



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Settembre 2018

INDICE

ART. 1.	PREMESSA	4
ART. 2.	INTRODUZIONE.....	5
ART. 3.	I TERRITORI GESTITI.....	5
ART. 4.	PRINCIPI GENERALI	6
4.1	UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	6
4.2	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ.....	6
4.3	PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	6
4.4	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	6
4.5	CORTESIA, CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	6
4.6	INFORMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	7
4.7	SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	7
4.8	PRINCIPI DI RESPONSABILITA'	7
ART. 5.	SERVIZI GESTITI	7
5.1	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO.....	7
(a)	Spazzamento combinato e meccanico	8
(b)	Spazzamento manuale.....	8
5.2	SERVIZIO DI RACCOLTA.....	9
(a)	Raccolta con contenitori stradali di prossimità.....	9
(b)	Raccolta con contenitori interrati	9
(c)	Raccolta stradale con controllo degli accessi e controllo volumetrico	10
(d)	Raccolta "porta a porta"	10
(e)	Raccolta con sistema misto (Controllo accessi/volumetrico/porta a porta).....	11
(f)	Raccolte su chiamata.....	12
(g)	Raccolta rifiuto particolari.....	12
(h)	Compostaggio domestico	13
5.3	SERVIZI ACCESSORI	13
5.4	CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE.....	14
ART. 6.	DESCRIZIONE DEL PARCO CONTENITORI	15
(i)	Manutenzione contenitori	15
(j)	Lavaggio dei contenitori.....	17
ART. 7.	GESTIONE DEGLI IMPIANTI	17
ART. 8.	LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)	18
	BAGNO A RIPOLI	21
	CALENZANO	22
	CAMPI BISENZIO.....	22
	FIESOLE	22
	FIRENZE	22
	GREVE IN CHIANTI.....	23
	SAN CASCIANO VAL DI PESA.....	23
	SCANDICCI	23
	SIGNA.....	23
	TAVARNELLE.....	24

<i>IMPRUNETÀ</i>	24
<i>FIGLINE INCISA VALDARNO</i>	24
<i>Incisa V.no</i>	24
<i>Figline V.no</i>	24
ART. 9. TARIFFA PUNTUALE	28
ART. 10. GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE: I CANALI DI CONTATTO	29
ART. 11. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	29
ART. 12. CANALI DI CONTATTO	30
ART. 13. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	30
ART. 14. ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI	30
ART. 15. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	31
ART. 16. LA TUTELA DELL'UTENTE	32
ART. 17. DIRITTI DEGLI UTENTI	32
ART. 18. RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI	33
ART. 19. INDENNIZZI AUTOMATICI ED A RICHIESTA	33
ART. 20. ACCESSO ALLE VIE CONCILIATIVE	35
ART. 21. FORO COMPETENTE	36
ART. 22. INTEGRAZIONI SUCCESSIVE	36

Art. 1. PREMESSA

1. La presente Carta della qualità del servizio (di seguito anche Carta) è redatta nel rispetto delle norme nazionali e regionali, con particolare riferimento a quanto previsto dal D. Lgs. n. 152/2006, dalla L. n. 244/2007, dalla L.R. n. 69/2011 e dalle Linee guida per l'attuazione dell'art. 2, comma 461 della L. n. 244/2007.
2. La Carta contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il Gestore si impegna a garantire, attraverso l'identificazione puntuale dei servizi, dei rapporti con l'utenza, dei tempi di risposta dell'utenza.
3. La Carta della qualità del servizio contiene:
 - a) gli indicatori e standard di efficienza e affidabilità del servizio da erogare, nel rispetto di quanto stabilito nel contratto, anche con riferimento alla gestione degli impianti;
 - b) i dati di monitoraggio relativi al raggiungimento degli standard adottati e quelli relativi alla qualità percepita dagli utenti;
 - c) l'istituzione di uffici per la gestione del rapporto con l'utenza;
 - d) le modalità di accesso alle informazioni garantite;
 - e) l'istituzione di sistemi per la segnalazione, da parte dell'utenza, degli eventuali disservizi;
 - f) la regolamentazione delle procedure per l'inoltro dei reclami;
 - g) le modalità di accesso alle vie conciliative e giudiziarie;
 - h) i casi e le modalità di ristoro in forma specifica, mediante rimborso totale o parziale del corrispettivo ovvero di indennizzo all'utenza;
 - i) i diritti anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio così come definiti da Ato Toscana Centro in linea con l'art. 8 del DL n.1/2012;
4. Per ogni informazione è possibile rivolgersi al call center oppure visitare il sito web www.aliaspa.it.
5. La disciplina del servizio in riferimento a ciascun Comune è contenuta nei seguenti documenti:
 - 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;
 - il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
6. Entrambi i suddetti Regolamenti sono scaricabili direttamente dal sito istituzionale del Comune di riferimento.

Art. 2. INTRODUZIONE

1. L'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ATO Toscana Centro è un Ente avente personalità giuridica di diritto pubblico con il compito di pianificare e regolare la gestione dei rifiuti urbani.

2. L'ATO Toscana Centro è rappresentativa dei seguenti Comuni:

a) nella Provincia di Firenze: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo San Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Dicomano, Fiesole, Figline Incisa in Valdarno, Empoli, Firenze, Fucecchio, Gambassi Terme, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Londa, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, S. Casciano Val di Pesa, San Godenzo, Scarperia San Piero, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle Val di Pesa, Vaglia, Vicchio, Vinci;

b) nella Provincia di Pistoia: Abetone Cutigliano, Agliana, Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Marliana, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montale, Montecatini Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Pistoia, Ponte Buggianese, Quarrata, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese, Uzzano;

c) nella Provincia di Prato: Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio.

3. Il Gestore Alia SpA è il Concessionario del servizio di gestione integrata dei rifiuti di ATO Toscana Centro fino al 30/08/2037, come da stipula del contratto di servizio intercorsa il 31.08.2017, con atto ai rogiti del Notaio Cambi di Firenze.

4. La concessione prevede un periodo triennale dall'effettivo subentro alle precedenti gestioni (cd. Intermedio) nel quale il Gestore eseguirà le trasformazioni necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati da ATO Toscana Centro (cd. Periodo a regime)

Art. 3. I TERRITORI GESTITI

1. Il Gestore Alia SpA eroga il servizio di gestione integrata dei rifiuti nei seguenti Comuni:

a) nella Provincia di Firenze: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo San Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Dicomano, Fiesole, Figline Incisa in Valdarno, Empoli, Firenze, Fucecchio, Gambassi Terme, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Londa, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, S. Casciano Val di Pesa, San Godenzo, Scarperia San Piero, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle Val di Pesa, Vaglia, Vicchio, Vinci;

b) nella Provincia di Pistoia: Abetone Cutigliano, Agliana, Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Marliana, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montale, Montecatini

Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Pistoia, Ponte Buggianese, Quarrata, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese, Uzzano;

c) nella Provincia di Prato: Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio.

Art. 4. PRINCIPI GENERALI

4.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

1. Il Gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna forma di discriminazione per motivi di sesso, razza, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, dei servizi prestati tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti. Il Gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia equità ed imparzialità.

4.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

1. Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare, in conformità alle vigenti disposizioni legislative ed amministrative ed agli accordi contrattuali.

2. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad avvertire gli utenti tempestivamente, ove possibile, e ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi e/o per istituire servizi sostitutivi.

4.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

1. Il Gestore garantisce la completa informazione sulle attività svolte sul territorio e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente può avanzare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio e reclami attraverso i canali di contatto indicati in calce alla presente carta della qualità dei servizi; ha diritto ad accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali lo stesso utente vanta un interesse diretto, concreto e attuale, ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

4.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

1. Il Gestore si impegna ad erogare i servizi 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, nel rispetto degli standard della presente Carta.

4.5 CORTESIA, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

1. Il Gestore si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio verso l'utente, assicura l'identificabilità del personale e si impegna a

prestare particolare attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

4.6 INFORMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. Il Gestore garantisce all'utente il diritto all'informazione sulle attività e le procedure in uso, attraverso i canali di contatto indicati in calce alla presente carta della qualità dei servizi; Inoltre, si impegna a razionalizzare, semplificare ed informatizzare le procedure ed a ridurre, ove possibile, gli adempimenti richiesti all'utente, nonché a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo scopo (call center, sportelli informativi, sito web, Form web dedicato, ecc.).

4.7 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

1. Il Gestore, nello svolgimento di ogni attività, garantisce la tutela dei cittadini e la salvaguardia dell'ambiente. Dal canto suo, l'utente dovrà contribuire adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2. Il Gestore, inoltre, si impegna a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

4.8 PRINCIPI DI RESPONSABILITA'

1. 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.

2. 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).

Art. 5. SERVIZI GESTITI

1. Il Gestore esercita in concessione i servizi base e accessori, di seguito elencati, in conformità a quanto riportato nel Contratto di Servizio sottoscritto con ATO Toscana Centro.

5.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

1. Nel servizio di spazzamento sono ricomprese le seguenti attività:
 - a) spazzamento manuale
 - b) spazzamento combinato
 - c) pulizia mercati;
 - d) spazzamento aree verdi;

- e) pulizia e svuotamento cestini gettacarte;
- f) raccolta rifiuti abbandonati sul territorio;

(a) Spazzamento combinato e meccanico

1. Lo spazzamento stradale di tipo combinato è una modalità operativa di pulizia delle aree pubbliche che prevede l'utilizzo di appositi veicoli allestiti come spazzatrici meccaniche dotate di spazzole rotative che rimuovono, aspirano e/o convogliano lo sporco sul cassone di accumulo e che sono affiancate da un operatore di supporto che effettua interventi di spazzamento manuale nelle aree non raggiungibili dalla macchina (angoli, marciapiedi e simili). Gli addetti allo spazzamento manuale, agiscono, di volta in volta, per poi procedere allo spazzamento creando degli accumuli di rifiuti raggiungibili dalla spazzatrice. Lo spazzamento combinato viene svolto da una squadra tipo composta da n. 1 autista spazzatrice coadiuvato da n. 1 o n. 2 operatori di supporto, muniti di scopa o di attrezzature analoghe allo scopo (es: agevolatore con getto nebulizzatore, soffiatore spalleggiato ecc.) ed eventuale veicolo leggero che effettua le operazioni di spazzamento manuale negli itinerari di competenza, a supporto della spazzatrice e secondo le frequenze indicate.

2. Il servizio di spazzamento meccanico viene svolto negli itinerari urbani ed extra urbani individuati dal Gestore e compatibili con tale modalità, senza l'ausilio dell'operatore a terra e con il solo autista alla guida della spazzatrice.

(b) Spazzamento manuale

1. Lo spazzamento manuale viene effettuato da un operatore solitamente munito di veicolo leggero, o, nei centri storici, di semplici strumenti manuali. oppure, nei centri storici a prevalente frequentazione pedonale, di attrezzature ruotate dotate di contenitore porta rifiuti. Nei Centri Storici ad alta frequentazione turistica possono essere utilizzate anche attrezzature elettriche aspiranti a conduzione manuale.

2. Il servizio di spazzamento prevede la rimozione di escrementi animali domestici, bottigliette, lattine, e rifiuti esterni di dimensioni analoghe, giacenti sui marciapiedi e comunque in aree urbane ad elevata fruizione.

3. Provvede inoltre alla rimozione dei rifiuti di ridotte dimensioni abbandonati su aree pubbliche, quali sacchetti e piccoli oggetti, mentre segnala al servizio di raccolta rifiuti ingombranti la presenza di abbandoni che richiedono l'intervento di più persone o specifiche attrezzature per la rimozione.

4. Il Servizio prevede anche la sostituzione dei sacchi nei cestini gettacarte presenti nelle aree urbane e nelle aree verdi gestite da Alia Spa.

5. Per informazioni sulle frequenze di servizio attive nel territorio gestito e sulle strade oggetto di spazzamento con ordinanza di divieto di sosta, è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

5.2 SERVIZIO DI RACCOLTA

1. I modelli di raccolta previsti nei diversi territori gestiti da Alia sono quindi i seguenti:

(a) Raccolta con contenitori stradali di prossimità

1. I contenitori per la raccolta stradale di prossimità saranno raggruppati in “mini isole ecologiche”, ovvero in postazioni complete di tutti i 5 contenitori installati l’uno accanto all’altro, per consentire alle utenze di poter eseguire la separazione in casa di tutte le tipologie di rifiuto previste e di poterli conferire in un’unica postazione.

2. Ciò fatti salvi i casi in cui, per limiti oggettivi, (rispetto del Codice della Strada, di sicurezza per gli utenti, di visibilità, di spazio e di affacci delle abitazioni e delle attività economiche) si sia costretti a frazionarle in sottogruppi, comunque a distanze ravvicinate tra loro .

3. In particolare, verranno installati bidoni puntualmente scelti in funzione del numero di utenze da servire, della conseguente produzione di rifiuti e delle frequenze di raccolta proposte per le differenti categorie merceologiche, diverse da comune a comune.

4. In generale, i passaggi di raccolta delle singole frazioni merceologiche saranno opportunamente cadenzati, in modo da definire intervalli intercorrenti tra un passaggio ed il successivo il più possibile omogenei ed evitare fenomeni di cassonetti pieni e conseguenti abbandoni di rifiuti.

5. Ogni contenitore, ha degli elementi di maggiore visibilità da parte degli utenti (come i coperchi) associati ad uno specifico colore, che aiuta a comprendere le principali frazioni di rifiuti conferibili all’interno.

- *Residui organici* ► coperchio marrone.
- *Carta e cartone* ► coperchio bianco/giallo.
- *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati* (con la denominazione di Multimateriale leggero) ► coperchio o contenitore azzurro.
- *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati vetro* (con la denominazione di Multimateriale pesante) ► coperchio o contenitore azzurro.
- *Vetro* = coperchio o contenitore verde.
- *Rifiuti non differenziabili* ► coperchio grigio.

6. Le informazioni sui materiali conferibili si trovano sia sul contenitore, che sul materiale informativo, scaricabile dal sito web del Gestore o contattando il Call center.

(b) Raccolta con contenitori interrati

1. Si tratta di una metodologia di raccolta basata sull’impiego di contenitori interrati per le principali frazioni di rifiuti. In relazione all’area urbana da servire possiamo trovare due tipologie di aggregazione di rifiuti: per le zone di espansione urbana ed aree semiperiferiche abbiamo le 5 tipologie di rifiuto (frazione organica, carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e

poliaccoppiati, vetro, rifiuto non differenziabile); per le zone dei centri storici a maggiore concentrazione commerciale, per problemi connessi alla mancanza di spazi, al rispetto del contesto architettonico ed alla prevalente produzione di imballaggi in cartone, le frazioni di rifiuto si possono ridurre a 3 (Frazione Organica; Multimateriale Pesante, Rifiuto non differenziabile), con la raccolta di carta e cartone effettuata con la metodologia del “porta a porta”. Le torrette per i conferimento dei rifiuti hanno le stesse indicazioni dei contenitori per la raccolta stradale, organizzati solitamente in postazioni complete di contenitori per ognuna delle frazioni indicate in relazione alle zone urbane da servire.

2. Il sistema di raccolta attraverso contenitori interrati permette di raccogliere un volume di rifiuti notevole, con ingombri sul suolo pubblico molto ridotti. Tutto quello che si vede in superficie non è altro che una torretta con una bocca di conferimento per l'introduzione del rifiuto, mentre la grande volumetria del contenitore è nascosta sotto terra.

3. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

(c) Raccolta stradale con controllo degli accessi e controllo volumetrico

1. Si tratta di una metodologia di raccolta stradale basata sull'impiego di contenitori per le principali frazioni di rifiuti (frazione organica, carta e cartone, imballaggi in plastica metallo e poliaccoppiati, vetro, rifiuto non differenziabile), aventi le stesse indicazioni e colori dei contenitori per la raccolta stradale, organizzati solitamente in postazioni complete di contenitori per ognuna delle frazioni indicate, con l'applicazione di sistemi di controllo degli accessi e controllo volumetrico sul contenitore dei rifiuti non differenziabili.

2. Il sistema di controllo degli accessi è composto da una identificazione elettronica dell'utente (tramite l'impiego di chiavetta elettronica, Rfid/tag o sistemi analoghi, distribuiti preventivamente agli utenti), che sblocca la serratura dei coperchi e libera l'accesso ai contenitori per il conferimento dei rifiuti. Il sistema viene adottato per attivare la più ampia tracciabilità dei rifiuti prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche. Il controllo volumetrico si combina con il controllo degli accessi, fornendo la possibilità per gli utenti in possesso della chiavetta elettronica (o sistema analogo) di accedere ai contenitori per il rifiuto non differenziabile, attraverso l'uso di dispositivi di volume pre-definito (di norma 20-30 lt), impiegati come deterrente per il conferimento di questo tipo di rifiuto ed per incentivare la raccolta differenziata. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio, sulle frequenze di raccolta delle differenti frazioni merceologiche e sulle modalità di acquisizione della chiavetta elettronica personalizzata, è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

(d) Raccolta “porta a porta”

1. Si tratta di una metodologia basata sulla raccolta di contenitori consegnati a singole utenze o gruppi di utenze ben identificate (condomini) che devono esporre solitamente, in area pubblica al

confine con la proprietà privata (nel rispetto del Regolamento e delle condizioni pattuite con l'Amministrazione Comunale), ogni tipologia di materiale nei giorni o momenti definiti dai calendari di raccolta.

2. I materiali raccolti a domicilio sono solitamente i quattro flussi di cui sono prevalentemente costituiti i rifiuti domestici: frazione organica; carta e cartone; imballaggi in plastica, metalli e poliaccoppiati, rifiuti non differenziabili. Altre frazioni tra le quali, pannoloni, vetro, tessuti, ecc. possono avere sistemi diversi di raccolta, in base a quanto concordato con le Amministrazioni Comunali.

3. I supporti utilizzati per l'accumulo e conferimento da parte degli utenti possono essere diversi: sacchi, piccoli mastelli fino a 60 litri circa, oppure bidoncini carrellati fino ad un volume di circa 1 metro cubo.

4. Ogni supporto o contenitore, è dotato di apposita serigrafia della specifica raccolta, secondo i criteri definiti nella raccolta stradale.

5. Alle singole utenze domestiche ed alle attività economiche/commerciali sono quindi consegnati contenitori di volumetria congrua alle effettive necessità dell'utenza.

6. I contenitori assegnati alle singole utenze possono essere dotati di strumenti di identificazione (TAG Rfid, NFC, codici ottici, codici alfanumerici ecc) che consentono la tracciatura dei conferimenti finalizzata alla gestione di sistemi tariffari incentivanti.

7. In alcune aree può essere presente un sistema misto, che prevede la raccolta domiciliare per le frazioni riciclabili (raccolta differenziata), mentre per i rifiuti non differenziabili sono presenti sul territorio appositi cassonetti a controllo volumetrico con apertura a chiavetta elettronica.

8. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio, sulle frequenze di raccolta delle differenti frazioni merceologiche e sul calendario di raccolta attivo nei differenti territori comunali, è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

(e) Raccolta con sistema misto (Controllo accessi/volumetrico/porta a porta)

1. In alcune aree può essere presente un sistema misto, che prevede la raccolta domiciliare per alcune frazioni riciclabili, mentre per i rifiuti non differenziabili ed altre frazioni riciclabili, possono essere collocati sul territorio contenitori stradali dotati di sistemi di controllo accessi e controllo volumetrico con apertura a chiavetta elettronica o sistema analogo.

2. I modelli possono essere di due tipi: il primo prevede la raccolta differenziata "porta a porta" per tutte le categorie riciclabili (con l'eccezione del vetro) e raccolta stradale con contenitori per il rifiuto non differenziabile, dotati di sistema di controllo volumetrico e degli accessi e contenitori stradali di libero accesso per il vetro; il secondo prevede la raccolta porta a porta solo per le frazioni riciclabili leggere (carta e cartone e imballaggi in plastica), mentre le altre frazioni compongono delle postazioni stradali dotate di contenitori per rifiuto non riciclabile con controllo volumetrico/accessi, contenitori per il rifiuto organico con controllo accessi, contenitori per il vetro.

3. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio, sulle frequenze di raccolta delle differenti frazioni merceologiche e sul calendario di raccolta attivo nei differenti territori comunali, è possibile utilizzare i canali di contatto indicati in calce alla presente carta della qualità dei servizi.

(f) Raccolte su chiamata

Raccolta ingombranti e RAEE

1. I rifiuti ingombranti ed i Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R1 ed R2), prodotti da utenze domestiche, vengono ritirati a domicilio, previa richiesta telefonica al Gestore da parte dell'utenza.

2. Il servizio si svolge presso le civili abitazioni, con ritiro programmato effettuato entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utenza.

3. Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- redatto l'elenco e verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

4. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e per prenotare il ritiro gratuito degli ingombranti, è possibile contattare il Call center.

Raccolta verde

1. Piccole quantità di sfalci o potature possono essere conferiti in concomitanza con il ritiro domiciliare della frazione organica, oppure conferiti nei contenitori stradali dei residui organici. Inoltre, grandi quantità di potature, sfalci e verde in genere prodotti da utenze domestiche, vengono ritirati a domicilio, insieme agli ingombranti, previa richiesta telefonica da parte dell'utente.

2. Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- redatto l'elenco e verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data e orario del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

3. In alternativa, gli utenti possono conferire tali rifiuti presso i Centri di Raccolta / Stazioni Ecologiche.

4. Per informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e per prenotare il ritiro gratuito di sfalci e potature, è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

(g) Raccolta rifiuto particolari

Raccolta RUP (pile e farmaci)

1. Per la raccolta delle pile esauste sono presenti contenitori specifici nei negozi rivenditori, mentre per la raccolta dei farmaci scaduti sono presenti contenitori specifici nelle farmacie.

Raccolta tessili

1. Anche la raccolta degli indumenti usati viene solitamente eseguita attraverso l'impiego di contenitori stradali, installati sui territori comunali o presso associazioni, parrocchie, circoli, ecc..., che recano la chiara indicazione della tipologia di raccolta. Gli utenti, dopo aver sistemato i tessuti in sacchetti di plastica, possono depositarli negli appositi contenitori stradali dotati di meccanismo "antiestrazione", per evitare che persone non autorizzate asportino il contenuto. Si possono conferire i seguenti materiali: indumenti usati, scarpe e borse, cinture, tende, tovaglie, coperte, tessuti in genere.
2. Ogni cassonetto reca indicazioni precise circa la natura dei rifiuti conferibili e le relative norme di conferimento.
3. Tuttavia, in alcuni territori, la raccolta degli indumenti viene effettuata anche a domicilio, in determinate date, stabilite dal Gestore. La cittadinanza è avvertita tramite apposito avviso.
4. Tali materiali possono comunque essere conferiti presso i Centri di Raccolta o le Stazioni Ecologiche.

(h) Compostaggio domestico

1. L'autocompostaggio (o compostaggio domestico) consiste nel trasformare gli avanzi di cucina, degli scarti dell'orto e del giardino in un ammendante organico (compost) mediante un processo biologico di ossidazione (compostaggio). La trasformazione può avvenire in un contenitore chiamato composter, dotato di accorgimenti necessari per garantire una buona aerazione, per il passaggio di organismi utili dal terreno, e per impedire l'accesso da parte di animali indesiderati.
2. L'autocompostaggio è una tecnica applicabile da parte delle famiglie o dei piccoli condomini aventi una superficie a verde che consenta l'impiego del compost prodotto, la localizzazione dell'apposito contenitore, la fornitura di rifiuto verde. Affinché la diffusione del compostaggio domestico possa avvenire in modo proficuo devono essere attuate campagne informative sull'utilizzo e devono essere previste opportune incentivazioni.

In merito alla diffusione della pratica del compostaggio domestico, il Gestore curerà la distribuzione dei composter a tutti gli utenti che ne faranno richiesta, la formazione per l'uso dell'attrezzatura ed effettuerà successive visite a domicilio per verificare l'effettivo e il corretto impiego del composter. Sarà inoltre garantita una costante assistenza tecnica ai cittadini (telefonica, via e-mail e con sopralluoghi) con personale tecnico specializzato.

5.3 SERVIZI ACCESSORI

1. I servizi accessori a richiesta attivi sui Comuni serviti da Alia SpA, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:
 1. pulizia residui da incidenti e servizi analoghi di urgenza;
 2. raccolta siringhe abbandonate su suolo pubblico o su suolo privato destinato ad uso pubblico;

3. raccolta carogne animali;
4. rimozione relitti di veicoli abbandonati su suolo pubblico;
5. raccolta rifiuti particolari giacenti su aree pubbliche;
6. raccolta di rifiuti cimiteriali da attività di esumazione ed estumulazione.

Invece, i seguenti servizi accessori, saranno attivati da Alia Spa solo se richiesti dal Comune:

7. lavaggio strade ed aree pubbliche o ad uso pubblico in genere;
 8. diserbo finalizzato alla raccolta dei rifiuti;
 9. raccolta rifiuti e pulizia da manifestazioni pubbliche e similari;
 10. pulizia argini di fiumi, torrenti e laghi;
 11. pulizia sterco volatili e deiezioni canine;
 12. pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio;
 13. lavaggio e disinfezione di fontanelle e vasche;
 14. pulizia vespasiani pubblici;
 15. raccolta amianto da piccoli lavori domestici;
 16. disinfestazioni e derattizzazioni;
 17. raccolta oli vegetali esausti presso attività di ristorazione e/o con contenitori sul territorio;
 18. servizio di accertamento, riscossione e contenzioso per l'utente;
2. Tali servizi sono attivati dai singoli comuni in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio avvertite dalle singole amministrazioni comunali e pertanto non necessariamente attivati su tutti i Comuni.
3. Le modalità di esecuzione di tutti i suddetti servizi accessori sono dettagliati sul sito del Gestore.

5.4 CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE

4. In relazione alle caratteristiche e funzioni dei centri di raccolta, si precisa che il riferimento primario è costituito dal D.M. 8/4/2008, come modificato in particolare dal successivo D.M. 13/5/09.
5. Le strutture già presenti sul territorio e operanti come Stazioni Ecologiche, autorizzate ai sensi della Parte IV del D.Lgs. 152/06, manterranno comunque tale connotazione, potendo valutarsi la riconversione in centri di raccolta al momento di eventuali ristrutturazioni.
6. In relazione alle modalità di conferimento dei rifiuti e alla gestione della struttura, i Centri di Raccolta devono essere rispondenti alle seguenti indicazioni di cui al D.M. 8/4/2008 e s.m.i.
7. Il Centro di Raccolta e la Stazione Ecologica sono aree strutturate, presidiate e gestite da addetti qualificati ed adeguatamente formati, dove si svolge unicamente attività di raccolta,

mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il successivo trasporto ad impianti di recupero, di trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di avvio a smaltimento dei rifiuti conferiti in maniera differenziata. All'arrivo al Centro di raccolta o alla Stazione Ecologica, l'addetto procede alla verifica dell'utenza tramite l'inserimento dei dati identificativi nel sistema informatico e gestionale, all'interno della quale è presente la banca dati dell'anagrafica utenti. In alternativa, l'utente viene identificato tramite uno specifico supporto digitale per il riconoscimento, adottato dal Gestore.

8. Il personale addetto effettua il controllo visivo di qualità dei rifiuti che l'utente intende conferire, dando informazioni verbali riguardo al luogo di deposito di ogni frazione conferita.

9. L'utente viene messo a conoscenza delle norme di accesso e delle misure di sicurezza da adottare durante la permanenza all'interno del sito. Per informazioni sulla localizzazione dei Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche, sui materiali conferibili e sugli orari di apertura, è possibile contattare il Call center o consultare il sito web del Gestore.

Art. 6. DESCRIZIONE DEL PARCO CONTENITORI

1. Il parco contenitori del quale il Gestore si avvale per lo svolgimento dei servizi, risponde alle migliori soluzioni tecnico economiche oggi presenti sul mercato per le diverse tipologie di raccolta.

2. I contenitori offerti possono essere suddivisi in 3 macro categorie:

- a) contenitori ad uso privato;
- b) contenitori ad uso pubblico di tipo stradale;
- c) contenitori Interrati.

(i) Manutenzione contenitori

Manutenzione contenitori ad uso privato

1. Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente.

2. Questo sistema però, non preclude la possibilità di ricondizionare i contenitori riparabili per poi reimmetterli nel circuito di consegna.

3. L'utente può aprire la pratica attraverso uno dei seguenti canali:

- Via Telefonica tramite Numero Verde;
- Via URP dei comuni;
- Via WEB.

4. L'utenza, sulla base dei regolamenti comunali in essere, concorderà con l'azienda il tipo di intervento da effettuare, i contenitori interessati e la data e il luogo di consegna, che potrà essere scelto fra punti di consegna attivi sul territorio. Nel caso di grandi volumetrie la consegna potrà avvenire direttamente a domicilio. Al momento del contatto, l'utente sarà informato dell'eventuale documentazione da presentare per la gestione della richiesta. Ogni pratica avrà un numero

univoco di identificazione che sarà comunicato all'utente alla fine della procedura di apertura. Il numero permetterà l'identificazione immediata e la verifica dello stato di avanzamento per tutte le fasi del processo. Questo permetterà di tenere sotto controllo i tempi di lavorazione grazie all'imputazione su ogni singolo step di un tempo di lavoro predefinito che se superato genera un Warning che attiva un'azione di risoluzione e se necessario un contatto con l'utenza per informarla del ritardo.

5. Successivamente all'apertura, la pratica sarà presa in carico dal Gestore che provvederà alla codifica del contenitore, alla associazione all'utenza.

6. La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza) e presentazione della eventuale documentazione necessaria per la gestione della pratica.

7. Alla fine del processo il Gestore archiverà la documentazione dell'utenza.

Manutenzione Contenitori per uso pubblico di tipo Stradale

1. Il servizio di manutenzione dei contenitori stradali prevede:

- gestione manutenzione programmata ed ispettiva;
- gestione attività di riparazione e pronto intervento a seguito di guasto.

Gestione manutenzione programmata ed ispettiva

1. L'attività di manutenzione programmata ed ispettiva (per ciascun contenitore sono svolti due controlli annui con un intervallo minimo di 5 mesi e massimo di 7 mesi) consiste nell'organizzare un itinerario quotidiano di squadre di manutentori dotate di autofurgoni appositamente attrezzati assegnate al controllo di una determinata area; laddove i contenitori controllati risultino non efficienti o guasti o comunque necessitino di una manutenzione preventiva, la squadra procederà al ripristino della funzionalità.

2. Qualora un contenitore risulti troppo danneggiato o usurato, si procederà con la sua sostituzione, nel più breve tempo possibile.

3. Tale sistema di controllo semestrale garantirà il ripristino delle condizioni di funzionalità dell'intero parco contenitori nel corso del tempo.

Gestione delle attività di riparazione e pronto intervento

1. Il Gestore raccoglierà quotidianamente le segnalazioni di guasti o malfunzionamento dei contenitori pervenute tramite vari canali:

- segnalazione da parte degli autisti addetti alla raccolta dei rifiuti, mediante gli strumenti di controllo interni;
- segnalazione da parte degli Ispettori Ambientali, nel corso dei sopralluoghi;
- segnalazione da parte degli utenti al Call Center;
- segnalazione da parte degli utenti per posta o per email;
- segnalazione da parte dei Comuni, dell'ATO o di altri enti mediante canali predeterminati.

2. Tali segnalazioni verranno gestite, se possibile, nei percorsi preordinati di manutenzione programmata, oppure verranno creati dei percorsi “ad hoc” di riparazione guasti.

3. In caso di guasti tali da rendere inutilizzabile o pericoloso il contenitore stesso, tale segnalazione verrà registrata come “urgente” e sarà eseguita nel più breve tempo possibile.

4. Qualora un contenitore risulti troppo danneggiato o usurato, si procederà con la sua sostituzione con uno analogo.

(j) Lavaggio dei contenitori

1. Il lavaggio dei contenitori sia esso esterno che interno, ha la primaria funzione igienica di abbattimento degli inquinanti e degli odori adesi alle superfici.

- Verrà effettuato il lavaggio dei contenitori adibiti alla raccolta stradale, stradale a controllo volumetrico di tutti i rifiuti, a contenitori interrati e di prossimità di tutti i rifiuti.

2. Le frequenze sono riportate nelle schede servizi attivi allegate.

3. Gli interventi di sanificazione tramite trattamento enzimatico ed i lavaggi dei contenitori sono stati pianificati in base alle esigenze stagionali, in quanto l'impatto olfattivo, e quindi il disagio determinato dai cassonetti dedicati alla raccolta dei rifiuti, sono fortemente influenzati dai parametri meteorologici.

4. Situazioni di alte temperature e assenza di pioggia, infatti, favoriscono fenomeni anaerobici di degradazione della sostanza organica.

5. Il servizio si esplicherà attraverso le fasi di lavaggio manuale, lavaggio meccanico e sanificazione:

- lavaggio manuale: intervento con acqua tramite lancia a pressione esercitata nella parte esterna e/o interna, con l'obiettivo di rimuovere frammenti solidi di rifiuti e chiazze di untuosità o liquami che aderiscono a pareti, coperchi e organi del contenitore. Il lavaggio presta particolare attenzione a ripulire correttamente il coperchio, i pedali, le maniglie e tutte le parti con le quali gli utenti vengono in contatto durante il conferimento dei rifiuti.

- lavaggio meccanico: intervento effettuato da appositi veicoli attrezzati (lavacassonetti a carico posteriore o lavacassonetti laterale) con stazione di lavaggio mobile in grado di assicurare il lavaggio esterno ed interno dei contenitori anche con acqua calda.

- sanificazione: intervento di applicazione nella parte interna del contenitore, tramite nebulizzatore, di prodotti detergenti e/o deodorizzanti a base enzimatica specifici per degradazione e contenimento osmogeno delle matrici organiche.

Art. 7. GESTIONE DEGLI IMPIANTI

1. Nel sito web del Gestore è possibile visionare la localizzazione e le caratteristiche tecniche dei singoli impianti gestiti.

2. Inoltre, il Gestore pubblica ed aggiorna periodicamente sul proprio sito web i dati relativi alla gestione degli impianti, descrizione dei flussi dei rifiuti agli impianti (rappresentazioni grafiche e descrizioni) con le modalità e periodicità definite con ATO Toscana Centro.

Art. 8. LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

1. Ai sensi del comma 639 dell'art.1 della L. n. 147/2013 è istituita la Tassa sui rifiuti (Tari) a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviato allo smaltimento, svolto in regime di privativa dai comuni.

2. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

3. La Tari dovuta dagli utenti di ogni comune gestito è ripartita fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di delibera comunale.

4. Sono previste specifiche riduzioni e agevolazioni, legate alle caratteristiche particolari del servizio o al comportamento degli utenti nella gestione dei rifiuti.

5. La tassa è accertata e riscossa dai Comuni salvo quanto previsto al paragrafo successivo e nei casi di cui al comma 691 della L. n. 147/2013.

6. Ai fini di reperire ulteriori informazioni in merito alla determinazione del corrispettivo da parte di ATO Toscana Centro e/o ai regolamenti e norme inerenti il tributo, le agevolazioni, le riduzioni ed i pagamenti della Tari, gli utenti accedono alle pagine Internet del Gestore e dei Comuni.

7. *Le modalità di pagamento dell'utente variano da Comune a Comune secondo i regolamenti Comunali (F24, Bollettino postale, Bollettino posta e SEDA, Bollettino postale e bonifico, Bollettino postale, SEDA e Bonifico)*

8. I moduli scaricabili dal sito web del Gestore o disponibili presso gli sportelli TIA potranno essere:

- consegnati direttamente agli sportelli tariffa corrispettivo sopra indicati;
- inviati per fax del Gestore;
- inviati per posta con raccomandata AR;
- inviati per posta elettronica all'indirizzo del Gestore o tramite PEC;
- compilati e firmati digitalmente senza onere di invio all'indirizzo web del Gestore.

a) Comuni che effettuano direttamente la riscossione

I Comuni di seguito elencati effettuano direttamente la gestione e riscossione della TARI.

Elenco dei Comuni

1. Abetone e Cutigliano
2. Buggiano

3. Barberino di Mugello
4. Barberino Val d'Elsa
5. Borgo San Lorenzo
6. Cantagallo
7. Chiesina Uzzanese
8. Marliana
9. Massa e Cozzile
10. Montecatini
11. Pescia
12. Pieve a Nievole
13. Ponte Buggianese
14. Rignano S/A
15. Sambuca Pistoiese
16. San Marcello Piteglio
17. Sesto Fiorentino
18. Uzzano
19. Vaglia
20. Vernio
21. Vicchio

b) Comuni che hanno affidato al Gestore la gestione della TARI

1. I Comuni di seguito elencati hanno affidato il servizio di gestione (servizio accessorio n. 18).
2. Per tutte le informazioni relative alla determinazione del corrispettivo, ai regolamenti e alle norme inerenti il tributo, alle agevolazioni, alle riduzioni e alle modalità di pagamento della TARI, sono disponibili gli sportelli di seguito indicati:

[Elenco degli sportelli Tari](#)

[Gli orari degli sportelli Tari sono disponibili sul sito di Alia.](#)

CARMIGNANO

Indirizzo: Via Paronese, 104/110 - 59100 Prato (PO)

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199- 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30.

Fax: 0574 - 708273

Email: tariffa.info3@aliaspa.it

PEC: tariffa3@pec.aliaspa.it

MONTEMURLO

Indirizzo: Via Toscanini 21 - 59013 Montemurlo (PO)

Fax: 0574 – 708273

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info3@aliaspa.it

PEC: tariffa3@pec.aliaspa.it

POGGIO A CAIANO

Indirizzo: Via Cancellieri 4 - 59016 Poggio a Caiano (PO)

Telefono: 055 - 8701222, 8701223

Fax: 055 - 8797158

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tributi@comune.poggio-a-caiano.po.it

PEC: comune.poggioacaiano@postacert.toscana.it

PRATO

Indirizzo: Via Paronese, 104/110 - 59100 Prato (PO)

Fax: 0574 708273

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info3@aliaspa.it

PEC: tariffa3@pec.aliaspa.it

VAIANO

Indirizzo: P.zza del Comune 4 - 59021 Vaiano (PO)

Fax: 0574 - 708273

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info3@aliaspa.it

PEC: tariffa3@pec.aliaspa.it

CASTELFIORENTINO c/o Centro di Raccolta

Piazza F.lli Cervi snc (Zona Ind.le I Praticelli)

FAX 0571/990630

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

EMPOLI

via Garigliano, 1 (zona stadio)

FAX 0571/990630

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

PISTOIA

Viale Adua 450

FAX 0571/990630

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email tariffa.info4@aliaspa.it

Pec tariffa4@pec.aliaspa.it

BAGNO A RIPOLI

Presso la Biblioteca comunale

Via di Belmonte n.38

lunedì 14.30 – 18.00 **(solo per il periodo dal 23/07 al 25/08 lo sportello osserverà il seguente**

orario: lunedì dalle 9.00 alle 13.00)

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

CALENZANO

Presso il Comune

Piazza V. Veneto, 11

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

CAMPI BISENZIO

Presso il Comune Ufficio Anagrafe

Piazza Dante n. 36

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

FIESOLE

Piazza Mino 24/26, nel palazzo comunale, presso l'urp

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

FIRENZE

Via Bibbiena, 35

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

GREVE IN CHIANTI

Presso il Comune

Piazza G. Matteotti, 8

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

SAN CASCIANO VAL DI PESA

Presso il Comune

Via del Cassero, 21

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

SCANDICCI

Presso il Comune

Piazzale Resistenza n.c. 1

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

SIGNA

Piazza Ciampi, 1

Loc. San Mauro a Signa

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

TAVARNELLE

sportello TARI-TARES

Piazza Matteotti, 4

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

IMPRUNETA

sportello TARI-TARES

Tavarnuzze: Via F. Rosselli, 6 (c/o Ufficio URP)

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

FIGLINE INCISA VALDARNO

Incisa V.no

Presso il Comune

P.zza del Municipio, 5

Figline V.no

Presso il Comune in P.zza IV Novembre n. 3

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Email: tariffa.info1@aliaspa.it

Pec: tariffa1@pec.aliaspa.it

Sportelli presso I COMUNI (solo per informazioni su servizi e bollette)

Cerreto Guidi

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Certaldo

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Gambassi Terme

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Monsummano Terme (presso il palazzo comunale, stanza n. 62 piano terra)

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Montaione

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Montelupo Fiorentino

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Vinci

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

FAX 0571/990630

Email tariffa.info2@aliaspa.it

Pec tariffa2@pec.aliaspa.it

Agliana

allo sportello attivo presso il Centro di Raccolta Maciste (Via W. Tobagi 16/A) di Montale

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Montale

allo sportello attivo presso il Centro di Raccolta Maciste (Via W. Tobagi 16/A) di Montale

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Quarrata

allo sportello attivo presso il Centro di Raccolta Maciste (Via W. Tobagi 16/A) di Montale

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Montespertoli

Telefono: 800 - 888333 da rete fissa (gratuita)

199 - 105105 da rete mobile (a pagamento)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30

Capraia e Limite

(uffici comunali: 0571/978143)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Fucecchio

uffici comunali: (0571/268234)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Lamporecchio

(uffici comunali: 0573/800623)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Larciano

(uffici comunali: 0573/858170)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Lastra a Signa

(uffici comunali: 055/8743238 -)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Scarperia e San Piero

(uffici comunali: 055 8431631)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Serravalle Pistoiese

(uffici comunali: 0573/917211)

Per informazioni contattare il call center: 800 888 333 (da rete fissa), 199 105 105 (da rete mobile), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Art. 9. TARIFFA PUNTUALE

1. Nei casi previsti dal comma 668 dell'art.1 del L. n. 147/2013, il Gestore provvede alla riscossione della Tariffa Puntuale (TARIP)

2. Ciò avviene quando il Comune ha realizzato un apposito regolamento ed un sistema di misurazione puntuale delle quantità dei rifiuti conferiti al servizio pubblico, ed applicato una tariffa avente natura corrispettiva (c.d. tariffa puntuale) in applicazione del DM MATMM __ 4.2017.

Elenco dei Comuni ove si applica la tariffa puntuale:

- Comune di Lamporecchio.

Modalità di pagamento della tariffa puntuale

Il pagamento della tariffa puntuale deve essere effettuato dopo che l'utente ha ricevuto la fattura al proprio domicilio. L'utente deve pagare l'importo della tariffa entro il termine indicato nella fattura.

Il pagamento può essere effettuato presso:

- gli sportelli postali, con bollettino allegato alla fattura,
- gli sportelli bancari autorizzati, con bollettino allegato in fattura o con accredito in conto corrente,
- sul sito web del gestore (in corso di attivazione);
- a mezzo POS presso i seguenti Sportelli del Gestore (in corso di attivazione): Firenze, Prato, Pistoia, Empoli, Scandicci e Campi Bisenzio;
- supermercati, tabaccai abilitati, sportelli bancomat abilitati alla riscossione;
- mezzo bonifico bancario;
- addebito continuativo in conto.

Il mancato pagamento della tariffa corrispettivo prevede la riscossione coattiva a norma di legge.

Sito Internet

Tutte le informazioni inerenti la tariffa puntuale, sono disponibili sul sito web del Gestore.

Il sito contiene tutta la modulistica per comunicare variazioni, cessazioni o nuove iscrizioni alle utenze. Esso contiene inoltre la normativa di riferimento, un programma per calcolare la tariffa corrispettivo.

Call center

Per informazioni potete chiamare il Call Center del Gestore.

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30.

Gli sportelli tariffa puntuale- Comune di Lamporecchio

Per qualunque informazione, per comunicare variazioni, cessazioni o nuove iscrizioni alle utenze, potete rivolgervi agli sportelli la cui localizzazione ed i cui orari di apertura sono consultabili nel sito web del Gestore o possono essere richiesti telefonando al Call Center.

Art. 10. GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE: I CANALI DI CONTATTO

1. Tutti i canali di contatto con gli utenti sono riportati in calce alla presente Carta, in apposita pagina.

Sito Internet

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito web del Gestore, www.aliaspa.it

Call center

Per ogni informazione è possibile contattare il Call center del Gestore.

Vedi scheda di riepilogo allegata

Sportelli di contatto con gli utenti

Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti alla gestione dei servizi, è possibile rivolgersi agli sportelli informativi presenti, la cui localizzazione ed i cui orari di apertura sono consultabili nel sito web del Gestore o possono essere richiesti telefonando al Call center.

Corrispondenza

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con il Gestore attraverso fax, posta elettronica ovvero Form Web dedicato, PEC, servizio postale, corriere.

Art. 11. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

1. Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla gestione aziendale del servizio, il gestore può utilizzare, oltre al call center, il sito internet e gli sportelli aperti al pubblico, i seguenti strumenti:

- materiale informativo da recapitare periodicamente all'utenza (depliant, pieghevoli, volantini);
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione (affissioni, pubblicità sui quotidiani, spot radiofonici e televisivi, cartellonistica);
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti, e Centri di Raccolta);
- comunicati stampa e redazionali;
- newsletter e fogli informativi da allegare alla bolletta;

- allestimento di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- servizio di messaggistica tramite sms, e-mail;
- Social network (Twitter).

Art. 12. CANALI DI CONTATTO

Alia S.p.A. – Via Baccio da Montelupo, 52 – 50142 Firenze

Sito web: www.aliaspa.it

Form web dal sito www.aliaspa.it

Pec: alia@pec.aliaspa.it

Email alia@aliaspa.it

Fax 055 7322104

CALL CENTER

800 888333 (**gratuito da rete fissa**) - 199 105105 (da rete mobile).

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 08:30 alle 14:30.

SPORTELLI INFORMATIVI/ ALIA POINT

Per l'elenco e gli orari consultare il sito web www.aliaspa.it

Art. 13. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

1. Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita dei servizi resi, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio.
2. Il Gestore, sotto la diretta responsabilità dell'ATO, **effettua ogni anno** per l'anno precedente un'indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine, pubblicata sul sito www.atotoscanacentro.it, è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Art. 14. ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

1. Il Gestore garantisce agli Utenti del Servizio il diritto di accesso ai documenti amministrativi attinenti al servizio in concessione.
2. L'accesso è riconosciuto alle condizioni e nei limiti stabiliti dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990, n. 241.
3. Per esercitare il diritto di accesso l'Utente trasmette al Gestore, mediante fax o PEC, una specifica istanza, contenente la motivazione della richiesta di accesso.

4. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

Art. 15. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

1. Con riferimento alle disposizioni in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali previste dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale per la protezione dei dati personali - RGPD) e dal D.Lgs. 196/2003 s.m.i. (codice in materia di protezione dei dati personali), novellato dal D.Lgs. 101/2018, il Gestore garantisce che i dati personali, forniti obbligatoriamente dagli Utenti per la gestione del "Servizio" saranno oggetto di trattamento informatico e/o cartaceo e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti degli obblighi contrattuali, la gestione degli adempimenti amministrativi, contabili e fiscali, rapporti con le pubbliche amministrazioni e autorità e per tutti gli adempimenti derivanti da leggi e/o regolamenti nazionali o comunitari.

2. Ai sensi dell'art. 4, punto n. 10 del Reg.Ue 2016/679 il Gestore, in qualità di Titolare del Trattamento, nell'espletamento delle attività necessarie all'esecuzione del Servizio garantisce che i dati sono:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- esatti e, se necessario, aggiornati adottando tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per cui sono trattati, e comunque nel rispetto delle vigenti normative;
- trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei medesimi, compresa la protezione, mediante misure di sicurezza minime, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali.

3. Per il trattamento dei dati personali il Gestore in conformità sensi alla previsione dell'art. 2-quaterdecies D.Lgs 196/2003, potrà attribuire specifici compiti e funzioni, connessi al trattamento, a persone fisiche, espressamente designate, che operano sotto la sua autorità.

4. Il Gestore si impegna all'adozione di tutte le misure appropriate al fine di fornire all'interessato le informazioni di cui agli articoli 13 e 14 del Reg.UE 2016/679 e al fine, altresì, di garantire allo stesso il pieno esercizio dei diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Reg.UE 2016/679

tra i quali, in particolare, il diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di limitazione del trattamento.

5. Il Gestore garantisce, tenuto conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

6. Qualora, per l'esecuzione dei servizi indicati nel presente documento, il Gestore ricorra a soggetti esterni rispetto alla propria organizzazione, questi si impegna a nominare gli stessi ai sensi dell'art. 28 Reg.UE 2016/679 quali Responsabili esterni del trattamento adottando idonee misure al fine di verificare il rispetto degli specifici obblighi richiesti dalla normativa vigente.

7. Il Gestore, infine, si impegna ai sensi e nei limiti di quanto previsto dagli articoli 33 e 34 del Reg.UE 2016/679 ad adottare le misure e le procedure adeguate al fine di notificare una violazione di dati personali all'autorità di controllo e, ove ne ricorrano i presupposti, comunicarla agli interessati.

8. Le informative prodotte dal Gestore sono pubblicate sul sito web del Gestore stesso in apposita area dedicata alla "privacy" .

Art. 16. LA TUTELA DELL'UTENTE

1. Le eventuali violazioni alla presente Carta della qualità del servizio devono essere comunicate, per lettera raccomandata ad ATO Toscana Centro Viale Poggi 2 - Firenze, per fax al n. 055 2338224 o per posta elettronica all'indirizzo atotoscanacentro@atotoscanacentro.it, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà, entro 30 giorni, le determinazioni in merito.

2. Al momento della presentazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

3. La presente carta sarà mantenuta aggiornata funzionalmente ai servizi effettivamente espletati sul territorio gestito da Alia Spa.

Art. 17. DIRITTI DEGLI UTENTI

1. Ai sensi dell'art. 8 del D.L. n. 1/2012, allo scopo di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, ATO TOSCANA CENTRO definisce i diritti anche di natura risarcitoria, spettanti agli utenti.

Art. 18. RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

1. Il Gestore assicura una risposta alle richieste dei cittadini circa le informazioni garantite agli utenti del servizio e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio.

2. Le modalità di risposta rispettano la modalità di entrata della richiesta. Ad esempio, ad una richiesta telefonica verrà data una risposta telefonica, ad una richiesta effettuata in formato elettronico sarà data risposta in formato elettronico.

Contatto telefonico

I tempi di attesa massima per parlare con un operatore del call center sono di regola pari a 3 minuti massimi (fatte salve situazioni eccezionali).

Contatto scritto

Ad una richiesta scritta, sarà data risposta scritta, garantendo i seguenti standard:

- **e-mail ovvero form web, entro 5 giorni;**
- **fax: entro 10 giorni;**
- **lettera inviata per posta ordinaria: entro 20 giorni;**
- **lettera inviata per raccomandata/PEC: entro 20 giorni;**
- **comunicazione recapitata agli sportelli: entro 10 giorni.**

3. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione, se relativi esclusivamente all'attività del Gestore.

4. Le richieste di informazioni ed i reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- comunicazione telefonica al call center ;
- comunicazione scritta tramite fax;
- comunicazione scritta nelle apposite schede sul sito del gestore (form web);
- comunicazione scritta inviata per posta indirizzata al Gestore;
- comunicazione scritta tramite gli sportelli aperti al pubblico.

5. Le segnalazioni/richieste anonime o prive degli indispensabili elementi necessari per identificare l'utente, il comune e la strada non saranno prese in considerazione.

Art. 19. INDENNIZZI AUTOMATICI ED A RICHIESTA

1. L'utente ha diritto a essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard previsti nella presente Carta dei servizi. L'indennizzo all'utente ha luogo quando il danno provocato dal Gestore abbia effetti negativi diretti al singolo utente.

2. Quando il danno provocato dal Gestore non produce effetti esclusivi sull'utente ma ha portata più generale, il Gestore potrà essere soggetto all'applicazione di penali che andranno a ridurre il corrispettivo generale.

Casi di indennizzi automatici

1. Sono previsti casi automatici di indennizzo, laddove si ravvisi, da parte del Gestore, il mancato rispetto dei livelli di qualità sotto elencati:

a) mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti di informazioni garantite (fatta eccezione per le risposte correlate alle richieste di cui ai punti seguenti);

b) mancato rispetto (laddove si applichi la tariffa puntuale) del tempo di rettifica di fatturazione e/o eventuale rimborso (30 gg.);

c) mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione del servizio di raccolta su chiamata dei rifiuti ingombranti. Tale ristoro non si applica in condizioni di criticità impiantistica e nel periodo intermedio di cui all'art. 2 co. 3.

2. Si considera "mancato" (salvo comunicazione effettuata dal Gestore in tempi congrui con modalità definita da ATO), il servizio/attività dovuto e non effettuato entro le 24 ore successive al momento in cui il servizio avrebbe dovuto essere erogato.

3. In tali casi, il Gestore corrisponderà all'utente un indennizzo automatico pari a 10 euro. Tali indennizzi sono ad esclusivo carico del Gestore e non possono entrare a far parte del corrispettivo.

4. Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

a) forza maggiore, intesa come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

b) motivi imputabili all'utente.

Inoltre, il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti. A tal fine il Gestore può richiedere al/ai Comune/i di riferimento le posizioni degli utenti in potenziale diritto di ricevere l'indennizzo.

Casi di indennizzo a richiesta

1. In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo automatico, l'utente potrà tutelarsi tramite la procedura di reclamo di seguito descritta.

2. Le violazioni dovranno essere contestate dall'utente al Gestore, entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento, tramite comunicazione scritta inviata ad Alia SpA, attraverso uno dei seguenti canali:

- posta elettronica certificata: alia@pec.aliaspa.it
- fax: numero 055 7322104;
- posta raccomandata ad Alia Spa all'indirizzo Via Baccio da Montelupo, 52 – 50142 Firenze;

3. La contestazione dovrà contenere la descrizione dettagliata della asserita violazione.

Il Gestore, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, valuta se ricorre il disservizio lamentato: in tal caso, ove l'utente abbia comprovato un pregiudizio, è riconosciuto un indennizzo di 10 Euro.

Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico e a richiesta

1. Nei casi in cui si applichi la tariffa puntuale, ove riconosciuti, gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "*Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta della qualità del servizio*". Nel medesimo documento deve essere indicato che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Nei casi di tariffa tributo (TARI), gli indennizzi sono corrisposti dal Gestore all'utente.

Art. 20. ACCESSO ALLE VIE CONCILIATIVE

1. L'utente che lamenta la violazione di un diritto o di un interesse meritevole di tutela potrà promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie ai sensi dell'art. 11 del DPR 168/2010, entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.

2. La procedura conciliativa prevista al comma 1 dell'art. 11 del DPR 168/2010 è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'*allegato A* del sopracitato regolamento.

3. In caso di mancata risoluzione amichevole della controversia o in caso di mancata risposta entro i 30 giorni dal ricevimento della richiesta, l'utente potrà agire in sede giurisdizionale.

4. Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta al reclamo o se non riceve risposta entro i termini previsti, e fatti salvi i suoi diritti di azione, può:

- richiedere entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi (decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo o – in caso di mancata risposta – dalla scadenza del termine previsto per la risposta) un incontro con il Gestore. Il Gestore, salvo che non ritenga manifestamente infondata o inammissibile la richiesta, fissa la data dell'incontro, di norma entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta. Richiedere - entro 60 giorni dalla data di ricevimento della risposta o – in caso di mancata risposta - dalla scadenza del termine previsto per la risposta, l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica di cui al comma successivo.

(i) CONCILIAZIONE PARITETICA

1. Il Gestore promuove la conciliazione paritetica quale strumento per la risoluzione delle controversie alternativo a quello giudiziario.

2. La conciliazione paritetica ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo, pienamente vincolante fra le parti, ai sensi dell'art. 1965 c.c.. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti potranno sempre adire gli altri rimedi previsti dal presente articolo.

3. La conciliazione paritetica è un procedimento più veloce ed economico rispetto al procedimento giurisdizionale ed ha lo scopo di prevenire il contenzioso fra le parti. La procedura si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alla sottoscrizione ed all'impegno delle parti.
4. Tale procedura è gratuita per l'utente.
5. La richiesta di conciliazione può essere formulata dall'utente o da una associazione di consumatori cui egli conferisca specifica delega scritta, mediante compilazione di apposita istanza.
6. La procedura deve concludersi entro 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, sia in caso di esito positivo che in caso di esito negativo.
7. Durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali azioni di recupero forzoso del credito.
8. La procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume efficacia di contratto di transazione ex art. 1965 c.c. ed è quindi vincolante per le parti.

Art. 21. FORO COMPETENTE

1. Le eventuali vertenze giudiziarie saranno deferite in via esclusiva alla competenza del Foro di Firenze.

Art. 22. INTEGRAZIONI SUCCESSIVE

La presente Carta sarà periodicamente verificata e aggiornata in base alle indicazioni normative e alle eventuali variazioni allo svolgimento dei servizi.

Le variazioni saranno tempestivamente comunicate alle associazioni dei consumatori, onde consentire il monitoraggio previsto dall'art. 1, comma 461, della l. 244/2007.

La presente documento è stato condiviso dalle seguenti associazioni dei consumatori:

ADICONSUM TOSCANA:

sede Regionale

Via Carlo del Prete, 135 – 50127 Firenze (Fi)

Telefono: 055/3269042 - 055/4379684 Fax: 055/3269043

firenze@adiconsum.it; toscana@adiconsum.it; toscana@pec.adiconsum.it

FEDERCONSUMATORI:

sede: Via Tavanti 3

50134 Firenze

tel 055 217195-9

fct.toscana@federconsumatoritoscana.it