

Carta del servizio di gestione dei rifiuti

Indirizzo Utili

Gruppo Astea S.p.A.

Via Guazzatore 163, 60027 Osimo

Via Mons. Oscar Romero snc

Sito: www.gruppoastea.it

mail :sportelloclienti@gruppoastea.it

Numeri Utili 800070715

Uffici 0717247483

0717247484

Fax 0717202755

Standard della qualità e
diritti di informazione al
servizio

*Stampato su carta riciclata

Rev. 1 del 02/01/2012

Indice

TIPOLO I : INTRODUZIONE

Premessa	4
1.1 Presentazione del Gestore	4
1.2 Oggetto ed ambito di applicazione	5
1.3 Validità della carta di servizio	5

TITOLO II : PRINCIPI FONDAMENTALI QUALITA'

2.1 Eguaglianza	6
2.2 Imparzialità	6
2.3 Continuità	6
2.4 Partecipazione	6
2.5 Cortesia	7
2.6 Efficienza ed Efficacia	7
2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
2.8 Qualità	7

TITOLO III : MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

3.1 Tipologia del servizio di raccolta Porta a Porta	8
3.1.1 Raccolta differenziata dell'umido organico	8
3.1.2 Raccolta differenziata carta / cartone	9
3.1.3 Raccolta differenziata del vetro	9
3.1.4 Raccolta differenziata della plastica	9
3.1.5 Raccolta del secco non riciclabile	10
3.1.6 Raccolta differenziata delle lattine e metalli	10
3.1.7 Raccolta differenziata del legno	11
3.1.8 Raccolta differenziata degli sfalci e potature	11

3.1.9 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi	11
3.1.10 Raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti e beni durevoli	11
3.1.11 Raccolta indumenti usati	12
3.1.12 Raccolta mediante il centro ambiente	12
3.1.13 Igiene del servizio	13
3.1.14 Controllo e ripristino dei contenitori	13
3.1.15 Posizionamento e spostamento dei contenitori	13
3.1.16 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	14
3.1.17 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	14

TITOLO IV : GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 Modalità di pagamento	15
4.1.1 Rettifiche di fatturazione	15
4.1.2 Accessibilità al pubblico	15
4.2 Accessibilità al pubblico	15
4.2.1 Periodi di apertura degli sportelli	15
4.2.2 Tempo di attesa agli sportelli	16
4.2.3 Facilitazione per utenti particolari	16
4.2.4 Servizi ed informazioni	16
4.8 Risposta a richieste reclami	16

TITOLO V : TUTELA DELL'UTENZA

5.1 Informazioni agli utenti	17
5.2 Valutazione della qualità del servizio	17
5.3 Procedure di reclamo	18

PREMESSA

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale Astea S.p.A nel ruolo di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, allo scopo di offrire una prestazione sempre più efficiente.

La seguente carta è da considerare come parte integrativa del regolamento del servizio Porta a Porta e Igiene Ambientale 2012.

TITOLO I : INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Astea S.p.a. ai sensi della normativa regionale e conformemente con quanto stabilito dalla convenzione di servizio, elabora la Carta dei servizi allo scopo di regolare:

- i rapporti tra il personale Astea ed i suoi utenti.
- i rapporti tra gli utenti ed i diritti di partecipazione ed informazione, fissando le rispettive procedure di reclamo.

La carta si applica nei Comuni di Osimo, Filottrano, Numana, Sirolo e in tutti quei comuni dove Astea fornisce il servizio di gestione dei rifiuti.

I riferimenti normativi su cui questa carta si basa sono i seguenti:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152

"Norme in materia ambientale"

Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 Art 11

[o Legge Regionale 12-10-2009 n. 24](#) "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati"

[o Legge Regionale 25-10-2011 n. 18](#) "Attribuzione delle funzioni in materia di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e modifiche alla legge regionale 12 ottobre 2009, n. 24: "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati".

1.2 Presentazione del gestore

Astea S.p.A. è una multi-utility a prevalente capitale pubblico locale, che opera nell'ambito dei servizi pubblici a rete e di igiene ambientale.

Forte della sua esperienza centenaria e delle consolidate competenze acquisite, Astea costituisce un punto di riferimento per la gestione dei servizi di pubblica utilità nella regione Marche, in particolare nella gestione dei seguenti servizi:

- servizio idrico integrato;
- produzione di energia elettrica e termica;
- distribuzione e vendita di energia elettrica;
- distribuzione e vendita calore;
- raccolta, trasporto, selezione e trattamento rifiuti;
- distribuzione di gas;

La vendita sul mercato libero di gas ed energia elettrica viene svolta tramite la controllata Astea Energia S.p.A.

Astea Energia S.p.A. opera nel rispetto dei principi della liberalizzazione individuati dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, mentre l'attività di vendita di energia elettrica sul mercato di maggior tutela (ex mercato vincolato) è rimasta in capo ad Astea S.p.A.

1.3 Validità della carta del servizio

La seguente carta ha validità pari alla durata della Convenzione per la gestione del servizio.

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

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

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



PRINCIPI FONDAMENTALI QUALITA'

TITOLO II : PRINCIPI FONDAMENTALI QUALITA'

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio Igiene Urbana si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Il Gestore, compatibilmente con le condizioni impiantistiche e funzionali, garantisce nell'ambito di tutto il territorio di competenza la parità di trattamento degli utenti.

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Il Gestore assume un ruolo neutrale nei riguardi degli utenti adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Continuità

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

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

La carta si applica nei Comuni di Osimo, Filottrano, Numana, Sirolo e in tutti quei comuni dove l'Astea eroga il servizio di gestione dei rifiuti.

2.4 Partecipazione

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

Ogni utente ha diritto di conoscere le informazioni, in possesso del Gestore, che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il gestore acquisisce periodicamente, attraverso le associazioni dei consumatori e indagini dirette, la valutazione degli utenti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

2.5 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

2.6 Efficienza ed Efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative dell'utente, a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondergli.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio diretto agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

I messaggi rivolti agli utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione del gestore.

2.8 Qualità

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni, si impegna a:

- trovare idonee soluzioni al fine di migliorare, nel corso degli anni, la qualità del servizio erogato e comunque a rispettare gli impegni assunti nel presente documento;
- mantenere la Certificazione del Sistema Qualità.

MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

TITOLO III : MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

3.1 Tipologia del Servizio di raccolta Porta-Porta

L'ente gestore provvede annualmente a redigere apposito calendario diviso per le zone di raccolta. In particolare nel calendario saranno evidenziati i giorni di raccolta che vengono spostati in base alle festività infrasettimanali.

Generalmente la raccolta è distribuita settimanalmente con le seguenti modalità.

- Esporre i contenitori della raccolta differenziata fuori dalla proprietà privata entro e non oltre le ore 6.00 del giorno di raccolta.
- Dove esistono strade private o comunque non accessibili il gestore provvederà al posizionamento di contenitori di prossimità dove gli utenti possono conferire in qualsiasi momento.
- Lo svuotamento dei contenitori viene eseguito in orari e con frequenze stabilite dal gestore. Lo svuotamento dei contenitori può essere delegato anche a ditte collaboratrici.
- I contenitori della differenziata devono essere collocati in punti facilmente accessibili dal personale e dai mezzi.

3.1.1 Raccolta differenziata dell'umido organico

La raccolta differenziata dell'organico avviene mediante appositi contenitori ubicati sul territorio.

I contenitori stradali sono bidoni carrellati di colore marrone da 240 litri sia per i cittadini che per le utenze commerciali; inoltre il gestore provvede alla consegna di appositi secchielli e sacchetti a titolo gratuito di opportuna dimensione e volumetria.

Il gestore assicura la disponibilità sul territorio di contenitori in numero tale da assicurare, in relazione alla frequenza di svuotamento programmata, la ricettività di una quantità di rifiuti pari alla produzione media di 2-3 giorni per utente.

Lo standard del servizio è individuato in 40-50 Kg/anno per abitante residente.

La frequenza di raccolta può essere diversificata a seconda della stagionalità.

Il gestore assicura una frequenza di svuotamento che potrà essere minimo 2 vv/7 gg in relazione alle esigenze stagionali e territoriali.

3.1.2 Raccolta differenziata di carta / cartone

Il gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante contenitori consegnati a tutti gli utenti e ritirati con la modalità del "porta a porta" una volta alla settimana. I contenitori sono di colore bianco di dimensioni da 35 litri per le famiglie mentre per le utenze non domestiche possono avere dimensioni di 240 lt, di 360 lt, di 660 lt e di 1100 lt a seconda delle esigenze. Utenze particolari possono essere servite con cassoni scarrabili o tramite conferimento presso il centro ambiente.

Gli utenti non domestici (aziende e artigiani con particolari esigenze) serviti con cassoni scarrabili segnalano all'azienda l'esigenza di svuotamento. L'intervento dell'azienda viene garantito entro 72 ore dalla segnalazione.

3.1.3 Raccolta differenziata del vetro

Il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori da 240 litri sul territorio, appositi contenitori per utenze particolari o conferimento presso il centro ambiente.

L'ente gestore assicura una frequenza di svuotamento minima 1 v/7 gg in relazione alle esigenze territoriali.

Nel caso di raccolta mediante contenitori appositi posizionati presso le utenze particolari (ad es. esercizi pubblici, aziende), la frequenza è concordata con l'utente.

3.1.4 Raccolta differenziata della plastica

Il gestore assicura la raccolta differenziata della plastica e imballaggi plastici mediante contenitori consegnati a tutti gli utenti e ritirati con la modalità del "porta a porta" una volta alla settimana. I contenitori sono di colore giallo di dimensioni da 35 litri per le famiglie mentre per le utenze non domestiche possono avere dimensioni di 240 lt, di 360 lt, di 660 lt e di 1100 lt a seconda delle esigenze. Utenze particolari possono essere servite con cassoni scarrabili o tramite conferimento presso il centro ambiente.

Gli utenti non domestici (aziende e artigiani con particolari esigenze) serviti con cassoni scarrabili segnalano all'azienda l'esigenza di svuotamento. L'intervento dell'azienda viene garantito entro 72 ore dalla segnalazione.

MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

TITOLO III : MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

3.2.5 Raccolta del secco non riciclabile

All'interno dei contenitori grigi del secco non riciclabile possono essere conferiti i rifiuti che per loro natura e disomogeneità non rendono agevole la differenziazione.

Di seguito riportiamo un elenco non esaustivo dei rifiuti che si possono conferire nel secco:

- o oggetti di gomma;
- o giocattoli;
- o assorbenti;
- o piatti sporchi;
- o bicchieri in plastica sporchi;
- o lampadine;
- o cassette;

Il gestore assicura una frequenza di svuotamento di almeno 2 vv/7 gg in relazione alle esigenze stagionali e territoriali, e che comunque saranno riportate nel calendario della raccolta.

Al fine di migliorare il servizio di differenziazione dei rifiuti è opportuno fare particolare attenzione al conferimento del materiale non riciclabile, tutto ciò per diminuire il quantitativo di indifferenziata, che deve essere trasportata e smaltita in discarica.

3.1.6 Raccolta differenziata delle lattine e metalli

Il gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli (lattine in alluminio e/o a banda stagnata) mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento presso il centro ambiente.

Il servizio è garantito tramite contenitori stradali carrellati di colore azzurro da 240 litri distribuiti sul tutto il territorio comunale.

Il gestore assicura una frequenza di svuotamento di almeno 1 v/7 gg in relazione alle esigenze territoriali.

3.1.7 Raccolta differenziata del legno

Il gestore assicura la raccolta differenziata del legno (vecchi mobili, assi in legno, tronchi d'albero, ecc...) mediante conferimento presso il centro ambiente in opportuni cassoni scarrabili.

3.1.8 Raccolta differenziata degli sfalci e delle potature

Il gestore assicura la raccolta di sfalci e potature, tramite l'utilizzo di camion con braccio meccanico.

L'operazione viene effettuata anche tramite servizio a chiamata da concordare con l'ente gestore ai seguenti numeri:

o **N. Verde:** 800 07 07 15

o **N. Uffici:** 071 7247483 071 7247484

Inoltre sul territorio comunale sono presenti anche i cassonetti per la raccolta degli sfalci e potature.

I cassonetti vengono posizionati su richiesta dell'utente compilando il modulo di Richiesta Sfalci e Potature allegato al qui presente regolamento.

I cassonetti vengono posizionati normalmente in spazi idonei individuati tramite accordo tra l'ente gestore e la polizia municipale, in modo da non creare disagi alla viabilità e all'ordine pubblico.

3.1.9 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, oli vegetali ecc...) mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento presso il centro ambiente.

Il servizio è garantito tramite opportuni contenitori stradali distribuiti sul tutto il territorio comunale.

E' garantita una capacità adeguata alle esigenze territoriali e lo svuotamento dei contenitori viene effettuato mediamente ogni 30-40 giorni.

3.1.10 Raccolta differenziata ingombranti e beni durevoli

Il gestore garantisce il ritiro dei rifiuti solidi urbani ingombranti (mobili, elettrodomestici, apparecchiature elettroniche, potature e altro), direttamente a domicilio.

Il posizionamento di questa tipologia di rifiuti deve essere concordato con il coordinatore del servizio, il quale provvederà anche a comunicarne il costo.



MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

TITOLO III : MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

3.1.11 Raccolta indumenti usati

Il gestore assicura un servizio di raccolta degli indumenti usati e successivo recupero mediante idonei contenitori posizionati nei punti con maggior afflusso dei cittadini.

Il servizio viene svolto con appositi contenitori stradali svuotati secondo le esigenze stagionali e di territorio da una azienda autorizzata dall'ente gestore.

3.1.12 Raccolta mediante il centro ambiente

Il centro ambiente di via Mons. Oscar Romero a San Biagio di Osimo è un'area custodita e attrezzata con contenitori di vario tipo per dimensioni finalizzato al conferimento ed alla raccolta specifica per tipologia di una serie di rifiuti provenienti da raccolta differenziata, dalle attività produttive del territorio e dalle utenze domestiche ai sensi del D. Lgs 152/2006.

Il centro ambiente si sviluppa su un'area di 16.500 mq ed è diviso in due parti: una destinata al conferimento da parte delle utenze, l'altra destinata agli operatori.

Il centro ambiente è aperto tutti i giorni (dal lunedì al sabato) esclusi festivi e domeniche dalle ore 07.00 alle ore 19.00. Durante il periodo estivo l'orario di apertura potrà subire delle variazioni in funzione della stagionalità e delle esigenze di servizio.

Il centro ambiente è autorizzato a ricevere le seguenti tipologie di rifiuti: plastica, legno, metallo, carta e cartone, vetro, imballaggi misti, rifiuti biodegradabili (sfalci e potature), rifiuti biodegradabili da cucine e mense (umido), rifiuti ingombranti, oli minerali e vegetali, medicinali scaduti, accumulatori e batterie esauste, toner esauriti, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche e Elettroniche quali frigoriferi, grandi elettrodomestici bianchi, monitor per computer e televisori, piccoli elettrodomestici, neon e lampade esauste).

3.1.13 Igiene del servizio

Il gestore assicura l'igiene del servizio di raccolta mediante la disinfezione e il lavaggio dei contenitori con attrezzature speciali e prodotti dedicati.

I contenitori stradali vengono lavati e disinfettati mediamente quattro volte l'anno con maggiore frequenza nel periodo estivo e nelle zone urbane.

3.1.14 Controllo e ripristino dei contenitori

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

Negli altri casi, in cui i malfunzionamenti non impediscono il conferimento dei rifiuti, assicura la verifica entro 7 gg dalla segnalazione di malfunzionamento ed il ripristino o la sostituzione dei contenitori stessi entro 15 gg dalla verifica.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

3.1.15 Posizionamento e spostamento dei contenitori

Per il posizionamento dei contenitori si rispettano le seguenti casistiche:

oBatterie Stradali (umido, vetro, lattine alluminio)

oIl posizionamento di questi contenitori viene deciso dall'ente gestore sentito il parere della polizia municipale al fine di tutelare la pubblica sicurezza e la viabilità ordinaria.

oServizio Porta a Porta (Carta, Plastica e Secco non riciclabile)

oLa disposizione di questi contenitori viene decisa dai privati cittadini o dal condominio i quali individuano il luogo più opportuno dove posizionare il servizio, in ogni modo, le batterie di contenitori dovranno rimanere in area privata, saranno poi i singoli cittadini ad esporli fronte strada nei modi e nei tempi indicati dal calendario di raccolta.

MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

TITOLO III : MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

3.1.16 Servizio di pulizia e lavaggio di suolo pubblico

Il gestore provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze del Comune sia mediante lo spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici, ad esclusione dei giardini e delle aree verdi pubbliche.

Lo spazzamento meccanico viene effettuato secondo programmi prestabiliti e concordati con la Polizia Municipale.

La pulizia stradale è effettuata in parte manualmente e in parte mediante mezzi meccanici e interessa anche le aree in cui si svolgono i mercati rionali.

L'ente gestore provvede anche alla pulizia periodica dei servizi igienici pubblici, delle caditoie e dei tombini stradali.

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

- Impossibilità ad accedere ai contenitori (veicoli in sosta non autorizzata, blocco del traffico stradale, manifestazioni, ecc.);
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche straordinarie o imprevedibili.

In tali casi viene garantito entro un tempo ragionevole lo svuotamento dei cassonetti.

La collocazione dei contenitori deve essere disposta in posizioni ben individuabili e di facile accesso. I servizi meccanizzati devono essere svolti in modo da evitare il più possibile intralcio al traffico, con particolare attenzione per le zone ricadenti nei centri storici e turistici.

3.1.17 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività:

- entro le **48 ore** successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale;
- entro i successivi **10 giorni** nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

TITOLO IV : GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 Sistema di fatturazione

Vengono emessi **6 avvisi di pagamento all'anno** in base al contratto di gestione tra il Comune di Osimo e la società Astea S.p.A.

4.1.1 Modalità di pagamento

Il gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento:

- Sportelli bancari
- Domiciliazione bancaria (RID)
- Bollettino postale

Il gestore garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, nella propria carta dei servizi, le modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore.

4.1.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il gestore deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato al gestore dall'utente stesso, il gestore verifica l'esistenza dell'errore e provvede alla rettifica della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso sulla bolletta successiva.

4.2 Accessibilità al pubblico

Il gestore mette a disposizione dell'utenza una gamma diversificata di canali di contatto, privilegiando quelli che consentono all'utenza una maggiore e più agevole fruibilità. Pertanto il gestore si impegna a sviluppare quei canali di servizio quali call center e sito internet che consentano all'utenza di ottenere le informazioni richieste o segnalare disservizi.

Il gestore comunica all'utenza ubicazione, giorni ed orari di apertura degli sportelli.

4.2.1 Periodi di apertura degli sportelli

Il gestore assicura nella sede aziendale, un orario di apertura al pubblico degli sportelli tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il pomeriggio del martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

Il gestore deve organizzare gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di normale affluenza, non superiore ai **30 minuti**.

4.2.3 Facilitazioni per utenti particolari

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

A tal fine il gestore si impegna a garantire procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti.

4.3 Servizio informazioni

Il gestore mette a disposizione dell'utenza un servizio informativo con operatore attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 raggiungibile al numero verde gratuito 800.070715.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o, almeno, il codice di riconoscimento assegnato internamente dal gestore.

Il gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

4.4 Risposta a richiesta reclami

Il gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto degli utenti entro un massimo di **30 giorni solari** dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'utente deve riportare l'indicazione del referente aziendale ed il numero telefonico interno.

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

Il gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro **40 giorni solari** dal ricevimento del reclamo.

Tutta la corrispondenza con l'utente relativa a reclami deve riportare l'indicazione del referente aziendale ed il numero telefonico di riferimento.

TITOLO V : TUTELA DEI RAPPORTI CON L'UTENZA

5.1 Informazioni agli utenti

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.

Il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito 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 il comune e le circoscrizioni, fornendo le informazioni ed 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 modificazioni 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 ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.

5.2 Valutazione della qualità del servizio

Al fine di facilitare il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi il Gestore si impegna ad effettuare con frequenza almeno triennale un'indagine mirata a conoscere le esigenze degli utenti e verificare la qualità ed efficienza dei servizi prestati.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicate in un rapporto che sarà a disposizione dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

Annualmente il gestore si impegna a redigere un rapporto in cui vengono indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;

TUTELA DEI RAPPORTI CON L'UTENZA

- le cause del mancato rispetto degli standard;
 - le azioni intraprese per porvi rimedio;
 - il numero e il tipo di reclami ricevuti per i diversi servizi erogati;
 - la percentuale delle fatture contestate sul totale di quelle emesse (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);
- 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, 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.

5.3 Procedure di reclamo

L'utente può inoltrare al gestore richieste scritte di informazioni e presentare reclami.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché il gestore possa provvedere alla ricostruzione del caso in tutti i suoi aspetti.

I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Il Gestore fornisce risposta scritta alle richieste e ai reclami degli utenti in un tempo massimo di 40 giorni solari dalla richiesta (i giorni decorrono dalla data di protocollo di arrivo del gestore).

Le richieste e i reclami possono essere inoltrate ad Astea S.p.A. compilando l'apposito form presente sul sito internet www.gruppoasteaspa.it nella sezione "Contatti", o utilizzando uno dei seguenti canali:

- lo sportello fisico;
- la posta all'indirizzo via Guazzatore, 163 60027 Osimo (AN);
- il fax al numero 071.7247214;
- e-mail all'indirizzo reclami@gruppoastea.it.

Indirizzo Utili

Gruppo Astea S.p.A.

Via Guazzatore 163, 60027 Osimo

Via Mons. Oscar Romero snc

Sito: www.gruppoastea.it

mail : sportelloclienti@gruppoastea.it

Numeri Utili 800 07 07 15

Uffici 071 7247483

071 7247484

Fax 071 7202755

*Stampato su carta riciclata

Rev. 1 del 02/01/2012