestore	Bolletta successiva	26 euro



Altri Standard significativi del servizio:

Orario di apertura Stazioni Ecologiche	Numero ore minime alla settimana	36
Orario di apertura al pubblico degli sportelli	Indicazioni ore apertura in giorni lavorativi	da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 15.00 il venerdì dalle 8.00 alle 13.00 con esclusione dei giorni festivi
Esistenza numero telefonico destinato agli Utenti per informazioni e disbrigo pratiche telefoniche	numero verde con operatore e segr. Tel. *****	Operatore: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00 sabato dalle 8.00 alle 13.00
Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20
Risposta alle richieste e reclami scritte dagli utenti	giorni	20
Preavviso all'utente in caso di sospensione o modifica prolungata e programmata del servizio	ore	48

