

CARTA DEI SERVIZI SOCIETA' MONTEFELTRO SERVIZI SRL

INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con i Comuni e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione dei servizi;

- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;

- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;

- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

a) Assetto Societario

Montefeltro Servizi S.r.l nasce il 12/11/1992 ed è stata iscritta nel Registro Società il 25/03/1993. Il sistema di amministrazione e quella dell'Amministratore Unico.

Montefeltro Servizi Srl è una società in House nel rispetto del d.lgs. 175 2016. I comuni Soci sono : CASTELDELCI, MAIOLO,NOVAFELTRIA,PENNABILLI,SAN LEO, SANT'AGATA FELTRIA,TALAMELLO.

L'Organo Amministrativo è l' Amministratore Unico.

La Società ha per oggetto sociale :

- 1) La costruzione, organizzazione e gestione di discariche pubbliche autorizzate per lo smaltimento di qualunque classe, comprese stazioni ecologiche (centri ambienti) o di trasferimento temporaneo di questi; nonché la raccolta,trasporto,stoccaggio,smaltimento e/o riciclaggio dei rifiuti urbani ed alla commercializzazione dei derivati e delle materie prime secondarie;
- 2) La realizzazione, gestione parcheggi pubblici;
- 3) Servizio di Vigilanza Ambientale per il controllo del corretto conferimento e smaltimento rifiuti, per il controllo del corretto conferimento e smaltimento dei rifiuti, con attività di rilevamento e di sanzione abusi previa autorizzazione comunale;
- 4) Attività di autotrasporto merci per conto di terzi;
- 5) Gestione di pulizia dei centri abitati, aree pubbliche in genere;
- 6) La promozione, gestione e sviluppo di attività di ricerca, acquisizione e sperimentazione di tecnologie nel campo dei servizi anche della cogenerazione o dell'utilizzo di fonti rinnovabili, settore idrico, eolico o della raccolta differenziata, con la realizzazione e gestione dei relativi impianti;
- 7) Gestione di strutture pubbliche per il ricovero, custodia e mantenimento di rifugi per cani e gatti.
- 8) Realizzazione,custodia,gestione e manutenzione dei cimiteri espletando le attività di organizzazione, inumazione, tumulazione, estumulazione , esumazione e traslazione dei feretri, rispettando le norme sulla sicurezza e applicando tariffe economiche. Gestione e manutenzione dell'impiantistica riguardante le lampade votive.
- 9) Trasporto scolastico, organizzazione e gestione del servizio anche nella modalità prevista dalla legge speciale sulle zone montane e/o dalla legge regionale;
- 10) Manutenzione,gestione e riparazione di strade compreso lo sgombero neve, gestione impianti e termici, gestione e manutenzioni di parchi e giardini pubblici;
- 11) La progettazione,costruzione, gestione di impianti di trattamento e smaltimento finale o intermedio di rifiuti di qualsiasi natura e di parti anatomiche umane e animali;
- 12) Progettazione,consulenza e gestione di corsi di formazione professionale inerenti i servizi in affidamento, dopo accreditamento per lo svolgimento dei corsi stessi;
- 13) Gestione servizio onoranze funebri;
- 14) Gestione pubbliche affissioni e della pubblicità;
- 15) Servizio di attività di supporto alla gestione ordinaria e straordinaria per la riscossione dei tributi locali, inoltre supporto per l'attività d'accertamento dei tributi locali,
- 16) Gestione di servizi di supporto e accessori alle attività turistiche,ricreative culturali e museali:
 - a)organizzazione servizi turistici di base,gestione servizi di accoglienza e informazione turistica;
 - b)organizzazione e gestione di manifestazioni culturali e ricreative di promozione turistica;

c) promozione e pubblicazione dei beni culturali del territorio, gestione musei, servizio di vigilanza dei beni monumentali, culturali e organizzazione/gestione attività congressuale.

Alla società possono essere conferiti dagli Enti soci, in modo diretto, servizi compatibili con l'oggetto sociale, assicurando l'equilibrio economico finanziario dell'affidamento. La Società potrà svolgere ogni attività connessa o strumentale al raggiungimento dell'oggetto sociale, mettendo a compimento tutte le operazioni commerciali, bancarie, mobiliari, immobiliari e finanziarie utili al conseguimento dell'oggetto sociale.

b) Servizi erogati

1) Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali Montefeltro servizi Srl si occupa delle seguenti attività:

- a) il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
- b) il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani e assimilati;
- c) la rimozione dei **rifiuti (speciali non pericolosi comunque quelli di cui si ha l'autorizzazione) di qualunque natura** e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- d) gestione Centro di Raccolta differenziata;
- e) gestione Centro di trasbordo;
- f) vigilanza Ambientale .

2) Nell'ambito della realizzazione, gestione parcheggi pubblici Montefeltro servizi si occupa delle seguenti attività:

- a) Controllo e vigilanza sul controllo dei parcheggi a pagamento,
- b) assistenza al funzionamento dei parcometri;
- c) attività collaterali (posizionamento e verifica della segnaletica nelle aree controllate e gestite, assistenza autobus,

3) Nell'ambito della gestione e manutenzione dei cimiteri Montefeltro servizi si occupa delle seguenti attività:

- a) Inumazione, tumulazione, estumulazione, esumazione e traslazione dei feretri, inserimento urne cenerarie e cassettoni resti ossei;
- b) gestione del verde con sfalcio del prato, spazzamento dei viali, svuotamento dei cestini, pulizia bagni
- c) tenuta registri cimiteriali ed elaborazione planimetrie

Ulteriori servizi vengono affidati direttamente dai Soci o da Società private.

SERVIZIO 1

SEZIONE I - INTRODUZIONE

Il servizio di gestione rifiuti urbani in uno dei due Ambiti Territoriali di Rimini è stato affidato a Montefeltro Servizi Srl da parte dei Comuni di Novafeltria, Talamello, San Leo, Sant'Agata Feltria, Pennabilli, Maiolo e Casteldelci e autorizzato da ATERSIR.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

a) la convenzione di servizio, in proroga stipulata tra i Comuni ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;

b) il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'Agenzia e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico stesso;

c) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è applicata dal gestore, per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti"

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";

- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 "Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti;

- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";

- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;

- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 23/2011 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l).

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore e sul sito internet dello stesso. Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio (ivi inclusa nella Relazione allegata al Piano Economico Finanziario (PEF));

b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;

c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio riferita alla gestione dei rifiuti, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, ha validità a decorrere dal 01/01/2019 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia d'ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del gestore. Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e in modo capillare. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia d'ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia d'ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta 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 (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II- PRINCIPI FONDAMENTALI

4. EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione dei vari servizi di gestione, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia. Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. A tale scopo il gestore, provvede a: - organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive); - garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.); - ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza; - in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

5. 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 deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

6. CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nelle convenzioni di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

7. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti 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. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata della Società Montefeltro servizi Srl : **montefeltroservizi@pec.it**

8. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

9. CORTESIA

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

10. 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.

11. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti. Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Il gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

12. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l’espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l’Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è la Società Montefeltro Servizi Srl con sede in Piazzale Kennedy N° 1 47863 Novafeltria.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

13. PREMESSA I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite: - raccolta indifferenziata e differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti); - isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati; -raccolte domiciliari a chiamata; - centri di raccolta (stazioni ecologiche). Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L’ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l’intralcio alla mobilità ciclo pedonale. I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone “open space” dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell’apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio. I servizi di raccolta “domiciliare” a chiamata, sono svolti con deposito ordinato in sede stradale a calendario, dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc).

14. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ

Richiamando l’obbligo per l’utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l’ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale,

Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione di apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro. (per es. attività commerciali, agricole, ristoranti, pizzerie, privati etc)

VETRO

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro. (per es. attività commerciali, agricole, ristoranti, pizzerie, privati etc)

PLASTICA E LATTINE

La raccolta della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro. (per es. attività commerciali, agricole, ristoranti, pizzerie, privati etc.)

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta a pagamento delle ramaglie su prenotazione telefonica al numero telefonico 0541926312.

RIFIUTI INGOMBRANTI e APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero telefonico 0541926312. APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE) È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero telefonico 0541926312. Per grandi quantità superiori a 4 pezzi il servizio è a pagamento.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo);
- abiti usati.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura sono presenti più operatori addetti al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB del gestore.

15. RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali.

16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune nei documenti di cui al punto 1. I suddetti servizi sono organizzati

su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

16.1 SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO.

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

16.2 LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO.

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

17 VIGILANZA AMBIENTALE

Gli operatori abilitati eserciteranno nel territorio di competenza della Montefeltro Servizi S.r.l, funzioni di Agente Accertatore abilitato all'accertamento e alla contestazione dalle sanzioni previste dal regolamento Atersir (Agenzia Territoriale dell'Emilia –Romagna per i servizi idrici e rifiuti).Alla Società Montefeltro Servizi S.rl. sono state attribuite le mansioni inerenti, il servizio di Vigilanza Ambientale che è articolato in:

- 1) sezione Segreteria, in supporto al Responsabile del Servizio;
- 2) sezione di Organizzazione e Programmazione;
- 3) sezione di Agente Accertatore

Le sezioni svolgono i seguenti compiti di massima:

- 1) segreteria: cura gli affari generali, la gestione del personale, la gestione dei veicoli in dotazione;
- 2) organizzazione e programmazione: cura la sicurezza sui luoghi di lavoro, la predisposizione dei servizi,

3) Agente Accertatore: cura le attività di vigilanza e controllo in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti.

L'ufficio degli Agenti accertatori, si trova nella sede legale della Montefeltro Servizi S.r.l. in Piazzale Kennedy N° 1 a Novafeltria Rimini.

Caratteristiche del settore

Dotazione organica e mezzi:

organica:

N° 4 Agenti Accertatori

Mezzi:

N° 1 Autoveicolo

Standard di qualità

Segnalazioni verbali	Intervento entro 60 minuti
Segnalazioni scritte	Intervento entro 7 giorni dall'arrivo
Risposte a reclami	30 giorni dall'arrivo
Presenza in carico rifiuti rinvenuti	1 ora
Richiesta di accesso ai documenti	30 giorni dalla presentazione
Pareri ed informazioni per Uffici comunali e per altri Enti	30 giorni dalla richiesta
Servizi di pronto intervento	3 ore nei giorni feriali 1 giorno festivi.
Servizio di reperibilità	Il servizio è attivato su disposizione del Presidente
Apertura ufficio	di norma 10,30 - 12,30.
Vigilanza	Quotidiana, di iniziativa e su segnalazione abbandono rifiuti

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igiene dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio. . Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc..).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

20. 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. Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 10 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. 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.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento o di spostamento dei cassonetti già presenti o nuovi, il gestore opera solo su mandato dei comuni che assicurano la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito al gestore che entro 20 giorni dalla comunicazione provvederà alla richiesta pervenuta.

22. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nei documenti di cui al Servizio 1 lettera b). Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi sopra esposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro i 2 giorni successivi dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento. Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

23. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

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

24. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente. Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità. Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente. In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

25. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore. All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nei documenti di cui al punto 1, e di ciò fornisce puntuale informazione all'utente, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

26. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore; in ogni altro caso la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore. Per i Comuni in cui si applica la tariffa, e dunque la riscossione è svolta dal gestore, vengono emesse fatture con cadenza almeno semestrale per un minimo di due fatture all'anno. Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità ivi incluse le spese di spedizione non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

27. MODALITÀ' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore per prestazioni riferite al solo servizio rifiuti; in caso di applicazione della TARI la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore. Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza. Devono essere in ogni caso previste almeno le prime tre delle seguenti modalità:

- presso gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso sportelli bancari (la bolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è possibile e gratuito);
- online con carta di credito;
- presso le ricevitorie Sisal;
- presso i punti vendita Lottomatica Servizi.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio. Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 30 giorni solari dalla ricezione. Entro 20 giorni solari dalla scadenza della bolletta l'utente può richiedere, il pagamento rateizzato della stessa, di persona presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta, purché sussistano le condizioni previste per la rateizzazione di cui al precedente art. 4. Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione conteggiati e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento. Il termine di scadenza deve essere fissato entro 30 giorni solari dalla data di emissione della bolletta. Il gestore invia la fattura almeno 15 giorni solari prima della scadenza. Salvo il caso di domiciliazione bancaria o postale, a fronte di segnalazione dell'utente comprovata dalle verifiche del gestore, qualora la bolletta fosse stata recapitata a meno di 7 giorni solari dalla scadenza, la stessa sarà posticipata di 15 giorni solari. Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento. Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente 20 giorni solari 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. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai 20 giorni decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (come indicato dalla BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.). Il gestore s'impegna, ad implementare in collaborazione con il Comitato Consultivo degli Utenti, un apposito sistema per il riconoscimento di un trattamento di favore rispetto alla morosità degli utenti "buoni pagatori" (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi tutte le fatture nei termini ivi indicati). Il sistema così elaborato dovrà essere sottoposto all'Agenzia d'Ambito. Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione. Il gestore garantisce il servizio di assistenza agli

utenti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli utenti possono contattare il gestore (es. numero verde dedicato, e-mail ecc..).

28. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Le indicazioni del presente paragrafo si applicano esclusivamente alle Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva espressamente affidata all'applicazione del gestore per prestazioni riferite al solo servizio rifiuti; in caso di applicazione della TARI la competenza in materia è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore. Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta e genera l'obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento. In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, fax, posta elettronica) la rettifica è effettuata entro 40 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata. In caso di tariffazione puntuale la restituzione degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro 50 giorni dalla data della rettifica mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico in caso di Clienti con domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito o ancora mediante compensazione nella bolletta successiva in caso di importi inferiori a € 20,00. Previo specifico accordo con l'utente il Pag. 20 a 32 gestore potrà procedere alla compensazione nella bolletta successiva anche per il caso di importi superiori a € 20,00. Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo. Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali. Le somme versate e non dovute nell'anno solare antecedente l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

29. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura degli uffici, presso i quali è possibile presentare reclami e richieste. Il gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli uffici al pubblico. Indicativamente il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

a) non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo 7:30 – 17:30 nei giorni lavorativi;

b) non inferiore alle 2 ore nell'intervallo 09:00 – 12:00 il sabato. Nell'allegato 1 è riportata la tabella contenete l'apertura dell'ufficio. Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dell'ufficio presso il quale l'utente può rivolgersi. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si presenteranno nel proprio ufficio e garantirà il servizio a tutti gli utenti in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, sarà possibile concordare con l'utente appuntamenti specifici.

30. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

I tempi di attesa agli sportelli dell'ufficio per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurati in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto sono i seguenti :

- tempo medio giornaliero di attesa: 5 minuti;
- tempo massimo giornaliero di attesa: 10 minuti.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici :

- tempo medio di attesa 2 minuti;
- tempo massimo di attesa: 3 minuti per almeno il 95% dei casi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

31. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche)

32. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore). Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore.

SEZIONE V – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

33. 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 gli strumenti necessari a questo fine.

34. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;

- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente ad Atersir che ne darà comunicazione al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.; - valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito; - informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

35. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al paragrafo 25. Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione. Il gestore garantisce che ad ogni procedura di cui al punto 27 avviata da parte dell'utente sia attribuito un numero di protocollo di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso. Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

36. 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 erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso viene redatto su idoneo modulo apposito verbale sottoscritto dall'utente e riportante

i dati necessari all'identificazione dell'operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste al punto 27, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente; • Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale o Tassa Rifiuti (TARSU/TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il gestore, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere 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 incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

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

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti.

37. CONCILIAZIONE PARITETICA

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

38. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum. Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro 60 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, 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'Agenzia d'ambito, ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi. L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative. In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro 60 giorni dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore: in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno); b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno). Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto. Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione. Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente. Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico e su richiesta sono evidenziati nell'Allegato 1, lett. a). Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

INDIRIZZI UTILI

MONTEFELTRO SERVIZI SRL

Piazzale Kennedy N° 1

0541926312

Mont.eco@libero.it

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR) Via Cairoli, 8/F -- 40121 Bologna -
centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490 - dgatersir@pec.atersir.emr.it

Allegato 1 - TABELLA RIASSUNTIVA

a) Standard specifici con indennizzo automatico e su richiesta.

STANDARD SPECIFICI CON INDENNIZZO AUTOMATICO	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

STANDARD SPECIFICI CON INDENNIZZO SU RICHIESTA	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

b) Tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

STANDARD GENERALI	VALORE LIMITE
Igienicità dei contenitori	programma differenziato per Comune
Verifica	Entro 3 giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore.	Entro 48 ore
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
Medio	30 minuti
Massimo	1 ora
Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici	
Medio	4 minuti
Massimo	6 minuti

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Allegato 2 – UBICAZIONE E ORARI SPORTELLI

UFFICIO NOVAFELTRIA Piazzale Kennedy N°1

APERTURA UFFICI

TUTTI I GIORNI DALLE ORE 08: 00 alle 14:00 e dalle 15:30 alle 17:00

SABATO dalle ore 09:30 alle 11:30

Allegato 3 – GLOSSARIO

Agenzia d'ambito : ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

Centro di raccolta (stazione ecologica)

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

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni: giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo

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

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

SERVIZIO 2

Montefeltro Servizi S.r.l nel 2017, su impulso dell'amministrazione comunale di Novafeltria e successivamente di San Leo, ha iniziato a realizzare e gestire i parcheggi pubblici a pagamento con gli obiettivi generali di ammodernamento della rete della mobilità della Città di Novafeltria e San Leo. L'attività di Montefeltro Servizi S.R.L nella gestione dei parcheggi, nasce principalmente dall'esigenza delle Amministrazioni locali per:

- migliorare l'immagine complessiva della città elevandone il livello qualitativo ed ambientale con particolare riferimento al centro storico e commerciale;
- migliorare le condizioni di sosta dei residenti e dei turisti;
- creare maggior opportunità di sosta per tutti con la costruzione di nuovi parcheggi e la razionalizzazione degli esistenti.

Il campo di attività di Montefeltro Servizi S.r.l comprende attualmente la gestione di:

- parcheggi a pagamento su aree a raso;
- assistenza al funzionamento dei parcometri;
- attività collaterali (posizionamento e verifica della segnaletica nelle aree controllate e gestite, assistenza autobus);

1. SERVIZI

Le attività di Montefeltro Servizi S.r.l possono essere suddivise in due macro-aree di interesse, la cui differenza caratterizzante è la riconducibilità alla sosta.

1.1 SERVIZI PER LA SOSTA

Tali attività sono articolate in modo da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta nel territorio comunale.

Le principali attività possono essere riepilogate in:

- Manutenzione ordinaria dei dispositivi e delle dotazioni necessarie (parcometri, segnaletica verticale, segnaletica orizzontale, etc.)
- Manutenzione e gestione delle strutture di parcheggio e dei relativi impianti annessi e connessi
- Sportello al pubblico (rilascio, rinnovi e cambi di permessi/abbonamenti, informazioni, reclami, etc.)
- Prelievo e contazione incassi
- Controllo ed eventuale sanzionamento dei veicoli in sosta
- Gestione piattaforma e APP myCicero per pagamento sosta
- Realizzazione di studi di sosta e di mobilità
- Progettazione di interventi
- Progettazione e realizzazione di strutture di parcheggio

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SOSTA

Alla data attuale Montefeltro servizi s.r.l gestisce la sosta a pagamento su aree a raso ubicati nel Comune di Novafeltria e nel Comune di San Leo dislocati come da seguente piantina.

3. ELENCO PARCHEGGI Novafeltria

UBICAZIONE	GIORNI A PAGAMENTO	ORARIO
1) Piazza Bramante	7 gg su 7 gg eccetto festivi	09:00-13:00 e 15:00-19:00
2) Piazza Roma		
3) Piazza Vittorio Emanuele		
4) Piazzale Kennedy		
5) Corso Mazzini		
6) Via Cesare Battisti		

4. ELENCO PARCHEGGI San Leo

UBICAZIONE	GIORNI A PAGAMENTO E ORARI
1) Piazza Buscarini Mario	dal 01/04 al 21/10 7 gg su 7 gg dal 01/11 -31/03 08:00 20:00 sabato domenica e festivi 08:00-20:00

5.2 CONDIZIONI DI FRUIZIONE

Doveri degli Utente

i Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni contenute nel Regolamento del parcheggio, esposto in tutte le strutture e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale addetto per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Diritti degli Utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione del Regolamento del parcheggio;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4.3 COME FARE PER:

ACCEDERE AI PARCHEGGI

L'avvicinamento ai parcheggi è facilitato da apposita segnaletica stradale verticale ed orizzontale.

EFFETTUARE PAGAMENTI

Il pagamento avviene ai parcometri che rilasciano lo scontrino con indicato il tempo per cui si è pagato, con erogazione del resto. I parcometri accettano tagli di moneta di valore compreso tra 0,05 e i 2,00 €. I parcometri accettano pagamenti con carta di credito/debito e bancomat con sistema POS.

ACQUISTARE UN ABBONAMENTO

Le modalità di acquisto dell'abbonamento di sosta differiscono a seconda del parcheggio come deciso dall'amministrazione comunale come da Regolamento approvato in C/C .

ACQUISTARE UN ABBONAMENTO

Le modalità di acquisto dell'abbonamento di sosta differiscono a seconda del parcheggio:

- 1) abbonamento blu ;
- 2) abbonamento giallo;

Dove abbonarsi : presso gli uffici di Montefeltro Servizi S.r.l dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30.

RICEVERE ASSISTENZA

Gli utenti possono rivolgersi direttamente all'operatore presente in parcheggio (se disponibile) o contattare il centralino degli uffici della Società al 0541926312 dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30.

INOLTRE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto:

telefono 0541926312

fax 0541846838

mail mont.eco@libero.it

pec montefeltroservizi@pec.it

posta ordinaria Montefeltro servizi S.r.l Piazzale Kennedy N° 1 47863 Novafeltria RN

L'azienda si impegna a dare risposta entro 30gg lavorativi.

5.2 INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio, tramite indagine campionaria, della qualità percepita dai clienti sui seguenti fattori:

1. Grado di sicurezza percepito.
2. Pulizia e attenzione all'ambiente.
3. Accessibilità e funzionalità.
4. Segnaletica: chiarezza delle informazioni.
5. Dimensioni dei posti auto / comodità.
7. Comportamento del personale.
8. Rapidità e facilità nelle operazioni di pagamento.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di :

- Rilevare la qualità del servizio percepita dall'utente.
- Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento.
- Contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine.

Personale dedicato

IL numero dei dipendenti dedicati al servizio sono N° 2.

SERVIZIO 3

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

1. PREMESSA
2. PRINCIPI GENERALI
3. IL SERVIZIO CIMITERIALE: CARATTERISTICHE
4. LE ATTIVITA' E I SERVIZI
 - 4.1 ATTIVITA' SVOLTE IN AMBITO AMMINISTRATIVO
 - 4.2 ATTIVITA' SVOLTE IN AMBITO CIMITERIALE
5. LE FORME DI SEPOLTURA PREVISTE ALL'INTERNO DEL CIMITERO
6. RIFIUTI CIMITERIALI E OGGETTI DA RECUPERARE
7. LE TARIFFE

1. PREMESSA

La carta dei servizi cimiteriali è un mezzo attraverso il quale i cittadini sono informati sulle attività svolte nel particolare e delicato ambito del “servizio cimiteriale” e illustra i servizi, le modalità di accesso e gli standard di qualità stabiliti. E' pubblicata sul sito della Montefeltro Servizi S.r.l e sarà rivista in considerazione delle osservazioni dei cittadini stessi, del personale operante, a seguito di eventuali nuove indicazioni normative e scelte organizzative e gestionali.

Attraverso questo strumento:

- a) vengono fornite informazioni:
 - sulla struttura e sull'organizzazione del servizio;
 - sulle modalità con le quali l'utenza può relazionarsi con gli uffici;
 - sui costi delle prestazioni erogate;

- b) viene garantita la partecipazione:

- attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi erogati;
- la messa a disposizione della modulistica necessaria per ottenere le prestazioni;
- la conoscenza delle modalità per inoltrare richieste, segnalazioni e reclami agli uffici;

Le principali normative di riferimento in ambito cimiteriale sono:

- il D.p.r. 10 settembre 1990 n. 282 “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria”
- la circolare del Ministero della Sanità del 23 giugno 1993 n. 24 – la legge 10 marzo 2001 n. 130 “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- il D.p.r. 15 luglio 2003, n. 254 “Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002 n. 179”
- la Legge Regionale Emilia Romagna 29 luglio 2004 n. 19 “Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria”
- la Determinazione del Responsabile del Servizio Sanità Pubblica 6 ottobre 2004 n. 138871 “Disciplina delle modalità tecniche delle procedure per il trasporto delle salme, dei cadaveri e dei resti mortali”;
- Il Regolamento Regionale E.R. 23 maggio 2006 n. 4 “Regolamento in materia di piani cimiteriali comunali e di inumazione e tumulazione, previsto dall'art. 2 comma 2 della Legge Regionale n. 19/2004”;
- i “Regolamenti comunali per le attività funebri, necroscopiche, cimiteriali e di polizia mortuaria”, approvato con deliberazione dei C.C. che hanno dato in gestione a Montefeltro servizi S.r.l il servizio.

2. PRINCIPI GENERALI

La Montefeltro Servizi S.r.l gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i servizi cimiteriali, nei Comuni in cui il servizio è stato dato in gestione, dotandosi di una organizzazione adeguata e impegnandosi a farla funzionare in maniera continuativa, sulla base dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, scelte di genere, condizioni psicofisiche, condizioni socioeconomiche;
- Imparzialità: nei confronti degli utenti non devono essere messi in atto comportamenti che possano comportare ingiustificate differenze nell'erogazione dei servizi; in funzione di tale obbligo, le norme regolatrici del settore devono essere interpretate con criteri di obiettività, giustizia e uguaglianza dei diritti degli utenti.

– Continuità: i servizi devono essere erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatti salvi situazioni eccezionali o di forza maggiore; in tal caso, è comunque garantita una tempestiva informazione agli utenti, attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito internet e con avvisi posti all'ingresso dei cimiteri. In caso di sciopero è sempre assicurato il servizio di sepoltura dei defunti..

– Partecipazione e informazione: I cittadini hanno diritto di chiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni di loro interesse, nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/1990 e dal D. Lgs n. 33/2013 sull'accesso civico. Possono altresì presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni sullo stato dei cimiteri e sui servizi resi. La Società Montefeltro servizi s.r.l si impegna a fornire risposte tempestive ed esaustive, utilizzando un linguaggio comprensibile ed efficace. Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e gli atti del procedimento in cui è coinvolto.

– Cortesia: il personale del servizio, della società "in house" all'interno dei cimiteri, è tenuto ad identificarsi nei modi di legge ed a fornire tutte le informazioni necessarie, con cortesia e completezza, per agevolare gli utenti nell'ottenimento dei servizi richiesti e per consentire l'esercizio dei loro diritti.

– Qualità e tutela ambientale: le attività vengono svolte, ove possibile, con il ricorso a tecniche operative e modalità attuative che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

– Privacy: il trattamento dei dati personali è effettuato in conformità al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. L'informativa sul trattamento dei dati personali è affissa presso gli uffici della Montefeltro Servizi S.r.l., Sede legale, in modo facilmente accessibile al pubblico e viene rilasciata a chiunque ne faccia richiesta.

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione dei servizi nei Cimiteri Comunali hanno diritti e doveri. La Società Montefeltro servizi s.r.l , tramite il personale dedicato allo svolgimento del servizio cimiteriale garantisce:

– la pulizia e il mantenimento degli spazi comuni e delle aree a verde;

– l'assistenza all'utenza con cortesia, disponibilità e senza discriminazione alcuna, comprendendo eventuali situazioni o stati d'animo particolari

– rispettare le norme elementari della corretta convivenza civile, la pulizia, evitare di consumare cibi e bevande e di fumare;

– rispettare il silenzio e la sacralità del luogo nei comportamenti e nei rapporti con gli altri utenti, in particolare non rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi, non portare fuori dal Cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;

– utilizzare secondo le regole i supporti (fontane, annaffiatoi, sedie a rotelle, ecc.) messi a disposizione dal Cimitero, mantenendoli integri e segnalando eventuali malfunzionamenti;

– non richiedere oboli a qualunque titolo, non disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti);

- Utilizzare indumenti adeguati, di colore scuro, al luogo che rispettano comunque il D.Lgs 9 Aprile 2008 N° 81;

3. IL SERVIZIO CIMITERIALE: CARATTERISTICHE

I Comuni forniscono i servizi amministrativi e i principali servizi tecnici relativi alla sepoltura delle persone decedute sul proprio territorio e attraverso la società Montefeltro Servizi S.r.l garantiscono le operazioni cimiteriali agli utenti.

4. LE ATTIVITA' E I SERVIZI

Le prestazioni vengono rese nei seguenti ambiti:

a) Amministrativo: ricomprende tutte le attività afferenti alla tenuta dei registri cimiteriali, al disbrigo delle pratiche, all'attivazione dei servizi di illuminazione votiva, alla riscossione delle tariffe per le operazioni cimiteriali, al rilascio delle ricevute di pagamento, alla programmazione delle attività cimiteriali.

b) Cimiteriale: comprende l'insieme delle attività connesse alle operazioni cimiteriali e al mantenimento della pulizia e del decoro dei cimiteri, la registrazione degli interventi effettuati, l'illuminazione votiva. Le attività in ambito amministrativo sono rese direttamente dal personale dipendente della Società assegnato al servizio cimiteriale

4.1. ATTIVITA' SVOLTE IN AMBITO AMMINISTRATIVO:

Le attività del servizio amministrativo cimiteriale sono:

- di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri e alle attività che vi si svolgono;
- ricezione delle domande dei cittadini/Comuni e istruttoria per l'accoglienza/seppellimento nei cimiteri di salme, cadaveri, resti mortali, ossa, ceneri;
- programmazione delle campagne di esumazione ordinaria e straordinaria, organizzazione delle relative 4 attività, ivi inclusa la necessaria informazione ai parenti e familiari dei defunti o loro aventi titolo
- ricevimento delle istanze e segnalazioni dei cittadini, tenuta e aggiornamento degli archivi cimiteriali;
- emissione bollettazioni per i servizi erogati, controllo dei pagamenti, solleciti, rilascio delle ricevute, registrazioni contabili;

4.2. ATTIVITA' SVOLTE IN AMBITO CIMITERIALE

Comprende le seguenti attività:

a) Attività cimiteriali connesse alle sepolture:

- inumazione e tumulazione di cadaveri, resti mortali, resti ossei e ceneri;
- predisposizione delle fosse, montaggio e smontaggio delle lastre di chiusura e delle lapidi;
- effettuazione delle esumazioni ordinarie programmate e di quelle straordinarie;
- estumulazioni ordinarie e straordinarie
- raccolta e riordino dei resti mortali e/o ossei;

- il ritiro e controllo della documentazione relativa al trasporto delle salme e alla sua consegna al responsabile dell'aggiornamento del registro come previsto dai Regolamenti comunali.

b) Operazioni di pulizia e per il mantenimento del decoro cimiteriale:

Riguardano le operazioni necessarie a mantenere ordinati i cimiteri quali:

- la pulizia dei locali e servizi utilizzati dal personale operativo, lo svuotamento dei bidoncini di raccolta all'interno dei Cimiteri, il pareggiamento dei campi d'inumazione, la raccolta e il trattamento dei rifiuti prodotti durante le operazioni cimiteriali e i lavori di pulizia, il loro conferimento al soggetto incaricato dello smaltimento, nei modi e rispettando gli adempimenti prescritti dalla normativa vigente e in base alle disposizioni eventualmente impartite dal Responsabile del Servizio Cimiteriale.
- il ripristino dei vialetti, la verifica e la pulizia delle fontanelle e dei lavabi a disposizione del pubblico.

5 LE FORME DI SEPOLTURA PREVISTE ALL'INTERNO DEL CIMITERO

Le sepolture vengono eseguite nei giorni feriali, in orario mattutino e pomeridiano; le fasce orarie variano in base alla stagione (orario invernale/orario estivo). Le forme di sepoltura effettuate sono le seguenti.

1 Inumazione: Consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in feretro di legno, nelle fosse predisposte nei campi d'inumazione appositamente destinati all'interno del sedime cimiteriale. Le fosse sono scavate con l'ausilio di mezzi meccanici. È facoltà dei familiari o aventi titolo, apporre una croce o altro ornamento. La eventuale lapide è sempre a carico dei familiari, che possono avvalersi dei propri marmisti di fiducia

2 Tumulazione: La tumulazione consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in doppia cassa (di legno e di metallo) nei loculi, cappelle funerarie e tombe di famiglia realizzate all'interno dei cimiteri comunali, in concessione ai richiedenti.

2.1 Tumulazione resti ossei / ceneri I resti ossei che si rinvencono al termine del periodo di inumazione / tumulazione, raccolti nelle cassettoni in zinco, e le urne cinerarie, possono essere tumulati a richiesta dei familiari o aventi titolo, in tutti i cimiteri comunali, salvo disponibilità

dei posti, sia negli appositi ossari/cinerari in concessione, sia presso loculi ove siano già collocati feretri purché vi sia ancora spazio disponibile, sia all'interno delle Tombe di Famiglia.

Nei cimiteri comunali è inoltre presente l'ossario/cinerario comune, nel quale possono essere versate le ossa e le ceneri nel caso in cui non venga richiesta altra destinazione. In questo caso la dispersione delle ossa/ceneri avviene dentro una struttura che le raccoglie in modo indistinto (normalmente ha la forma di una cripta o un pozzo ipogeo, cioè collocato sotto al piano di calpestio).

3 Esumazioni ed estumulazioni

3.1 Esumazione ordinaria: È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo il periodo stabilito per legge, non inferiore ai 10 anni necessari alla mineralizzazione della salma. L'Ufficio programma l'esumazione dei campi comuni o parti di essi. I familiari possono richiedere la conservazione dei resti del proprio caro. Qualora nessuno richieda la conservazione dei resti, essi vengono collocati nell'ossario comune del cimitero. E' consentita la cremazione dei resti mortali previo consenso dei familiari ovvero in caso di accertata irreperibilità degli stessi; Il programma annuale delle esumazioni per l'anno successivo viene pubblicizzato con avvisi esposti nel cimitero e con comunicazione tramite raccomandata ai familiari. I familiari interessati all'esumazione devono lasciare un recapito per definire in seguito i dettagli delle operazioni inerenti l'esumazione. L'interessato dovrà comunicare se preferisce conservare i resti ossei in un cofanetto di zinco per la successiva tumulazione oppure se preferisce che i resti ossei vengano versati nell'ossario comune. Può accadere che la salma non sia ancora completamente mineralizzata, in questo caso può richiedere la cremazione oppure disporre per una nuova sepoltura in un campo comune.

3.2 Esumazione straordinaria: È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno prima del periodo stabilito per legge, ovvero inferiore ai 10 anni. Le salme possono essere esumate prima del prescritto periodo per ordine dell'autorità giudiziaria nell'interesse della giustizia o per trasportarle in altre sepolture o per cremarle. In questi ultimi casi, viene sempre fatta una valutazione di fattibilità tecnica dell'intervento da parte del Responsabile dei Servizi Cimiteriali. L'esumazione straordinaria deve essere autorizzata dal Sindaco.

3.3 Estumulazione ordinaria e straordinaria: E' l'estrazione del feretro dal loculo, sia esso singolo, a più posti o all'interno di tomba di famiglia. È ordinaria quando eseguita alla scadenza della concessione cimiteriale, straordinaria negli altri casi, similmente alla esumazione.

6. RIFIUTI CIMITERIALI E OGGETTI DA RECUPERARE

I rifiuti provenienti dalle esumazioni o estumulazioni, sono raccolti, selezionati per il recupero oppure smaltiti secondo la normativa in materia

7. LE TARIFFE

Tutti i servizi svolti dalla Società Montefeltro servizi S.r.l sono soggetti al pagamento delle tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale. Le tariffe tengono conto dei costi di effettuazione dei servizi e variano a seconda del Cimitero richiesto, della tipologia di sepoltura, della posizione della sepoltura.

Le tariffe previste sono affisse presso gli Uffici della Società Montefeltro Servizi Srl e indicate sul sito web.

SOMMARIO

SEZIONE I - INTRODUZIONE	1
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	1
PRESENTAZIONE DEL GESTORE.....	2
SERVIZIO 1	4
VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	5
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	6
EGUAGLIANZA.....	6
IMPARZIALITÀ.....	6
CONTINUITÀ.....	7
PARTECIPAZIONE.....	7
EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	7
CORTESIA.....	7
CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	7
SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	7
PRIVACY.....	8
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	8
PREMESSA	8
RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	8
RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI.....	10
SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....	10
VIGILANZA AMBIENTALE.....	11
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
PREMESSA.....	13
IGIENICITA' DEI CONTENITORI	13
CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI.....	14
RICHIEDA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....	14
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO.....	15
SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	15
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	15
ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI.....	15
SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE	15
MODALITÀ' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO.....	16
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE	17
PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI	18
TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI.....	18
FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI	18
RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI.....	18
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE	19
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	19
INFORMAZIONE AGLI UTENTI	19
RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	19
PROCEDURE DI RECLAMO.....	19
CONCILIAZIONE PARITETICA.....	21

INDENNIZZI.....	21
INDIRIZZI UTILI.....	22
Allegato 1 - TABELLA RIASSUNTIVA	23
Allegato 2 – UBICAZIONE E ORARI SPORTELLI.....	24
Allegato 3 – GLOSSARIO.....	26

SERVIZIO 2

SEZIONE VI - PARCHEGGI.....	27
SERVIZI PER LA SOSTA	27
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	28
ELENCO PARCHEGGI NOVAFELTRIA-SAN LEO.....	28
CONDIZIONI DI FRUIZIONE.....	28
COME FARE PER :	
ACQUISTARE UN ABBONAMENTO.....	29
RICEVERE ASSISTENZA.....	29
INOLTRE RECLAMI.....	29
INDAGINE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO.....	30

SERVIZIO 3

SEZIONE VII – SERVIZI CIMITERIALI.....	31
PREMESSA	31
PRINCIPI GENERALI	32
CARATTERISTICHE SERVIZIO CIMITERIALE.....	34
ATTIVITA' IN AMBITO AMMINISTRATIVO	34
ATTIVITA' IN AMBITO CIMITERIALE.....	34
FORME DI SEPOLTURA PREVISTE ALL'INTERNO DEL CIMITERO.....	35
ESUMAZIONI ED ESTUMULAZIONI.....	36
ESUMAZIONI ORDINARIA.....	36
ESUMAZIONI STRAORDINARIA.....	36

RIFIUTI CIMITERIALI.....	36
LE TARIFFE.....	36