

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

## Carpiano



[WWW.CEMAMBIENTE.IT](http://WWW.CEMAMBIENTE.IT)



 **cem**  
ambiente

Sostenibile Quotidiano



## I CONTATTI CEM

Numero Verde  
**800-342-266**

[www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

**APP CEMAMBIENTE**





# Sommario

## SEZIONE 1

<b>Contenuti e diffusione</b> .....	<b>5</b>
1.1 ■ CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....	5
1.2 ■ RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI .....	5
1.2.1 Dove trovare la Carta dei servizi .....	6
1.2.2 Validità della Carta dei servizi .....	6
1.2.3 Privacy .....	6
1.2.4 Inquadramento della gestione nello schema regolatorio .....	6
1.3 ■ CHI È CEM AMBIENTE .....	7
1.3.1 Comportamento del personale .....	7
1.3.2 I servizi di CEM Ambiente .....	7

## SEZIONE 2

<b>Tutela e informazione dell'utente</b> .....	<b>8</b>
2.1 ■ ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA .....	8
2.1.1 Recapiti e gli strumenti di informazione/comunicazione .....	9
2.1.2 La valutazione della qualità del servizio .....	11
2.1.3 La segnalazione, la richiesta scritta di informazioni e i reclami.....	12
2.1.4 La segnalazione di disservizio da parte degli utenti .....	13
2.2 ■ ORGANI DI TUTELA .....	13

## SEZIONE 3

<b>Il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti</b> .....	<b>14</b>
3.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	14
3.1.1 Raccolte porta a porta .....	15
3.1.2 Microraccolte .....	16
3.1.3 Servizi a richiesta .....	17
3.1.4 Piattaforma Ecologica/Centro di Raccolta/Ecomobile.....	17
3.1.5 Servizio nei mercati .....	19
3.2 ■ SERVIZI DI EMERGENZA .....	19
3.3 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO .....	19

## SEZIONE 4

<b>Il servizio di spazzamento e lavaggio strade</b> .....	<b>20</b>
4.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	20
4.1.1 Spazzamento e lavaggio strade .....	20
4.1.2 Spazzamento manuale .....	21
4.1.3 Svuotamento cestini .....	21
4.2 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO .....	21

## SEZIONE 5

<b>Indicatori e standard di qualità</b> .....	<b>22</b>
5.1 ■ OBBLIGHI DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ .....	22
5.2 ■ STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA .....	23
5.3 ■ INDICATORI DI QUALITÀ .....	24
5.3.1 Reclami .....	24
5.3.2 Richiesta scritta di informazioni .....	25

## CONTENUTI E DIFFUSIONE



### 1.1 ■ CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di seguito definita Carta dei servizi, **è il documento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza** e impegna i primi a operare con l'obiettivo di migliorare il servizio reso.

La presente Carta dei servizi **è riferita al servizio di gestione dei rifiuti urbani**, comprensivo delle attività di **gestione della tariffa** e del **rapporto con gli utenti**, di **spazzamento** e **lavaggio** e di **raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti**.

Nella Carta dei servizi **sono descritte la struttura del servizio integrato dei rifiuti** e le relative attività svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere e sono relazionati i livelli di prestazione ottenuti nello svolgimento delle attività.

La Carta dei servizi **è strumento di tutela e controllo** e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti, di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta dei servizi e di collaborare con CEM Ambiente e il Comune segnalando le aree di miglioramento utilizzando i canali informativi attivati.

Si invita ciascun utente ad **acquisire consapevolezza** anche sui propri doveri, sanciti dal "Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani", pubblicato sul sito del Comune.



## 1.2 ■ RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI

La Carta dei servizi è **disciplinata dalla normativa** vigente in materia, in particolare da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle Pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- L.R della Regione Lombardia 26/2003, Art. 7: prevede che "I soggetti erogatori adottano una Carta dei servizi, predisposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e in base a linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate".
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- CAM - Criteri Ambientali Minimi "Rifiuti urbani e spazzamento stradale": "Affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, del servizio di pulizia e spazzamento stradale, della fornitura dei relativi veicoli e dei contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani" (approvato con DM 23 giugno 2022 n.255, G.U. n. 182 del 5 agosto 2022 - in vigore dal 3 dicembre 2022).

La Carta dei servizi è strumento di tutela e controllo e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti.







Inquadra e scarica il PDF della Carta dei servizi.

## 1.2.1 DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito di CEM Ambiente [www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it) e sul **sito del Comune e liberamente scaricabile**.  
 È possibile consultare la Carta dei servizi anche presso lo sportello del Comune.



## 1.2.2 Validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha **validità pluriennale** sino alla data di scadenza (30/11/2026) del contratto di servizio stipulato tra CEM Ambiente e il Comune. I contenuti della Carta dei servizi potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, organizzative o di standard di servizio, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio. Qualsiasi tipo di **modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni** mediante avviso sul sito internet e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Con cadenza annuale, **entro il 30 aprile dell'anno successivo**, sarà pubblicato sul sito di CEM Ambiente il documento che illustra il livello qualitativo raggiunto nell'erogazione delle prestazioni.

## 1.2.3 Privacy

CEM Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni contenute nel *Data Protection Agreement* sottoscritto con i titolari del trattamento, ovvero i Comuni, ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR.

Sul sito [www.cemambiente.it/privacy/](http://www.cemambiente.it/privacy/) e negli sportelli comunali è possibile consultare l'informativa ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016.

## 1.2.4 Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

**Il Comune di CARPIANO con Delibera di Giunta comunale n. 18 del 31/03/2022 ha definito che la gestione si posiziona nello schema I della matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SÌ
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE= NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SÌ	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO



## 1.3 ■ CHI È CEM AMBIENTE

**CEM Ambiente è un'azienda a totale capitale pubblico che gestisce i servizi di igiene urbana per i Comuni soci.**

CEM Ambiente, società da sempre attenta alla qualità del servizio reso e alla tutela dell'ambiente, attua e mantiene un sistema di gestione ambientale secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale e conforme al Regolamento EMAS, allo scopo di attuare il **miglioramento continuo** delle proprie prestazioni ambientali.



CEM Ambiente, nel suo operato, persegue i seguenti **obiettivi strategici** nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente, come delineati nel documento di politica ambientale:

- **Mantenere** attivo e applicare un **Sistema di gestione ambientale** basato sul Regolamento CEE EMAS e conforme alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** e **UNI EN ISO 9001:2015** presso i seguenti siti:
  - Sede Amministrativa ed ex-discarica di Cavenago di Brianza;
  - Centro Multimateriale di Liscate;
  - Stazione di trasferimento di Bellusco/Mezzago.
- **Rispettare**, nella sostanza e nei principi, tutte le leggi e i regolamenti ambientali applicabili, nonché gli eventuali impegni liberamente assunti in campo ambientale.
- **Promuovere** la collaborazione con le autorità locali sui temi dell'ambiente e perseguire un dialogo aperto nei confronti del pubblico.

Inquadra e scarica i PDF dei documenti di certificazione.



I documenti di certificazione sono **scaricabili** sul sito di CEM Ambiente, **sezione documenti**: [www.cemambiente.it/documenti-cem](http://www.cemambiente.it/documenti-cem)

### 1.3.1 Comportamento del personale

Tutto il personale è chiamato a collaborare con il fine della migliore conduzione dei servizi affidati, consapevole che l'impegno relativo a **qualità, sicurezza, salute e ambiente** è parte integrante della propria mansione.

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

Il personale a contatto con gli Utenti è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

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

### 1.3.2 I servizi di CEM Ambiente

**CEM Ambiente è affidataria in house dei servizi di igiene urbana e delle attività di supporto alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto del Comune**, cui spetta ogni decisione finale sulle modalità di effettuazione dei servizi.

Nell'ambito del predetto affidamento, CEM Ambiente si occupa inoltre di **pianificare, progettare, coordinare, ottimizzare e controllare la corretta esecuzione dei servizi svolti** sul territorio, riservandosi di affidare parte della concreta esecuzione dei servizi ad altri soggetti terzi, individuati nel rispetto delle vigenti norme in materia di appalti pubblici.





# TUTELA E INFORMAZIONE DELL'UTENTE



## 2.1 ■ ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

L'utenza può acquisire informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti utilizzando **i canali e le modalità** indicate sui **siti di CEM Ambiente** e del **Comune**.

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento si fa riferimento al TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e s.m.i. e alla normativa vigente.

**È possibile contattare CEM Ambiente, in qualità di gestore dei servizi di igiene urbana per:**

- Conoscere l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili, ottenere istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto e suggerimenti per ridurre la produzione dei rifiuti.
- Chiedere informazioni sul calendario dei servizi di raccolta, consultabile online e distribuito in forma cartacea agli utenti.
- Ottenere informazioni sul programma delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade e sui divieti relativi alla viabilità e sosta.
- Ottenere informazioni sulle interruzioni e riattivazioni del servizio.
- Ottenere informazioni in merito a campagne straordinarie di raccolta rifiuti e nuove aperture o chiusure dei centri di raccolta.



- Ottenere informazioni in merito a ubicazione, orari di apertura e alle modalità di accesso e conferimento rifiuti presso i Centri di raccolta.
- Segnalare danni prodotti a persone, animali e cose, includendo anche il danneggiamento dei contenitori (secchi, bidoni carrellati, cassonetti) in dipendenza dell'esecuzione dei servizi.
- Ottenere informazioni sulle tipologie dei Servizi di Emergenza di competenza del gestore e attivabili direttamente dagli utenti.
- Attivare il servizio di emergenza 24h/24h.
- Effettuare segnalazione di disservizi e/o reclami.
- Prenotare il ritiro ingombranti a domicilio e altri servizi su chiamata.
- Ottenere informazioni sul programma delle attività di pulizia manuale, pulizia parchi e giardini, svuotamento cestini.



## 2.1.1 I recapiti e gli strumenti di informazione/comunicazione

CEM Ambiente, in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade, mette a disposizione del cittadino i canali di informazione e comunicazione relativamente ai servizi svolti di seguito riportati. In deroga a quanto previsto al comma 2.2, lettera a) del TQRIF, l'Ente territorialmente competente, con l'approvazione della presente Carta dei servizi, designa quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività.

- **Fax** 02-95241962 - 02-95241963
- **Facebook** [www.facebook.com/cemambiente](http://www.facebook.com/cemambiente)
- **Linkedin** [www.linkedin.com/company/cem-ambiente/](http://www.linkedin.com/company/cem-ambiente/)
- **Instagram** [www.instagram.com/cem\\_ambiente/](http://www.instagram.com/cem_ambiente/)
- **Pec** [protocollo@pec.cemambiente.it](mailto:protocollo@pec.cemambiente.it)
- **Numero verde** 800342266
- **Numero di pronto intervento** 800342266 INT. 9
- **Sito internet** [www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

### DESCRIZIONE STRUMENTO

#### NUMERO VERDE

- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia del comune, smaltimento e centri di raccolta / piattaforme ecologiche.
- Segnalazioni e richieste di informazioni.
- Segnalazioni di disservizi per raccolta o pulizia strade.
- Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti.
- Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto.
- Richiesta sostituzione o riparazione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto.
- Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati.

### MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO

Numero Verde  
**800-342-266**

**dal lunedì al venerdì**  
 dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00  
**sabato** dalle 9.00 alle 12.00

La telefonata è **gratuita**  
 sia per telefonia fissa che mobile.

## DESCRIZIONE STRUMENTO

## MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO

### SITO INTERNET

[www.cemambiente.it](http://www.cemambiente.it)

- Informazioni sul servizio e novità.
- Informazioni su dove buttare le diverse tipologie di rifiuti.
- Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposita sezione "segnala on line".
- Informazioni sul calendario della raccolta specifiche per ogni Comune.
- Informazioni sulla raccolta tradotte in 9 lingue.
- Download dei calendari, App CEM Ambiente e pubblicazioni a riguardo della raccolta differenziata.

### APP CEM AMBIENTE

Applicazione che permette in qualsiasi luogo e in qualsiasi momento di:

- Segnalare disservizi sulla raccolta.
- Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, attraverso la sezione "dove lo butto".
- Essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, attraverso la sezione "calendario".
- Trovare le info per chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti.
- Localizzare i contenitori di rifiuti (pile, farmaci e olio alimentare esausto) più vicini alla posizione in cui ci si trova.
- Avviso di notifica: 12 ore prima per la raccolta e il servizio di spazzamento strade.
- Restare aggiornati sulle ultime news di CEM Ambiente.
- Richiedere sostituzione o riparazione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto.
- Fare segnalazioni di discariche abusive e/o rifiuti abbandonati.

Applicazione per smartphone e tablet, si scarica gratuitamente sugli store Android e IOS o dal sito di CEM Ambiente [www.cemambiente.it/CEM Ambiente/](http://www.cemambiente.it/CEM Ambiente/)





DESCRIZIONE STRUMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO
<b>MAIL INFO</b>	<b>info@cemambiente.it</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Info di carattere generale.</li><li>• Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto.</li><li>• Richiesta sostituzione o riparazione bidonj rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto.</li><li>• Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati</li><li>• Effettuare richieste scritte di informazioni e reclami relativi al servizio di raccolta e trasporto rifiuti e al servizio di spazzamento e lavaggio strade.</li></ul>	

## 2.1.2 La valutazione della qualità del servizio

Gli **Utenti** possono far pervenire a CEM Ambiente **suggerimenti e proposte attraverso l'APP CEM Ambiente** e tutti i canali di comunicazione. Possono inoltre esprimere il proprio **grado di soddisfazione** in merito alla qualità percepita del servizio rispondendo alle indagini organizzate periodicamente da CEM Ambiente per conoscere le esigenze degli utenti, verificare la qualità del servizio reso e comprendere i possibili interventi per il suo miglioramento.

Per l'esecuzione delle indagini di *customer satisfaction* rivolte agli utenti, CEM Ambiente si avvale della collaborazione di soggetti terzi qualificati. L'indagine di norma si rivolge a due tipologie di utenze:

- Utenze domestiche.
- Utenze commerciali (escludendo gli enti pubblici).

Gli esiti delle indagini condotte possono essere consultati sul sito di CEM Ambiente al seguente link: [www.cemambiente.it/wp-content/uploads/2017/01/12-Indagine\\_light.pdf](http://www.cemambiente.it/wp-content/uploads/2017/01/12-Indagine_light.pdf)





### 2.1.3 La segnalazione, la richiesta scritta di informazioni e i reclami

L'utente può inoltrare segnalazioni e richieste a **mezzo posta**, via **e-mail**, mediante **sportello fisico e online** o tramite il **servizio telefonico** ai recapiti e canali di contatto riportati al paragrafo "2.1.1 • I recapiti e gli strumenti di informazione/comunicazione" della presente Carta dei servizi.

**In caso di segnalazioni o richieste scritte** relative ai servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade, CEM Ambiente comunica l'esito finale con risposta motivata scritta entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.

Qualora la complessità della segnalazione non dovesse consentire il rispetto dei tempi previsti, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta. **Di norma non saranno**

**prese in considerazione richieste anonime o incomplete** delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.

**L'utente può sporgere reclamo per violazioni dei principi e degli standard contenuti nella presente Carta dei servizi, inviando comunicazione scritta** a CEM Ambiente o al Comune per i servizi di rispettiva competenza, utilizzando il modulo apposito scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile nei punti di

L'utente può inoltrare segnalazioni e richieste a mezzo **posta**, via **e-mail**, mediante **sportello fisico e online** o tramite il servizio **telefonico** ai recapiti e canali di contatto.

contatto con l'utente, o compilabile online. È prevista la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo senza utilizzare il modulo apposito purché la comunicazione contenga gli stessi campi obbligatori riportati nel modulo stesso. Nella richiesta o reclamo l'utente è tenuto a **fornire tutte le informazioni disponibili** per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del gestore. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie a un'adeguata risposta scritta da parte del gestore.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'Utente le modalità di presentazione dei reclami.





Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi, CEM Ambiente o il Comune comunicano l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i medesimi termini, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.

## 2.1.4 La segnalazione di disservizio da parte degli utenti

Il passaggio di raccolta termina generalmente entro le ore 14.00, pertanto la segnalazione per disservizi rilevati nell'esecuzione della "raccolta Porta a Porta" deve essere effettuata dagli utenti non prima delle ore 14.00 del giorno previsto per il servizio.

In caso di **mancato o incompleto servizio** di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un reclamo verbale al **numero verde 800342266** oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App CEM Ambiente. CEM Ambiente ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio, secondo le tempistiche standard definite al paragrafo "6.2 • Standard di qualità contrattuale e tecnica" del presente documento.

**Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta** (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di CEM Ambiente, l'irregolarità sarà segnalata mediante un **adesivo di non conformità**. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto: **il cittadino dovrà ritirare i rifiuti non conformi e conferirli poi correttamente** nel rispetto delle modalità di raccolta definite dal Regolamento Comunale in materia, dei **giorni e degli orari indicati nel calendario**.

**In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero**, CEM Ambiente ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante App Cem Ambiente, con informativa sul sito internet istituzionale e altre forme di informazione quali volantinaggio nei luoghi maggiormente frequentati, almeno cinque giorni prima dell'evento.



## 2.2 ■ Organi di tutela

**L'Utente** che rileva inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal/i gestore/i con questa Carta dei servizi può sporgere reclamo con le modalità sopra esposte. **Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:**

- Richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della criticità.
- Presentare reclamo all'Ente territorialmente competente (Comune). Il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti di CEM Ambiente, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei servizi e delle disposizioni di legge.
- Rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori e, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica extragiudiziale.
- Rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.



# IL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI



## 3.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 3.1.1 RACCOLTE PORTA A PORTA

Per **raccolte porta a porta** si intendono quelle che prevedono il **ritiro** dei rifiuti **presso il domicilio dell'Utente**. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un **calendario stabilito**, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

Gli **obblighi e le modalità** secondo i quali deve essere svolto il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti sono stabilite **nel "Contratto di servizio"** sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune. Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti è fondamentale che vi sia, unitamente all'impegno del gestore, anche l'adozione da parte dei cittadini di comportamenti responsabili nel rispetto del Regolamento comunale vigente in materia, dell'ambiente e del decoro urbano.









**Le informazioni relative ai servizi di raccolta sono reperibili utilizzando i seguenti canali:**

- Calendario distribuito annualmente a tutti gli utenti
- Modalità di conferimento dei rifiuti:  
[www.cemambiente.it/dove-lo-butto/](http://www.cemambiente.it/dove-lo-butto/)
- Servizi di misurazione puntuale dei rifiuti (Ecuosacco):  
[www.cemambiente.it/ecuosacco/](http://www.cemambiente.it/ecuosacco/)

Eventuali modifiche sono comunicate all'Utenza a mezzo stampa, APP CEM Ambiente, con comunicazione al Comune e alla seguente pagina del sito web: [www.cemambiente.it/sezione/comunicazioni/news/](http://www.cemambiente.it/sezione/comunicazioni/news/)

Si riportano di seguito le principali informazioni sulle modalità di erogazione e di fruizione del servizio.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE	COLORE CONTENITORE
<b>RACCOLTE PORTA A PORTA</b> RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	<b>UMIDO</b> 	<b>Bisettimanale</b> (consultare il calendario)	Sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in contenitori di dimensione e colore indicati sul calendario	MARRONE
	<b>SECCO FRAZIONE RESIDUA DA R.D.</b> 	<b>Settimanale</b> (consultare il calendario)	Ecuosacchi rossi da 35 lt per le utenze domestiche e in Ecuosacchi blu da 110 lt oppure in Ecuobox da 35/120/240/1100 lt per le utenze non domestiche	
	<b>CARTA E CARTONE</b> 	<b>Settimanale</b> (consultare il calendario)	In scatole di cartone, borse di carta, pacchi legati con spago o secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 e 360 lt o cassonetti da 1100 lt	BIANCO
	<b>VETRO</b> 	<b>Settimanale</b> (consultare il calendario)	In secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 lt	VERDE
	<b>MULTIPAK</b> (IMBALLAGGI IN PLASTICA, IMBALLAGGI METALLICI, CONTENITORI IN CARTONE PER BEVANDE E ALIMENTI) 	<b>Settimanale</b> (consultare il calendario)	Sacchi di polietilene semitrasparenti da 110 lt di colore giallo	
	<b>SCARTI VEGETALI - VERDE</b> 	<b>Stagionale: Quindicinale</b> (consultare il calendario)	In bidoni carrellati da 120/240 lt Ramaglie e potature legate con spago in fascine peso massimo 20 kg/cad e lunghezza non superiore a 1,5 metri	VERDE



Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti, i tecnici ispettivi e i tecnici di CEM Ambiente effettuano **controlli quali/quantitativi sul materiale conferito, segnalando le non conformità** rilevate attraverso etichette adesive apposte sui contenitori/sacchi. L'etichetta riporta sempre l'indicazione di dove trovare le informazioni per la corretta esposizione e le possibili motivazioni della segnalazione di non conformità.



### 3.1.2

#### MICRORACCOLTE

La raccolta di alcune frazioni di rifiuto (**pile esauste, farmaci scaduti, rifiuti tessili**, ecc.) avviene mediante conferimento da parte dell'Utenza in **contenitori stradali dedicati**, collocati su indicazione di ogni singolo Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono periodicamente svuotati da operatori con automezzi adibiti per il trasporto nei centri autorizzati.

Per quanto concerne le raccolte degli **indumenti dismessi/rifiuti tessili** potrebbero essere presenti dei contenitori su aree private (posteggi supermercati, benzinai, ecc.) estranei al servizio erogato dal gestore.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
<b>MICRORACCOLTE</b>  RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	<b>PILE ESAURITE</b> 	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici
	<b>FARMACI</b> 	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici





### 3.1.3 SERVIZI A RICHIESTA

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
<b>SERVIZI A RICHIESTA</b>  RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	 <b>OLIO VEGETALE                      ESAUSTO</b>	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori di varie dimensioni dislocati presso attività di ristorazione
	 <b>RIFIUTI                      INGOMBRANTI</b>	Il ritiro avviene nel giorno concordato con il Numero Verde tra le ore 6.00 e le ore 16.00	Prenotazione telefonica al Numero Verde. I materiali devono essere conferiti a bordo strada nel rispetto dei volumi previsti
	<b>ALTRE PLASTICHE                      PER UTENZE NON DOMESTICHE</b>	settimanale	In sacchi di polietilene semitrasarenti da 110 lt

### 3.1.4 CENTRO INGOMBRANTI/ ECOMOBILE

In queste strutture gli Utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva, le **tipologie di rifiuti urbani diversi da quelli per i quali sono attivi i servizi di raccolta porta a porta**.

Durante gli orari di apertura, le strutture sono presidiate da almeno un operatore dedicato alla verifica del diritto al conferimento e alla sua correttezza, all'assistenza all'Utenza, agli adempimenti di registrazione previsti dalla legge, all'attività di pulizia (delle aree interne ed esterne).

**Per le utenze non domestiche**, il trasporto dei propri rifiuti deve avvenire con mezzi dotati di valida iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria adeguata al trasporto delle specifiche tipologie di rifiuti (codici EER).



Rientra tra gli obblighi del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.

**Sul sito** web del gestore CEM Ambiente **sono consultabili l'elenco e la dislocazione dei centri di raccolta** a disposizione per le utenze domestiche e non domestiche, il calendario e l'orario di apertura, le modalità di accesso e di conferimento e l'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili.

**L'orario di apertura**, concordato con l'Amministrazione comunale, è consultabile sul calendario distribuito annualmente a tutti gli Utenti e sul sito internet di CEM Ambiente [www.cemambiente.it/calendario-raccolta/](http://www.cemambiente.it/calendario-raccolta/)

SERVIZI	FRAZIONE	ACCESSO
<p><b>CENTRO INGOMBRANTI</b></p> 	<p>RIFIUTI INGOMBRANTI            CARTA E CARTONE            LEGNO            ROTTAME FERROSO            MACERIE ED INERTI            VETRO LASTRE            VETRO BOTTIGLIE</p>	<p>Con documento che attesti la residenza</p>
<p><b>ECOMOBILE</b></p> 	<p>RAEE R1 - FRIGORIFERI            RAEE R2 - GRANDI BIANCHI            RAEE R3 - TV E MONITOR            RAEE R4 - PICCOLI ELETTRODOMESTICI            RAEE R5 - LAMPADE E LAMPADINE            ACCUMULATORI AL PIOMBO            OLIO MINERALE            OLIO VEGETALE            PILE            FARMACI            VERNICI            PRODOTTI E CONTENITORI "T" E/O "F"            TONER</p>	<p>Luogo di sosta e orari indicati sul calendario annuale</p>





### 3.1.5 SERVIZIO NEI MERCATI

I servizi nei mercati comprendono la **raccolta delle frazioni di rifiuto prodotte** e lo **spazzamento** delle aree interessate.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
MERCATI SETTIMANALI  COMPETENZA CEM	SECCO - FRAZIONE RESIDUA DA R.D.	Settimanale	In sacchi semitrasparenti da 110 lt
	ORGANICO - UMIDO - F.O.R.S.U.		In bidoni carrellati da 120 e 240 lt
	IMBALLAGGI IN PLASTICA - CASSETTE		Accatastati in modo ordinato
	IMBALLAGGI IN LEGNO - CASSETTE		
	IMBALLAGGI IN CARTONE		

## 3.2 ■ SERVIZI DI EMERGENZA

In ottemperanza con quanto disposto da ARERA nel TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, CEM Ambiente svolge un Servizio di Emergenza **attivo 24 ore su 24 su chiamata al numero 800342266 INT.9**, dedicato alle segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio. È erogato nei seguenti casi:



### a) Ricevimento segnalazione e intervento alla riapertura dei cantieri di servizio:

- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di modeste quantità di residui sparsi su suolo pubblico che non pregiudicano la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che non sono di impedimento alla normale viabilità, ovvero che non generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado.

### b) Ricevimento segnalazione e intervento entro 4 ore:

- incendio nelle Piattaforme ecologiche o Centri di raccolta;
- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di quantità rilevanti di residui sparsi su suolo pubblico che possono pregiudicare la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che possono essere di impedimento alla normale viabilità, ovvero che generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado.

Laddove si verifichi la necessità di individuazione della tipologia dei **rifiuti abbandonati** prima della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area. La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Per i dettagli sul servizio è possibile **consultare il sito di CEM Ambiente**.

## 3.3 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso di **interruzione programmata del servizio**, il gestore deve avvisare l'Utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di persone possibile, informando sia in merito alla **sospensione** prevista sia circa la **ripresa** effettiva **del servizio**, nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.

L'eventuale **interruzione del servizio deve essere recuperata** entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.



## IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE



### 4.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di spazzamento e lavaggio strade sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune.

I servizi erogati da CEM Ambiente sono disciplinati nel regolamento di servizio ed eseguiti nel rispetto della programmazione consultabile sul sito societario e sull'App CEM Ambiente.

#### 4.1.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita in accordo con il Comune, prevede la **pulizia meccanizzata con supporto manuale di un operatore appiedato munito di soffiatore** di: strade, piazze, parcheggi adiacenti alle strade e altre aree pubbliche. **I materiali raccolti** vengono conferiti presso **l'impianto di trattamento terre di CEM Ambiente**.



**4.1.2**  
**SPAZZAMENTO**  
**MANUALE**

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita **in accordo con il Comune**, viene effettuato su **pubbliche strade, piazze, aree pedonali, marciapiedi, aree verdi** attrezzate e fruibili al pubblico, **banchine stradali** e nei tratti dove non sussistono obblighi a carico dei privati.



**4.1.3**  
**SVUOTAMENTO**  
**CESTINI**

Cem Ambiente provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei **cestini stradali/trespoli/mini-isole** presenti nel territorio del Comune, **con sostituzione dei sacchi**, ove opportuno, e **pulizia delle aree circostanti**, ove necessario.

Alcuni cestini, data la posizione in aree di pregio e l'utilizzo effettivo, possono richiedere frequenze di svuotamento superiori a quelle di altre aree. La programmazione del servizio viene concordata con l'Amministrazione comunale.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESECUZIONE
<b>SPAZZAMENTO E PULIZIA SUOLO PUBBLICO</b>	<b>PULIZIA STRADALE MECCANIZZATA</b> (ESCLUSE LE STRADE PROVINCIALI)	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari in cui avviene la pulizia, sono concordate con il Comune. Le date possono essere consultate sul sito di CEM Ambiente e sull'App CEM Ambiente, sezione Calendario Raccolte	Mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ausiliario con soffiatore
<b>SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI</b>	<b>SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI</b>	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari della pulizia, sono concordate con il Comune	Pulizia di marciapiedi, parcheggi, sedi stradali e banchine stradali. rimozione di rifiuti, pulizia delle caditoie stradali e bocche di lupo, rimozione di deiezioni canine, svuotamento dei cestini stradali e sostituzione dei sacchetti

## 4.2 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso di **interruzione programmata del servizio**, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di Utenti possibile, **informando** sia in merito alla **sospensione** prevista, sia circa la **ripresa** effettiva del servizio.



## SEZIONE 5

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ



### 5.1 ■ OBBLIGHI DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

**Gli standard di qualità, continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio** definiti nella presente Carta dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica autorità.

**Eventuali disservizi rilevati dal Comune sono contestati a CEM Ambiente.** Il Gestore CEM Ambiente è tenuto a segnalare tempestivamente al Comune le inadempienze o irregolarità che si verificano per cause ad esso non imputabili (strada interrotta - mancato spazzamento neve - conferimenti non conformi alle prescrizioni regolamentari - automezzi in sosta vietata et al.).



## 5.2 ■ STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

Per garantire la verifica da parte degli utenti sulla qualità dell'erogazione dei servizi sono stati individuati i **seguenti "standard generali"**, ovvero **indicatori del livello di qualità minimo** che il gestore garantisce ai propri utenti:

- Per il servizio di Numero verde sono garantite 33 ore settimanali di disponibilità. In normali condizioni di servizio, il gestore si impegna a contenere il più possibile il tempo di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico. A fronte di eccezionali afflussi di chiamate, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione tramite i risponditori automatici.
- Il tempo medio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata è pari a 15 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo è pari a 5 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in presenza di sopralluogo è pari a 10 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di risposta motivata a reclami scritti è pari a 30 giorni lavorativi; a 40 gg se sono coinvolti più gestori.
- Il tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi; a 40 gg se sono coinvolti più gestori.
- Il tempo medio di intervento per richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, danneggiate dagli operatori durante la movimentazione e svuotamento, è pari a 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo.
- Il tempo medio di intervento per richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta danneggiate dagli operatori durante le attività è pari a quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.

Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la **percentuale** delle **prestazioni** è pari o superiore alla percentuale minima indicata nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal **Testo Unico della qualità del servizio ARERA**. Per il calcolo non si considerano eventuali prestazioni erogate fuori standard per indisponibilità dell'utente o per cause non imputabili al gestore.

- Per le **prestazioni dei Servizi di emergenza**, il tempo medio di arrivo sul luogo è pari a 4 ore dall'inizio della conversazione. Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la percentuale delle prestazioni è pari o superiore alla percentuale minima indicata nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA.
- Per la **programmazione** mensile del servizio di **raccolta e trasporto**, lo standard si intende rispettato se la percentuale non è inferiore al minimo indicato nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA;
- Per la **programmazione** mensile del servizio di **spazzamento e lavaggio** delle strade, lo standard si intende rispettato se la percentuale non è inferiore al minimo indicato nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA.

Gli standard di qualità, continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.





## 5.3 ■ INDICATORI DI QUALITÀ

CEM Ambiente si impegna a fornire ogni anno entro il 30 aprile dell'anno successivo, tramite pubblicazione sul proprio sito internet o tramite invio all'Ente Territorialmente Competente ovvero il Comune, **informazioni sul livello di qualità ottenuto per ciascuno degli standard** precedentemente elencati, per quanto di propria competenza, evidenziando se è stato rispettato il livello di qualità previsto dallo schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA. La misura del livello di qualità dovrà essere prodotta secondo le modalità di calcolo previste dall'Autorità di regolazione del settore ARERA.

### 5.3.1 Reclami

Qualsiasi **violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta dei servizi** può essere segnalata tramite lettera, mail o sito web, **compilando l'apposito modulo** predisposto dal gestore e reperibile sul sito internet.

L'utente può inviare il reclamo senza usare il modulo apposito purché la comunicazione contenga gli stessi **campi obbligatori**. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente alla criticità segnalata.

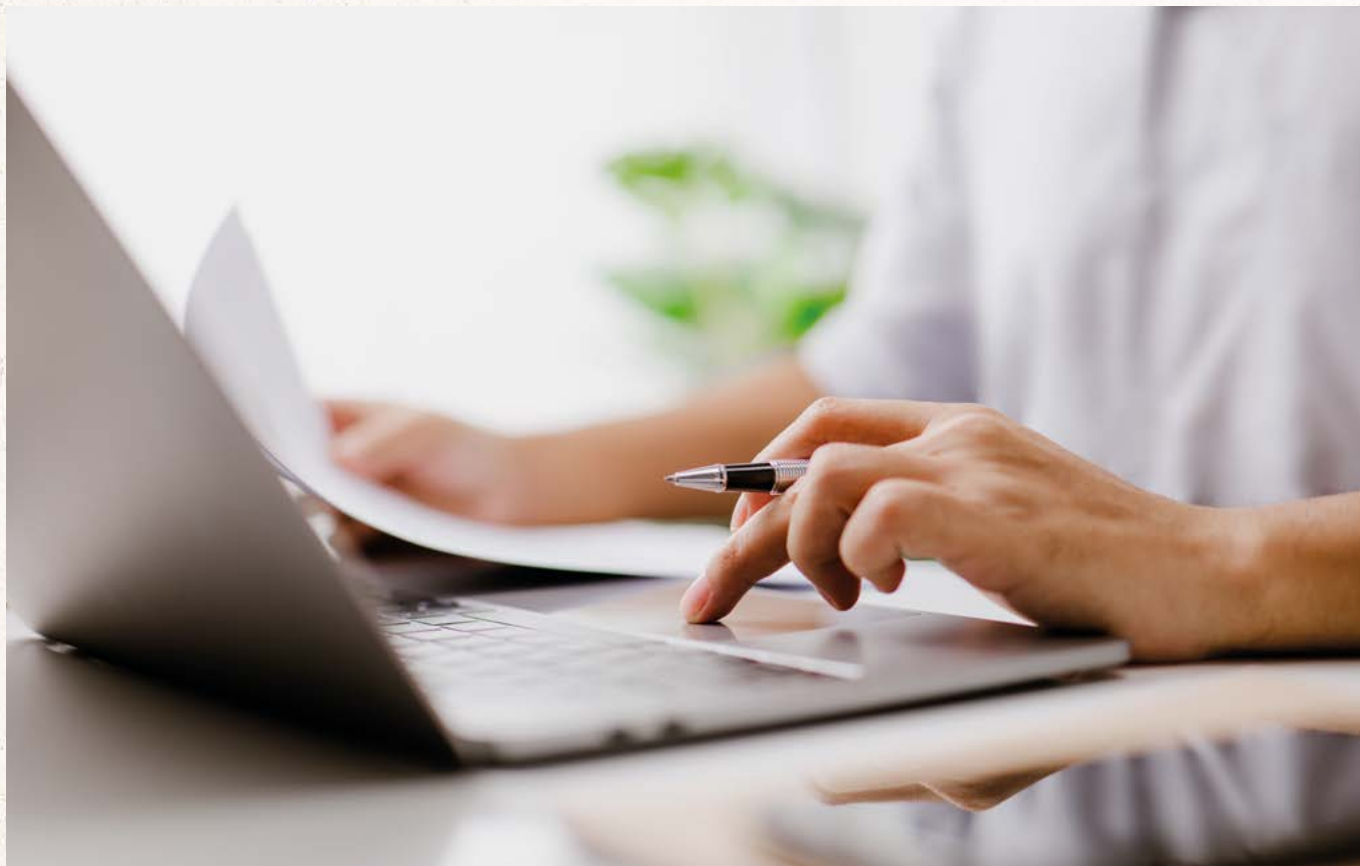
Il gestore s'impegna a rispondere a ogni reclamo scritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per **il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale**. Nel caso di reclamo relativo al servizio svolto dal gestore CEM Ambiente, il termine massimo di risposta è aumentato a 40 giorni, per consentire lo scambio di informazioni tra CEM e il Comune.

Se la complessità del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato, entro i medesimi termini, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.

**Il Comune si impegna a formulare la risposta** in modo chiaro e comprensibile, indicando l'identificativo del reclamo ed il referente organizzativo del gestore, il quale, se necessario, fornirà ulteriori chiarimenti. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'Utente le modalità per la presentazione dei reclami.





### 5.3.2 Richiesta scritta di informazioni

Il gestore s'impegna a rispondere a ogni richiesta scritta di informazioni pervenuta entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale. Nel caso la richiesta riguardi il servizio svolto dal gestore CEM Ambiente, il termine massimo di risposta è aumentato a 40 giorni, per consentire lo scambio di informazioni tra i gestori.

Il gestore si impegna a formulare la risposta in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo il referente organizzativo del gestore, il quale, se necessario, fornirà ulteriori chiarimenti.

[WWW.COMUNE.CARPIANO.MI.IT](http://WWW.COMUNE.CARPIANO.MI.IT)







Sostenibile Quotidiano