



# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

## ***APPALTO COMUNE DI VITERBO***

## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRESENTAZIONE DELL'ATI E DEL SOGGETTO ESECUTORE DEI SERVIZI.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
4.1. STANDARD GENERALI.....	12
4.1.1 Accessibilità alle informazioni.....	12
4.1.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente.....	13
4.1.3 Informazioni e comunicazioni all'utente.....	13
4.1.4 Comportamento del personale.....	14
4.2. STANDARD SPECIFICI.....	15
4.3 SERVIZI EROGATI.....	15
4.3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	15
4.3.2 Gestione del Centro Comunale di Raccolta.....	16
4.3.3 Gestione della Stazione Ecologica Mobile.....	16
4.3.4 Servizi di spazzamento e igiene urbana.....	17
4.3.5 Servizi accessori.....	17
4.3.6 Informazione e comunicazione.....	18
4.3.7 Trasporto e conferimento dei rifiuti differenziati e indifferenziati....	20
4.3.8 Azioni di prevenzione della produzione di rifiuti.....	20
5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E RIMBORSI .....	21
5.1 Organi di tutela.....	21
5.2 Procedura di reclamo.....	21
5.3 Penalità.....	21
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	22
7. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	23

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi (di seguito Carta) è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

A tale scopo l'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria anno 2008 ha stabilito che gli Enti locali, per garantire l'universalità, la qualità e l'economicità dei servizi, sono tenuti a definire una "carta della qualità dei servizi" d'intesa con le organizzazioni dei consumatori.

Nella carta vanno precisati gli standard delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie.

A tal proposito per riferimento si rimanda alle "Linee Guida" pubblicate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla G.U. n. 72 del 2013. Il confronto con le associazioni dei consumatori deve essere costante.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta rappresenta quindi l'impegno dell'ATI (Associazione Temporanea d'Imprese) ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto

servizio.

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale
- Gestione centro di raccolta
- Smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi
- Servizi accessori: pulizia caditoie stradali, diserbo stradale meccanizzato e chimico, rimozione manifesti abusivi, cancellazione scritte abusive.

I principi della “Carta” sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell’ambiente.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- 244/2007 art. 2 comma 461 (Finanziaria 2008)
- 24/01/2012 n.1(Art. 8) convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27, in cui si precisa che la carta del servizio indica in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio. Accordo nazionale Confservizi / Associazioni consumatori.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## **2. PRESENTAZIONE DELL'ATI E DEL SOGGETTO ESECUTORE DEI SERVIZI**

I servizi di igiene urbana sono stati affidati dal Comune di Viterbo all'ATI (Associazione Temporanea d'Imprese) composta da GE.SE.NU. S.p.A (Mandataria) e COSP TECNO SERVICE Soc. Cooperativa (Mandante) con

Contratto Rep. N. 25038/13 del 24/07/2020 -CIG: 7832030B9B e successivo Atto di Sottomissione di cui alla Determinazione di impegno di spesa n. 5381 del 11/12/2020.

## **GE.SE.N.U. SPA**

**GESENU GE.SE.NU. S.p.A.** è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato, fondata nel 1980 tra il Comune di Perugia ed una compagine societaria privata, per iniziare un percorso di proficua collaborazione nella pianificazione e nell'erogazione di servizi di igiene ambientale, rispondendo in tal modo ad una domanda di primaria importanza per l'intera collettività, con soluzioni ed interventi di tutela della salute degli individui, del decoro e dell'immagine della città e delle aree periferiche.

### **I riferimenti sono:**

Sede legale: Via della Molinella, 7 – 06125 Ponte Rio – PERUGIA (PG)

Numero di telefono: 075 57431 (da rete fissa e telefonia mobile)

Numero di fax: 075 5899732

Numero Verde: 800 66 70 36 (solo da rete fissa)

Indirizzo e-mail: [gesenu@gesenu.it](mailto:gesenu@gesenu.it)

PEC: [gesenu@legalmail.it](mailto:gesenu@legalmail.it)

## **COSP TECNO SERVICE Soc. Cooperativa**

Cosp Tecno Service Soc. Cooperativa che opera nel mercato nazionale dei servizi integrati, pulizie, sanificazioni e nel settore ecologia-ambiente. La cooperativa, fondata nel 1973, ha la propria sede legale a Terni e può contare su una forza lavoro di circa 1.300 unità ed un fatturato di 52.000.000 Euro.

Cosp Tecno Service è presente in nove Regioni (Umbria, Lazio, Marche, Abruzzo, Liguria, Toscana, Emilia Romagna, Basilicata e Molise) ed eroga i propri servizi conformemente agli standard internazionali più importanti, come ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 e Regolamento EMAS.

**I riferimenti sono:**

Sede legale Via Luigi Galvani, 18 - 05100 TERNI

Numero di telefono: 0744 406729 (da rete fissa e telefonia mobile)

Numero di fax: 0744 409000

NUMERO VERDE: 800 92 47 47

Indirizzo e-mail: [info@cosptecnoservice.it](mailto:info@cosptecnoservice.it)

PEC: [cosptecnoservice@legalmail.it](mailto:cosptecnoservice@legalmail.it)

L'esecuzione dei servizi di igiene urbana è stata affidata dall'ATI alla **VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.**

**I riferimenti sono:**

VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.

Sede legale: Strada Poggino, 63 - 01100 VITERBO (VT)

Numero di telefono: 0761 253997 (da rete fissa e telefonia mobile)

Numero di Fax. 0761 250443

Numero Verde: 800 81 48 48 (solo da rete fissa)

Indirizzo e-mail: [info@viterboambiente.net](mailto:info@viterboambiente.net)

PEC: [viterboambiente@legalmail.it](mailto:viterboambiente@legalmail.it)

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### ♦ **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.

#### ♦ **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

#### ♦ **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### ♦ **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge 146/90, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto



gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

#### ◆ **Partecipazione**

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

#### ◆ **Trasparenza e controllo**

Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano il Comune di Viterbo hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

il Comune di Viterbo ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al Comune di Viterbo con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

#### ◆ **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

#### ◆ **Tutela dell'Ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

#### ◆ **Cortesìa**

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

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

#### ◆ **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

#### ◆ **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna di proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione. Il gestore si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, anche con risposta automatica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

#### **4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Viterbo, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'Ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'Utente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.
6. ecc....

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

## **4. 1 STANDARD GENERALI**

### **4.1.1 Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti a valenza del Comune di Viterbo, quali:

➤ **Portale internet della Viterbo Ambiente**), quale canale informativo di gruppo per le attività svolte nel Comune di Viterbo.

➤ **Istituzione di un ufficio per le relazioni con il pubblico** sito in Strada Poggino, 63 (Zona Poggino) - Viterbo, aperto dal giorno lunedì al giorno venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

➤ **Numero Verde e casella di posta**

Numero di telefono: 0761 253997 (da rete fissa e telefonia mobile)

Numero di Fax. 0761 250443

Numero Verde: 800 81 48 48 (solo da rete fissa)

- dal lunedì al giovedì | ore 8.30 - 13.30 e 14.30 – 16.30
- venerdì | ore 8.30 – 13.30

Indirizzo e-mail: [info@viterboambiente.net](mailto:info@viterboambiente.net)

PEC: [viterboambiente@legalmail.it](mailto:viterboambiente@legalmail.it)

#### **4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente**

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 2 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 2 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

#### **4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;

- materiale informativo consegnato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.
- ecc.....

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre un sondaggio per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente, e il relativo grado di soddisfazione.

#### **4.1.4. Comportamento del personale**

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## **4.2 STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore attraverso la società esecutrice degli stessi.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di Viterbo, disponibile e consultabile da tutti presso gli uffici del Comune di Viterbo, del soggetto gestore ATI e dell'azienda esecutrice dei servizi.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, stazioni ecologiche) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

Per una più accurata informazione, la descrizione dei servizi previsti nel Comune di Viterbo , viene illustrata attraverso schede specifiche allegate alla presente Carta e aggiornate annualmente.

## **4.3 SERVIZI EROGATI**

Il servizio consiste, come meglio specificato nel Contratto Rep. N. 25038/13 del 24/07/2020 -CIG: 7832030B9B e successivo Atto di Sottomissione, in:

### **4.3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:**

1. raccolta domiciliare per le utenze domestiche e non domestiche per indifferenziato, organico, carta e cartone, cartone selettivo, multimateriale leggero, imballaggi in vetro;
2. raccolta stradale presso le isole ecologiche per indifferenziato e organico, carta e cartone, multimateriale leggero, imballaggi in vetro;
3. raccolta presso i cimiteri;
4. raccolta domiciliare di sfalci e potature;
5. raccolta domiciliare a richiesta di prodotti sanitari assorbenti;
6. raccolta stradale di tessili;
7. raccolta stradale di RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi);
8. raccolta stradale di olii e grassi vegetali esausti;
9. raccolta a chiamata di ingombranti e RAEE;
10. raccolta presso grandi utenze (presidio ospedaliero Belcolle)
11. Lavaggio dei contenitori e bidoni carrellati per la raccolta della frazione organica;

***Standard di servizio:*** rispetto delle frequenze di raccolta definite dal progetto tecnico.

#### **4.3.2 Gestione del Centro Comunale di Raccolta**

***Standard di servizio per il centro di raccolta comunale:*** rispetto degli orari di apertura.

#### **4.3.3 Gestione della Stazione Ecologica Mobile**

***Standard di servizio per le stazioni ecologiche mobili:*** rispetto degli orari di apertura



#### **4.3.4 Servizi di spazzamento e igiene urbana:**

1. Spazzamento manuale del suolo pubblico;
2. Spazzamento misto del suolo pubblico;
3. Svuotamento cestini gettacarte, raccolta siringhe, rimozione foglie, rimozione guano di piccione, rimozione deiezioni animali nella rete stradale coperta dai servizi di spazzamento manuale o misto, nell'ambito dei quali il servizio stesso risulta ricompreso;
4. Pulizia fiere e mercati programmabili;
5. Rimozione rifiuti leggeri abbandonati;
6. Pulizia in aree cimiteriali;

***Standard di servizio della raccolta:*** rispetto delle frequenze di raccolta definite dal progetto.

#### **4.3.5 Servizi accessori**

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

1. servizio di ripasso pomeridiano per la rimozione dei conferimenti impropri/rifiuti abbandonati nel centro storico;
2. raccolte stradali aggiuntive presso alcune isole ecologiche comunali sensibili;
3. ragnatura di rifiuti abbandonati presso le isole ecologiche comunali;
4. diserbo dei marciapiedi comunali;
4. pulizia caditoie;
5. cancellazione scritte abusive e rimozione manifesti abusivi;

6. rimozione rifiuti abbandonati e depositi abusivi;
7. rimozione carogne animali;
8. servizi di pronto intervento;
9. servizi sgombero neve;
10. servizi occasionali.

**Standard di servizio:** ove attivati i servizi saranno erogati in conformità al contratto di servizio.

#### **4.3.6 Informazione e comunicazione**

1. redazione della carta dei servizi;
2. attivazione numero verde e modalità di informazione e comunicazione con le utenze;
3. introduzione di una piattaforma di interazione su molteplici canali al fine di soddisfare a pieno le esigenze dell'utenza in grado di acquisire risposte alle proprie richieste, facilmente e in piena autonomia nonché di massimizzare le performance di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi.

La Piattaforma è in grado di:

- gestire molteplici chiamate;
- acquistare numerazioni dedicate al servizio di assistenza e supporto (numeri verdi e numeri geografici);
- rispondere alle chiamate direttamente dal proprio browser, telefono fisso o mobile;
- ricevere e inviare SMS;

- fornire informazioni generali sulle modalità di effettuazione del servizio, sui calendari di raccolta, sulla corretta differenziazione dei rifiuti e sulle relative normative vigenti.
- acquisire prenotazioni per il ritiro gratuito ingombranti, Raee e sfalci a domicilio;
- disporre di dati e report utili alla comprensione e al miglioramento dei processi gestionali interni.

Le interazioni possono avvenire tra:

- due o più punti di contatto (end-points) umani, ossia tra utenza e operatore umano (risposte a chiamate telefoniche, invio di SMS, sessioni di chat, video, e-mail ...);
- due o più punti di contatto umani e automatici, ossia tra utenza e servizi di automazione self-service, come operatori e assistenti virtuali, chatbot, web form, IVR. Esempi di questa seconda categoria sono: la richiesta di informazioni che un cliente effettua in modalità self-service tramite navigazione di un menù IVR o tramite conversazione con un operatore virtuale intelligente; la compilazione di un modulo web per l'invio di un'e-mail; la creazione di un ticket dal Customer Portal per la segnalazione di un disservizio.
- due o più punti contatto automatici.

Le richieste dell'utenza, ricevute dai diversi canali di comunicazione, possono essere convertite in ticket. definito come qualsiasi che i vostri clienti inviano al

vostro servizio assistenza aziendale, indipendentemente dal canale di comunicazione scelto.

Un ticket può essere creato manualmente dagli operatori umani o da sistemi di automazione self-service (come V-Voice, V-Agent, Customer Portal ...).

Ogni ticket è assegnato a un operatore umano responsabile della sua lavorazione e contiene al proprio interno le varie interazioni avvenute tra l'operatore stesso e l'utenza.

A livello di struttura, un ticket presuppone la presenza di:

- Titolo: l'oggetto della richiesta;
- Proprietà o Campi: l'insieme delle informazioni utili all'agente per la completa gestione e risoluzione del ticket (ad es. cognome, nome, indirizzo, telefono, e-mail);
- Stato: lo stato di avanzamento nella risoluzione della richiesta (es. aperto, in lavorazione, sospeso, risolto, chiuso);
- Priorità: il livello di importanza e urgenza assegnato a ciascun ticket (es. bassa, media, alta);
- Assegnatario: l'agente a cui viene assegnato il ticket e responsabile della sua corretta gestione;
- Descrizione o note: informazioni, promemoria, descrizioni utili all'agente.

#### **4.3.7 Trasporto e conferimento dei rifiuti differenziati e indifferenziati**

#### **4.3.8 Azioni di prevenzione della produzione dei rifiuti.**

## **5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITA'**

### **5.1 Organo di tutela**

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi Pubblici vanno denunciate al Comune di Viterbo al quale spettano gli accertamenti del caso, con comunicazione delle proprie determinazioni entro 10 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. Il Comitato di Tutela è composto dal Presidente del soggetto gestore (o suo delegato) che lo presiede, dal Responsabile della Gestione del Contratto del soggetto gestore (o suo delegato), da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente nel territorio del Comune di Viterbo e da un rappresentante del Comune di Viterbo.

### **5.2 Procedura di reclamo**

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.2 della presente Carta dei Servizi.

### **5.3 Penalità**

Il soggetto gestore riconosce al Comune di Viterbo il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che il gestore non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obbligazioni assunti subirà le penalità previste dal contratto di servizio.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposita indagine, customer satisfaction, mirata a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- questionari diretti;
- incontri pubblici;
- ecc....

Sarà cura della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. offrire la possibilità alla cittadinanza di fornire la propria opinione e livello di soddisfazione degli strumenti corretti previsti dal Contratto oltre a poter proporre ulteriori idee e e/o migliorative ai servizi già in essere.

In virtù del periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid -19, la raccolta delle informazioni tramite un questionario di gradimento potrà essere svolte tramite web o applicativo smartphone, con riferimento ad un "campione significativo".

La Viterbo Ambiente S.c.a.r.l., sulla base delle informazioni e opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, consentendo inoltre di proporre alla Stazione Appaltante eventuali elementi di integrazione e /o miglioramento.

## **7. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi ha una validità fino alla scadenza del Contratto Rep. N. 25038/13 del 24/07/2020 -CIG: 7832030B9B ed è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Viterbo presso gli uffici del Settore VIII ubicati in Viterbo – Via Iginio Garbini 84 – Piano Primo, della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. ubicati in Viterbo – Strada Poggino 63, presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Viterbo – Piazza del Plebiscito 14, presso il Centro di raccolta comunale, presso la Stazione Ecologica Mobile, sul sito internet della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. e sul sito internet del Comune di Viterbo al fine di consentire la massima visibilità e acquisizione del documento.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Viterbo.