



**sviluppo  
tecnologia  
ricerca**

# **CARTA DELLA QUALITA'**

[Aggiornamento 2022](#)



**sviluppo  
tecnologia  
ricerca**

**S.T.R. Società Trattamento Rifiuti S.r.l.**

Sede legale: Piazza Risorgimento 1 - 12051 Alba CN

[www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) - [str@pec.it](mailto:str@pec.it) - tel: 0173 364891

Capitale Sociale € 2.908.497,06 i.v.

C.F., P.IVA, R.I. di Cuneo: 02996810046 - REA: 253897

Gentile utente,

La S.T.R. Società Trattamento Rifiuti, intende fornire un contributo concreto per rendere migliore il territorio e l'ambiente in cui viviamo e di cui facciamo parte.

L'esperienza ci ha insegnato che per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini/utenti è indispensabile saper ascoltare e comprendere le esigenze e accogliere le indicazioni che giungono dalle Istituzioni, dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini.

Per permettere alla S.T.R. di beneficiare dei suggerimenti che giungono da questi portatori di interesse è necessaria la collaborazione di tutti.

Il ruolo di gestore unico del servizio che, unanimemente, i sindaci del consorzio COABSER ci hanno assegnato, ci inorgoglisce e nel contempo non può che responsabilizzarci fortemente. Il nostro impegno è quello di garantire tutte le attività che costituiscono complessivamente il ciclo integrato di gestione dei rifiuti urbani con la miglior qualità possibile e con un occhio sempre attento ai costi che gravano sul cittadino.

Il momento che stiamo vivendo è delicato, denso di incognite ma al contempo una straordinaria opportunità per dare corsi a quella transizione verso un contesto finalmente più sostenibile ed equo. Siamo consapevoli, però, che l'obiettivo comune per un ambiente costantemente pulito, libero dai rifiuti e quindi più vivibile e decoroso può essere raggiunto solo con la collaborazione di tutti.

La "Carta della Qualità" che oggi rinnoviamo e rilanciamo più determinati che mai, può e deve rappresentare lo strumento a disposizione dei cittadini per stimolare la nostra azienda a servire meglio il territorio e ad erogare servizi sempre più efficaci.

Alba, dicembre 2022

Il Direttore Generale  
Piero Giuseppe Bertolusso

## Sommario

1	Introduzione.....	1
1.1	Presentazione della S.T.R. ....	1
1.1.1	Gli impianti della S.T.R. ....	1
1.1.2	I servizi di raccolta .....	2
1.1.3	I servizi di intervento per riparazione o consegna attrezzature ed intervento a seguito di disservizi .....	3
1.1.4	Servizi di igiene urbana.....	3
1.1.5	Servizi strumentali al sistema di gestione rifiuti. ....	4
1.1.6	Raccolta rifiuti abbandonati.....	4
1.2	Certificazioni: .....	4
1.3	La carta della qualità:.....	5
1.3.1	Aggiornamento, diffusione, validità .....	5
2	Principi Fondamentali .....	6
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	6
2.2	Continuità e regolarità.....	6
2.3	Rispetto delle normative .....	6
2.4	Tutela dell'ambiente.....	7
2.5	Partecipazione .....	7
2.6	Cortesìa e Chiarezza .....	7
2.7	Efficienza ed Efficacia.....	7
2.8	Privacy.....	8
3	Standard di qualità del servizio .....	8
3.1	Modalità di esecuzione del servizio.....	8
3.1.1	I servizi di raccolta .....	8
3.1.2	I servizi di intervento per riparazione o consegna attrezzature ed intervento a seguito di disservizi .....	10
3.1.3	Servizi di igiene urbana.....	11
3.1.4	Servizi strumentali al sistema di gestione rifiuti .....	12
3.1.5	Raccolta rifiuti abbandonati.....	12
3.2	Continuità e regolarità del servizio .....	13
3.3	Tutela ambientale; .....	13
3.4	Fascia di puntualità verso l'utenza .....	14
3.5	Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato .....	15
3.6	Comunicazione .....	16
4	Valutazione del servizio da parte degli utenti .....	16
5	Completezza e Accessibilità all'Informazione – rapporti con gli utenti .....	16
5.1	Punti di contatto .....	17

5.2	Reclami.....	17
5.3	Gestione dei reclami e risposta al cittadino.....	18
5.4	Situazioni di pericolo stradale.....	18
5.5	Comportamento del personale.....	19
5.6	Doveri Dei Cittadini.....	19
5.7	Sanzioni all'utente consumatore.....	19
5.8	Rimborsi ed indennizzi.....	19
5.9	Attivazione, cessazione variazioni del servizio.....	20

# 1 Introduzione

## 1.1 Presentazione della S.T.R.

La società trattamento rifiuti nasce nel 2004 a seguito della scissione del ramo impiantistico del Consorzio Albese Braidese Servizi Rifiuti. La Società, il cui capitale è detenuto interamente da 54 Comuni del CO.A.B.SE.R. Consorzio Albese Braidese Servizi Rifiuti gestisce attualmente l'intero ciclo integrato dei rifiuti urbani.

Inoltre, grazie al complesso impiantistico in dotazione, la Società offre i propri servizi anche ad operatori economici che agiscono fuori dal ciclo integrato dei rifiuti urbani.

Il nostro servizio è esteso a circa 172.200 abitanti del territorio albese e braidese, ma si rivolge anche a migliaia di realtà artigianali, commerciali operanti in zona.

Ogni anno sul nostro territorio sono generati circa 100.000 tonnellate di rifiuti urbani di cui, grazie ai servizi messi a disposizione della nostra Società, oltre il 76% sono avviati ad attività di riciclo o recupero tramite la raccolta differenziata.

Meno del 10% di questa imponente massa di scarti urbani viene oggi conferita in discarica.

Per l'elenco completo ed aggiornato di tutti i servizi svolti si rimanda al sito internet della società [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz)

### 1.1.1 Gli impianti della S.T.R.

Di seguito riportiamo una rapida carrellata degli impianti di nostra proprietà – e dunque pubblici – che sono messi a servizio del sistema di gestione che si sviluppa dopo le raccolte effettuate sul territorio.

#### **Impianto di trattamento meccanico biologico**

L'impianto, sito nel Comune di Sommariva del Bosco, costituisce un passaggio importante del ciclo di gestione dei rifiuti urbani, in quanto ha lo scopo di recuperare ancora materia ed energia dal rifiuto residuale (cosiddetto "rifiuto indifferenziato"). Con questi trattamenti si produce un prezioso combustibile che sostituisce fonti fossili, materie prime per l'industria e soltanto una minima parte residuale è scarto da conferire in discarica.

#### **Impianto di compostaggio**

L'impianto, situato nel complesso di Cascina del Mago, Sommariva Perno, tratta gli scarti della manutenzione del verde (ramaglie, patate, sfalci, ecc..) ed i fanghi prodotti dagli impianti di depurazione per trasformarli in ammendante compostato misto (COMPOST), che viene impiegato nelle attività floro-vivaistiche, di recuperi ambientali, in agricoltura ecc., per fornire sostanza organica ai terreni e contribuire a contrastarne la desertificazione.

#### **Impianto di lavorazione del legno**

Presso il sito di Cascina del Mago è in funzione una sezione impiantistica di lavorazione del legno della raccolta differenziata per consentire il successivo riciclo presso un impianto terzo all'avanguardia.

## **Impianto di stoccaggio del vetro**

Presso lo stesso sito di Cascina del Mago è presente un'area attrezzata di stoccaggio del vetro proveniente dalla raccolta sul territorio, necessaria per il successivo avvio a recupero presso impianti e vetrerie convenzionati.

## **Deposito materiali ed attrezzature per la raccolta**

Sempre presso gli stabilimenti di Sommariva Perno – Cascina del Mago, si trova il magazzino necessario all'approvvigionamento di cassonetti, campane, sacchi, contenitori di varia tipologia ed in generale attrezzature occorrenti all'utenza per la corretta raccolta differenziata dei rifiuti urbani.

## **Impianto di valorizzazione energetica del biogas**

Nello stesso complesso di Cascina del Mago, Sommariva Perno, è attivo da circa 18 anni un efficiente impianto di captazione e valorizzazione energetica del biogas estratto dalle discariche, con produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile. Questi risultati sono stati raggiunti anche grazie alla collaborazione di partners industriali altamente specializzati.

## **Discarica**

Sempre nel complesso in località Cascina del Mago in Comune di Sommariva Perno (CN), si trova la discarica per rifiuti non pericolosi ed una discarica esaurita in fase di post-esercizio. A completamento delle discariche è in esercizio un impianto di trattamento dei percolati ed acque di prima pioggia e del rilancio dello scarico nella fognatura pubblica.

## **Centro del riuso**

La S.T.R. gestisce il Centro del Riuso ubicato in Corso Monviso 5a a Bra nell'Ambito del Progetto Intese – Alcotra. Presso il centro e tramite l'applicazione Wikiwaste, è possibile consultare l'elenco dei beni ancora in buono stato e acquistarli a prezzo calmierato. Il progetto è finalizzato a ridurre lo smaltimento di alcune categorie di oggetti ancora riutilizzabili che vengono conferiti dai cittadini presso i centri di raccolta.

## **Altri impianti per la raccolta differenziata**

La Società si avvale di partner specializzati per il trattamento di una serie di rifiuti raccolti in modo differenziato sul territorio dei 54 Comuni soci, quali i rifiuti organici, la carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro, legno, imballaggi ferrosi, imballaggi di alluminio, metalli, pneumatici fuori uso, scarti dell'edilizia "fai da te", Pile, accumulatori, RAEE, medicinali scaduti, abiti usati, olii di cucina e mensa, altri rifiuti urbani provenienti dalle utenze domestiche e non domestiche.

### **1.1.2 I servizi di raccolta**

Al fine di garantire un buon sistema di gestione dei rifiuti urbani è indispensabile partire da una fitta rete di raccolta estesa su tutto il territorio. Di seguito una rapida carrellata dei servizi più significativi – gestiti dalla STR – e relative reti e strutture che sono stati programmati ed allestiti in questi anni dal Consorzio COABSER in collaborazione con i comuni serviti.

## **Centri di raccolta**

I centri di raccolta (comunemente anche "isole ecologiche") sono strutture a servizio della raccolta differenziata realizzate a partire dal 1998 in ottemperanza alla programmazione Regionale Piemonte a servizio delle utenze domestiche e non domestiche del bacino Albese Braidese. La S.T.R. gestisce

e garantisce la corretta manutenzione di ben 18 centri di raccolta sul territorio, a beneficio ed uso di tutti gli utenti residenti nei 54 Comuni del bacino e soci della S.T.R. stessa.

### **Raccolte stradali e di prossimità**

Oltre ai centri di raccolta, la S.T.R. esegue una serie di servizi di raccolta differenziata o ad essa funzionali:

- La raccolta del vetro tramite le campane stradali
- La raccolta degli olii esausti da cucina, tramite una ditta terza specializzata
- La raccolta degli abiti usati, tramite una ditta terza specializzata
- La raccolta di pile esauste e medicinali scaduti

### **Servizi di raccolta su chiamata**

La S.T.R. svolge altresì i seguenti servizi su chiamata, ovvero tramite prenotazione:

- La raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti
- La raccolta degli sfalci e potature con cassoni scarrabili in aree comunali dedicate
- La raccolta a domicilio degli abiti usati, servizio attivo attualmente soltanto nella città di Bra.
- La raccolta dei toner esausti
- La raccolta di teli agricoli e contenitori bonificati per fitofarmaci da utenze domestiche “fai da te”

### **Raccolte domiciliari**

I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “porta a porta”) sono svolti nel rispetto delle linee guida disposte dall’ETC Co.A.B.Se.R. e riguardano tutte le frazioni differenziate quali i rifiuti organici, la carta e cartone, gli imballaggi in plastica, sfalci e potature, pile esauste ed i rifiuti indifferenziati; per alcune categorie di utenze anche gli imballaggi metallici e gli imballaggi in vetro.

Tali servizi oggi sono svolti da operatori economici terzi, per conto della S.T.R.

#### **1.1.3 I servizi di intervento per riparazione o consegna attrezzature ed intervento a seguito di disservizi**

La nostra Società dispone di un servizio di intervento che è attivabile a seguito di segnalazioni verificate per mancate raccolte o spazzamenti e lavaggi; inoltre la S.T.R. dispone del servizio di consegna a domicilio delle attrezzature per la raccolta differenziata e per la relativa sostituzione o eventuale riparazione.

#### **1.1.4 Servizi di igiene urbana**

La S.T.R. esegue anche servizi di spazzamento manuale e meccanizzato e altri interventi di igiene urbana come la pulizia delle aree mercatali e degli spazi interessati da fiere, feste e manifestazioni.

Tali servizi sono svolti in parte con risorse dirette della Società ed in parte tramite esternalizzazione ad operatori terzi specializzati, per conto della S.T.R.

### 1.1.5 Servizi strumentali al sistema di gestione rifiuti.

La S.T.R. esegue anche tutta una serie di servizi che - rivolti direttamente all'utenza - potremmo definire "strumentali al sistema" ma che hanno un'importanza strategica unica. Essi sono rappresentati da tutti quegli elementi che l'Autorità di Regolazione ARERA ha individuato a garanzia della qualità del servizio fornito all'utenza.

In sintesi tali servizi sono garantiti attraverso tutta una serie di attività così elencabili:

- Gli "ecosportelli" che rappresentano il punto di contatto fisico per l'interazione del gestore con l'utenza su ogni tematica inerente la gestione dei rifiuti urbani (servizio attivo in alcuni Comuni, come riportato sul sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz)).
- Il numero verde per il contatto telefonico diretto con l'utenza al fine di fornire riscontro alle varie richieste o reclami in materia di gestione dei rifiuti urbani (attivo da gennaio 2023).
- Il numero verde per il pronto intervento, correlato ai servizi di cui al successivo punto 3.1.2. (attivo da gennaio 2023)
- Il servizio di consegna delle dotazioni all'utenza per la raccolta differenziata.
- I servizi amministrativi e connessi alla gestione del tributo TARI; tali servizi sono espletati, nei limiti consentiti, tramite il personale dei Comuni soci della S.T.R. nel rispetto delle funzioni attribuite dai comuni ai Responsabili del Servizio e talvolta mediante operatori terzi specializzati.
- I servizi di sportello telematico (attivo da gennaio 2023).
- Supporto per la corretta fruizione dei servizi di raccolta differenziata (sito specifico "verdegufu.it") e per la prenotazione di servizi on-line.
- Campagne informative rivolte all'utenza servita.

### 1.1.6 Raccolta rifiuti abbandonati

La S.T.R. esegue anche servizi di raccolta dei rifiuti abbandonati in via diretta o tramite affidamento a soggetti terzi

## 1.2 Certificazioni

La S.T.R., anche in ottemperanza agli obblighi derivanti dal contratto di servizio con l'ETC Co.A.B.Se.R., è dotata di tre sistemi di certificazione secondo i seguenti schemi:

Sistema gestione Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015;

Sistema gestione Ambientale, conforme alle norme UNI EN ISO 14001 ed. 2015;

Sistema gestione Sicurezza, Conforme alla norma UNI EN ISO 45001 ed. 2018.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni acquisite è garanzia per gli utenti serviti della volontà aziendale di miglioramento continuo e, nel contempo, attesta l'attendibilità dei dati forniti, indipendentemente dai controlli svolti secondo le vigenti norme di legge dai soggetti deputati.

La S.T.R. ha inoltre adottato un Codice Etico e Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabile anche sul sito internet aziendale, [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) con il quale l'Azienda si obbliga all'osservanza dei principi etici nello svolgimento di tutte le attività in esecuzione dell'oggetto sociale,



nonché in quelle ad esso connesse. Tale impegno è assunto dalla compagine sociale nel suo complesso e dai soggetti ad essa legati da un rapporto di servizio o collaborazione, indipendentemente dalla natura dello stesso.

Assai rilevante nella pianificazione societaria è anche il Modello Organizzativo, composto da una Parte Generale (e relativi Allegati) che illustra i contenuti normativi, la funzione, i principi, le logiche e la struttura del Modello stesso e una parte Speciale suddivisa in capitoli che si riferiscono alle specifiche tipologie di reato ed alle attività sensibili. Questa parte contiene altresì il Piano triennale per la prevenzione della corruzione ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Il Modello Organizzativo costituisce pertanto un complesso organico di principi, regole, schemi organizzativi, compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione e gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili al fine della prevenzione della commissione, anche tentata, dei cosiddetti "reati presupposto" ai sensi del richiamato d.lgs. 231/2001 e s.m.i.

### 1.3 La carta della qualità:

Le Carte della qualità (o carte dei Servizi) sono strumenti a tutela dei diritti dei Cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Sorte agli inizi degli anni '90 in alcuni Paesi europei e negli Stati Uniti, esse sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito ad una specifica Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Detta Direttiva stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei settori della sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, energia elettrica, acqua e gas sono tenute a pubblicare, e soprattutto a rispettare, una loro "Carta dei Servizi".

Trattasi di un documento "*essenzialmente volto alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati*" (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

La Carta della qualità, infatti, non si limita a confermare i già riconosciuti diritti all'informazione e alla trasparenza, ma introduce alcuni principi radicalmente nuovi per i servizi pubblici: l'adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte delle strutture pubbliche, di verificare il rispetto delle procedure e valutare la qualità dei servizi erogati.

Lo scenario di riferimento sul nostro territorio è rappresentato dai rapporti in essere tra il COABSER e la S.T.R. che sono oggi regolati da un contratto di servizio che formalizza i reciproci impegni e obblighi. Da una parte l'Ente titolare del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, dall'altra la società pubblica scelta dallo stesso Ente titolare per lo svolgimento del ruolo di gestore unico delle attività.

Il Contratto richiama, tra l'altro, anche la qualità di servizio che S.T.R. si impegna a garantire secondo gli standard previsti, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

#### 1.3.1 Aggiornamento, diffusione, validità

La Carta della qualità è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e S.T.R. Essa costituisce lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce i termini del servizio atteso e allo stesso tempo, controlla fino a che misura impegni assunti sono rispettati.

Il documento è trasmesso ai comuni soci e viene reso disponibile a tutti attraverso il sito internet [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) e presso gli ecosportelli.

La validità della presente Carta della qualità decorre dal 01/01/2023 ed i suoi contenuti sono soggetti a verifica almeno triennale.

Annualmente il documento sarà aggiornato in merito a:

- i contenuti informativi
- le norme e gli standard qualitativi disposti da ARERA
- le nuove disposizioni contrattuali tecniche e organizzative disposte dal COABSER
- gli standard migliorativi prescelti, anche a seguito di indagini sulla soddisfazione dell'utenza servita.

## 2 Principi Fondamentali

### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da S.T.R. sono ispirati al principio di eguaglianza dei clienti ed imparzialità di trattamento dei clienti stessi.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili ferme restando le disposizioni regolamentari vigenti, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

### 2.2 Continuità e regolarità

Costituisce impegno prioritario di S.T.R. garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione all'utenza avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultima di esserne informata. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, S.T.R. interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

Tra gli strumenti messi in capo dalla Società in tal senso, riveste particolare importanza il servizio di pronto intervento di cui al successivo punto 3.1.4.

Nel caso il servizio risultasse ridotto o annullato causa sciopero, questo dovrà essere recuperato a posteriori.

### 2.3 Rispetto delle normative

S.T.R. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative. Il Modello Organizzativo ed il sistema di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza rappresentano validi ed efficaci strumenti d'azione per orientare l'attività societaria al rispetto delle normative a cui la stessa è soggetta nel suo agire quotidiano.

## 2.4 Tutela dell'ambiente

S.T.R. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica S.T.R. sul sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) )

La Società si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia, al recupero sotto forma di energia e conseguente risparmio di risorse naturali e fonti fossili, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

## 2.5 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

## 2.6 Cortesia e Chiarezza

Ogni dipendente e collaboratore della S.T.R. è tenuto ad avere con gli utenti un rapporto basato sulla professionalità e sulla cortesia al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo indicazioni chiare in merito ai servizi erogati dalla Società, utilizzando un linguaggio ed un comportamento adeguato allo scopo.

Viene garantita l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

La Società inoltre organizza periodicamente incontri di formazione e/o di aggiornamento rivolti agli operatori e ai dipendenti in modo da fornire loro gli strumenti che permettono di facilitare il rapporto con gli utenti, anche grazie ad un linguaggio semplice, contribuendo così a migliorare la qualità del servizio.

## 2.7 Efficienza ed Efficacia

La S.T.R., nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## 2.8 Privacy

La S.T.R. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 016/679 del 27 aprile 2016.

I dati personali sono raccolti al solo fine di permettere alla S.T.R. la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dalla norma vigente.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

Tali diritti e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti, tramite i punti di contatto messi a disposizione e riportati nel presente documento.

## 3 Standard di qualità del servizio

La S.T.R. opera nel rispetto dell'inquadramento disposto dall'ETC Co.A.B.Se.R., nello **schema regolatorio I** (livello qualitativo minimo) di cui all'art. 3, allegato A alla Deliberazione ARERA 18/01/2022 n° 15/2022/R/RIF (TQRIF).

Nei paragrafi successivi sono descritti gli aspetti caratterizzanti gli standard di qualità del servizio intesi come livelli garantiti al cliente, relativamente agli aspetti più importanti del servizio fornito.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

### 3.1 Modalità di esecuzione del servizio

#### 3.1.1 I servizi di raccolta

In linea generale le modalità di fruizione dei servizi di raccolta, di esposizione dei sacchi e contenitori per le raccolte domiciliari e quant'altro significativo per disciplinare il servizio, sono specificate, per ciascun Comune, nel “Regolamento di raccolta rifiuti ed igiene urbana” ai sensi dell'art. 198 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Tali regolamenti sono generalmente disponibili sui siti istituzionali dei rispettivi Enti ed accessibili tramite i punti di contatto.

In merito all'attivazione dei servizi ed alle modalità di definizione degli stessi (utenze servite, frequenze e modalità operative) si rimanda al Modello organizzativo consortile adottato dal COABSER.

## **Centri di raccolta**

I centri di raccolta sono strutture attrezzate per la raccolta ed il deposito dei rifiuti, prevalentemente di dimensioni ingombranti, provenienti dalle utenze domestiche, ovvero per i rifiuti urbani e, con alcune limitazioni, anche per i rifiuti di origine non domestica, purché assimilati ai rifiuti urbani.

Presso i Centri di raccolta l'utente può conferire i rifiuti elencati nel regolamento d'uso (predisposto dall'Ente Territorialmente Competente Co.a.B.Se.R.), accessibile presso i punti di contatto ed esposto con cartellonistica evidente presso ciascun centro stesso.

L'accesso è garantito indistintamente a tutte le utenze in possesso dei requisiti regolamentari, senza vincolo territoriale, presso qualunque centro di raccolta gestito dalla S.T.R.

La Società si impegna a garantire all'utente la disponibilità di volume utile al conferimento di qualsivoglia rifiuto conferibile ai sensi del regolamento d'uso.

S.T.R. si impegna a garantire il rispetto del regolamento d'uso in vigore dei centri di raccolta.

Gli orari di accesso e gli indirizzi dei centri di raccolta gestiti dalla S.T.R. sono disponibili tramite i punti di contatto e sul sito web aziendale, all'indirizzo: <https://strweb.biz/titr/centri-di-raccolta/>

## **Raccolte stradali e di prossimità**

La S.T.R. esegue lo svuotamento dei contenitori stradali e di prossimità tramite automezzi ed attrezzature idonee per il successivo trasporto presso gli impianti di stoccaggio o trattamento ed in modo da garantire la migliore separazione e qualità dei singoli rifiuti raccolti al fine del successivo recupero o riciclaggio.

La Società si impegna a mantenere pulita l'area circostante i contenitori per la raccolta ed i contenitori stessi.

Il numero e tipologia di contenitori, nonché la relativa distribuzione territoriale, vengono definiti dalla S.T.R., salvo accordi con le amministrazioni comunali che la stessa S.T.R. si impegna a rispettare, previa verifica di fattibilità, entro 20 giorni dalla richiesta del Comune.

## **Servizi di raccolta su chiamata**

Il servizio prevede il prelievo e raccolta a bordo strada dei rifiuti previamente prenotati tramite i punti di contatto, oppure al numero telefonico dedicato: 0172-201054 o e-mail: [ecosportello@strweb.biz](mailto:ecosportello@strweb.biz).

La prenotazione viene conclusa soltanto previa acquisizione dei seguenti dati:

- Nome, cognome e codice fiscale dell'utente
- Il codice utente
- Il codice utenza e l'indirizzo presso cui si chiede il ritiro
- Il recapito telefonico ed e-mail con cui ricontattare l'utenza
- L'elenco dei rifiuti da ritirare, con indicazione di tipologia e numero.

Il servizio esclude prelievi entro i confini abitativi, al piano o scantinati o simili, salvo casi particolari di utenze disagiate, come identificate dall'ETC Co.A.B.Se.R. e salvo il caso della raccolta toner esausti.

Per quanto al servizio di raccolta rifiuti vegetali con cassoni scarrabili si rimanda all'ultimo comma del presente paragrafo.

Viene garantito il prelievo di n° massimo 5 pezzi per ritiro, salvo esclusioni relative a rifiuti che l'utenza, in relazione alle ridotte dimensioni, possa consegnare direttamente al centro di raccolta con proprio veicolo.

La S.T.R. si riserva di limitare, nell'ambito del singolo servizio di ritiro, il n° massimo di pezzi qualora il volume complessivo richiesto dall'utenza superi complessivamente:

- due metri cubi per i rifiuti ingombranti
- Cinque sacchi da 110 litri cadauno per i contenitori per fitofarmaci del "fai da te"
- 1 metro cubo di teli agricoli per le utenze "fai da te"
- 1 metro cubo di toner esausti
- cinque sacchi da 110 litri cadauno per gli abiti usati a domicilio

Per ogni utenza (domestiche e non domestiche) sono garantiti sino a tre ritiri annui, da eseguire entro 15 giorni lavorativi dalla prenotazione così come disposto dall'ETC Co.A.B.Se.R. in deroga al TQRIF ARERA. È possibile, su richiesta dell'utente, prenotare una data personalizzata, successiva a quella proposta da S.T.R.

Qualora disposto con specifica regolamentazione comunale accessibile sul sito istituzionale del singolo Ente, la S.T.R. - così come disposto dall'ETC Co.A.B.Se.R. tenuto conto della rete di adeguati centri di raccolta sul territorio - esegue i servizi di ritiro su chiamata a fronte del preventivo pagamento del servizio.

La S.T.R. - in fase di prenotazione - si impegna a comunicare a ciascuna utenza le suddette condizioni di deroga, di cui ai due paragrafi precedenti.

La raccolta dei rifiuti vegetali è effettuata tramite il posizionamento di un cassone scarrabile presso un'area identificata dal Comune, delimitata ed accessibile per ogni utente. L'attivazione del servizio e la durata dello stesso sono definite da ciascun Ente.

### **Raccolte domiciliari**

Il servizio di raccolta domiciliare o "porta a porta" avviene tramite il prelievo di sacchi o lo svuotamento di cassonetti dedicati alle diverse frazioni di raccolta che l'utenza espone a propria cura all'esterno delle pertinenze private, in luogo accessibile ai mezzi di raccolta

I servizi di raccolta sono articolati per categorie di utenze.

### **3.1.2 I servizi di intervento per riparazione o consegna attrezzature ed intervento a seguito di disservizi**

La distribuzione dei sacchetti e dei piccoli contenitori delle varie tipologie occorrenti all'esposizione dei rifiuti in modo separato per tipologia, avviene tramite gli sportelli del gestore STR.

Tali sportelli possono coincidere con gli uffici comunali o locali messi a disposizione dei Comuni.

In caso di motivate esigenze, il gestore STR, anche tramite l'organizzazione e le risorse comunali, può prevedere la suddetta distribuzione tramite consegna al domicilio dell'utenza.

All'atto della consegna della dotazione viene rilasciata una ricevuta ed i sacchi/contenitori consegnati sono associati all'utenza per la contabilizzazione e verifica delle disposizioni del regolamento comunale di raccolta ed igiene urbana ex art. 198 D.lgs. 152/2006 e s.m.i.

Le modalità di consegna dei sacchetti sono comunicate all'utenza, sia tramite i punti di contatto, sia tramite missiva scritta consegnata al domicilio dell'utenza stessa

La consegna all'utenza dei contenitori e delle attrezzature occorrenti per le raccolte domiciliari dei rifiuti, ovvero la loro riparazione, viene eseguita a domicilio dal gestore STR, anche tramite soggetti terzi, oppure presso gli sportelli in particolare per i piccoli contenitori. Per lo svolgimento di questo servizio il gestore comunica con l'utenza tramite i recapiti forniti in fase di richiesta.

Il gestore S.T.R. interviene al recupero dei disservizi di raccolta a seguito di segnalazione tramite i punti di contatto, previa acquisizione dei seguenti dati dell'utenza:

- Nome, cognome e codice fiscale dell'utente
- Il codice utente
- Il codice utenza e l'indirizzo presso cui si chiede l'intervento
- Il recapito telefonico e e-mail a cui ricontattare l'utenza
- L'elenco dei rifiuti da ritirare, con indicazione di tipologia e numero

S.T.R. assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Nei casi in cui guasti o manomissioni dei contenitori stradale possano recare situazioni di pericolo per gli utenti, il gestore STR provvede alla loro sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore tramite i punti di contatto messi a disposizione. Nel caso di utenze condominiali la richiesta va presentata dall'Amministratore del condominio.

Le corrette modalità di utilizzo delle attrezzature sono soggette alle disposizioni previste nel regolamento comunale di igiene urbana.

I contenitori consegnati all'utenza si intendono in comodato d'uso.

I sacchetti consegnati all'utenza sono a perdere.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è mantenuta con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata convenuta con i singoli Comuni.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza, salvo interventi di lavaggio programmati ed a richiesta del singolo Comune.

### 3.1.3 Servizi di igiene urbana

Il servizio prevede lo spazzamento delle strade e vie secondo una pianificazione personalizzata per ciascun Comune. Tali spazzamenti avvengono sia con mezzi meccanici che tramite operazioni manuali, coadiuvate da apposite attrezzature (es: soffioni, aspiratori).

Sono ricompresi il diserbo delle erbe infestanti e il servizio sostitutivo di rimozione neve (eseguito presso i punti di interesse indicati dalle Amministrazioni comunali).

Il servizio prevede altresì lo svuotamento dei cestini stradali tramite la sostituzione dei sacchetti a perdere ivi inseriti (salvo diverse esigenze) e la pulizia delle aree interessate da mercati, feste e manifestazioni.

I rifiuti dei mercati, feste e manifestazioni sono esposti in modo separato per tipologia a cura e spese delle utenze, tramite i contenitori e secondo le istruzioni disposte dal gestore STR.



I rifiuti rinvenuti e raccolti con i suddetti servizi sono conferiti dal gestore presso idonee aree di deposito ovvero agli impianti di trattamento.

La quantità, tipologia ed ubicazione dei cestini di raccolta dei rifiuti stradali sono definiti dal singolo Comune, salvo specifico diverso accordo con il gestore STR.

Il servizio può prevedere altresì interventi di lavaggio delle strade, secondo la suddetta pianificazione comunale.

### 3.1.4 Servizi strumentali al sistema di gestione rifiuti

#### **Ecosportelli**

Il servizio consiste nella gestione di uno sportello in presenza, per l'erogazione delle funzioni seguenti:

- Informazioni sui servizi di raccolta
- Raccolta reclami relativi ai servizi ed inoltra disposizioni agli operatori dei servizi di raccolta
- Svolgimento delle mansioni a carico dello sportello previste dal Regolamento comunale del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, approvato con D.C.C.
- Servizio di consegna sacchi e contenitori in conformità al regolamento sopraccitato.
- Consegna di materiali informativi sui servizi di raccolta, ivi compresi eventuali calendari.
- Controllo dei servizi sul territorio per verifica conformità dei servizi di raccolta ed igiene urbana.
- Gestione delle prenotazioni dei servizi di raccolta su chiamata tramite almeno un numero telefonico dedicato.
- coordinamento organizzativo e logistico dei servizi svolti da STR S.r.l. nella città, con le esigenze delle singole amministrazioni comunali
- Sopralluoghi sul territorio

#### **Numero verde di pronto intervento**

Il gestore STR interviene sul luogo della chiamata di pronto intervento in un tempo massimo di 4 ore a seguito del colloquio con l'utente segnalante. Alla chiamata è necessario che l'utenza fornisca le proprie generalità, il luogo di intervento, il tipo di rifiuto e le informazioni per determinare il tipo di intervento, i pericoli per la sicurezza, i pericoli per l'ambiente, l'ostacolo alla viabilità, il rischio igienico sanitario.

La valutazione di tutti gli elementi forniti determina il livello di priorità del sopralluogo.

### 3.1.5 Raccolta rifiuti abbandonati

Il servizio di raccolta dei rifiuti abbandonati avviene limitatamente ai rifiuti urbani (ovvero con l'esclusione dei rifiuti speciali pericolosi, per i quali il gestore STR mette a disposizione le proprie risorse e consulenza per consentire al Comune o al soggetto responsabile di eseguire le corrette operazioni di rimozione, trasporto e trattamento o smaltimento).



Il servizio viene eseguito previa segnalazione del Comune o dell'utenza con acquisizione dei seguenti dati:

- Nome, cognome e codice fiscale dell'utente
- Il codice utente
- Il codice utenza e l'indirizzo presso cui si chiede l'intervento
- Il recapito telefonico e e-mail a cui ricontattare l'utenza
- L'elenco dei rifiuti da ritirare, con indicazione di tipologia e numero

### 3.2 Continuità e regolarità del servizio

Questa viene garantita secondo l'articolazione di cui al TQRIF ARERA in:

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (titolo VIII del TQRIF)
- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (titolo IX del TQRIF)

#### **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

S.T.R. predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. La mappatura aggiornata è consultabile dal sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) nella sezione "TITR" e può essere richiesta tramite i punti di contatto.

La S.T.R. predispone una calendarizzazione, ovvero il programma delle attività di raccolta e trasporto per ogni servizio al fine di monitorarne la regolare e corretta esecuzione.

I calendari di svolgimento dei servizi sono predisposti da S.T.R. e:

- consegnati in formato cartaceo a tutte le utenze, tramite le modalità messe in atto dai Comuni Soci
- accessibili dal sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) nella sezione "TITR"
- resi disponibili a richiesta tramite i punti di contatto.

L'esposizione dei rifiuti è a carico degli utenti nei giorni di passaggio previsti dall'apposito calendario fornito dai singoli comuni e disponibile anche sul sito web [www.vedegufo.it](http://www.vedegufo.it)

#### **Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade**

S.T.R. predispone una mappatura delle diverse attività spazzamento e lavaggio, indicando per ciascuna di esse l'ubicazione e la fascia di puntualità di esecuzione per il relativo monitoraggio.

### 3.3 Tutela ambientale;

La Società – in stretta collaborazione con il COABSER che adotta il modello organizzativo delle raccolte – promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materia) o produzione di energia e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente.

La percentuale di raccolta differenziata complessiva sul territorio servito, al momento di redazione del presente documento, supera il 76%

La percentuale di rifiuti avviati a recupero di materia o di energia è superiore al 90%.

Presso i punti di contatto sono disponibili l'elenco dettagliato dei rifiuti conferibili e le modalità.

### 3.4 Fascia di puntualità verso l'utenza

#### **Centri di raccolta**

Il servizio è garantito nei giorni ed orari di apertura, disponibili tramite i punti di contatto, con una tolleranza pari a 10 minuti.

#### **Raccolte stradali e di prossimità**

Nella gestione dei servizi di raccolta stradale e di prossimità, la S.T.R. si impegna al rispetto del calendario di raccolta disponibile tramite i punti di contatto, salvo i casi di forza maggiore.

Per i servizi non effettuati puntualmente rispetto ai calendari, S.T.R. si impegna ad eseguire il recupero del servizio entro 72 ore dal termine della giornata prevista nel calendario, salvo che per i servizi svolti nelle città di Bra ed Alba, laddove il recupero è effettuato entro 24 ore dal termine della giornata prevista nel calendario.

Nei casi di forza maggiore il servizio è svolto entro i 2 giorni lavorativi successivi al termine della giornata prevista sul calendario.

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino, a seguito di guasto, della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati, qualora siano inibite le operazioni di conferimento. Tale intervento avviene entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione.

#### **Servizi di raccolta su chiamata**

Nello svolgimento dei servizi di raccolta su chiamata, la S.T.R. si presenta nel luogo comunicato dall'utente a partire dall'orario di inizio del servizio comunicato all'atto della prenotazione.

S.T.R. garantisce l'esecuzione del servizio entro 12 ore dal suddetto orario di inizio del servizio comunicato in fase di prenotazione, salvo i casi di forza maggiore in presenza dei quali i servizi di raccolta su chiamata sono garantiti entro 2 giorni lavorativi successivi.

È garantito il prelievo dei materiali accettati in fase di prenotazione.

Lo svuotamento dei cassoni adibiti alla raccolta dei rifiuti vegetali posizionati su strada, avviene entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta del Comune.

#### **Raccolte domiciliari**

Nella gestione dei servizi di raccolta domiciliare, la S.T.R. si impegna al rispetto del calendario di raccolta disponibile tramite i punti di contatto, con conclusione del servizio entro 8 ore dall'orario di inizio.

Per i servizi non effettuati puntualmente rispetto ai calendari ed orari, S.T.R. si impegna ad eseguire il recupero del servizio entro 24 ore dal termine dell'orario previsto di conclusione del servizio.

Nei casi di forza maggiore il servizio è svolto entro i 2 giorni lavorativi successivi.

## **I servizi di intervento per riparazione o consegna attrezzature ed intervento a seguito di disservizi**

Il tempo di consegna delle attrezzature della raccolta è pari a 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del servizio o di richiesta tramite i punti di contatto, salvo necessità di sopralluoghi, irreperibilità dell'utente, mancato ritiro presso punto di consegna.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

### **Servizi strumentali al sistema di gestione rifiuti**

Il servizio di ecosportello è garantito nei giorni ed orari di apertura, disponibili tramite i punti di contatto ed esposti all'ingresso, con una tolleranza sugli orari pari a 10 minuti.

Il servizio del numero verde è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00, il sabato dalle 10:00 alle 13:00.

Il servizio del numero verde per il pronto intervento è garantito tramite contatto telefonico gratuito 24 ore su 24, con messaggistica per la successiva richiamata del gestore STR ai recapiti comunicati dall'utente.

I servizi amministrativi e connessi con la gestione del tributo TARI sono garantiti entro gli orari degli ecosportelli, ove attivi, e degli uffici tributi comunali.

### **Il servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

Il gestore STR si impegna alla raccolta dei rifiuti abbandonati entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente o del Comune, salvo nel caso di necessità di sopralluogo.

### **Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

La S.T.R. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la sua presenza.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore.

In caso di assenza dell'utente il gestore inoltra una segnalazione agli organismi sanzionatori.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

## **3.5 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato**

La S.T.R. non garantisce l'erogazione dei servizi secondo programma per cause considerate di forza maggiore quali ad esempio:

- Terremoti, alluvioni ed altre calamità naturali
- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;

- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali

Le cause di forza maggiore sono intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità.

Altre cause di mancato rispetto degli standard generali non imputabili al gestore ma all'utente sono costituite da situazioni di impedimenti o danni provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

### 3.6 Comunicazione

Per fornire agli utenti le informazioni necessarie per una corretta esposizione dei rifiuti, è distribuito annualmente il calendario dei servizi a tutte le utenze, disponibile altresì tramite i punti di contatto.

All'occorrenza la S.T.R. organizza assemblee pubbliche, rivolte all'intera cittadinanza (per le utenze domestiche) o incontri aperti a gruppi di utenti (ad esempio alle categorie economiche) per illustrare nuovi provvedimenti o servizi.

Sono previste campagne promozionali e materiale informativo tramite il sito [www.verdegufu.it](http://www.verdegufu.it), laddove ogni utente trova indicazione sulle corrette modalità di svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti urbani.

Nel sito istituzionale della Società sono create specifiche sezioni entro le quali gli utenti possono assumere informazioni varie sui servizi forniti, sulle news di settore e sulla stessa S.T.R.

## 4 Valutazione del servizio da parte degli utenti

La S.T.R. svolge adeguate iniziative di rilevazione del giudizio degli utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Annualmente possono essere utilizzati, a seconda dell'esigenza, questionari di soddisfazione dei clienti, monitoraggio dei reclami, interviste campionarie per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto e alla qualità del servizio in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte precedentemente, la Società si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia

## 5 Completezza e Accessibilità all'Informazione – rapporti con gli utenti

S.T.R. garantisce la piena accessibilità alle informazioni di cui alla normativa vigente attraverso il profilo internet aziendale [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) e tramite i punti di contatto.

Sul sito risulta disponibile anche la sezione “Società Trasparente” entro cui sono pubblicati tutti i dati relativi al D.L.gs 33/2013.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità.

Le utenze possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio tramite i punti di contatto.

Il gestore STR conclude il procedimento e fornisce riscontro alle utenze entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento della segnalazione o reclamo.

Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, il gestore STR informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

In ogni caso non verranno presi in carico segnalazioni e reclami relativi a servizi che non rientrano nella gestione integrata dei rifiuti urbani e comunque non riconducibili al gestore S.T.R.

## 5.1 Punti di contatto

I punti di contatto con la finalità di garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, informazioni e richieste di appuntamenti, sono i seguenti:

- sportello *on line* accessibile dalla home page del sito del gestore [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz), tramite SPID, Carta d'identità Elettronica (CIE) o credenziali
- sportello fisico presso gli uffici tributi dei Comuni
- Ecosportelli (solo nei Comuni in cui il servizio è attivo) negli orari ed indirizzi o tramite i numeri telefonici diretti o e-mail, disponibili alla pagina: <https://strweb.biz/servizi/comunica-con-ecosportello/> Si precisa che ciascun ecosportello è a servizio delle sole utenze del Comune in cui lo stesso è ubicato.
- Numero Verde **800 95 77 93** (seguito da un n° distintivo associato a ciascun Comune da digitare a cura dell'utente, riportato sui calendari, nonché tramite gli altri punti di contatto e sulle bollette TARI)
- Numero verde dedicato al solo pronto intervento: 800 95 77 86 raggiungibile h 24 da rete fissa e mobile tramite sistema di richiamata all'utente da parte del gestore.

Presso gli sportelli fisici il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. Laddove attiva, si predilige la gestione con appuntamento al fine di garantire la puntualità di gestione dei dati e l'attenzione ad ogni specifica esigenza.

## 5.2 Reclami

I reclami vanno indirizzati a S.T.R. tramite il modulo editabile accessibile dalla home page del sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) ed accedendo alla sezione “Sportello on-line”

o presso le sedi degli ecosportelli disponibili in modalità cartacea o in carta libera, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori esplicitati nei modelli di riferimento.

Il reclamo deve essere presentato in un punto di contatto.

E' sufficiente scattare una foto per portare all'attenzione un problema che riguarda i servizi svolti dall'Azienda: raccolta dei rifiuti, danneggiamento dei contenitori, rifiuti abbandonati, pulizia strade ecc. Successivamente viene avviato l'iter di gestione della segnalazione e l'eventuale intervento necessario, nelle modalità e tempistiche previste

Le informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo sono:

- il nome, il cognome e il codice fiscale dell'utente;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, reperibile sulla bolletta TARI;
- l'indirizzo e il codice utenza, reperibile sulla bolletta TARI;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta giorni lavorativi dalla richiesta.

### 5.3 Gestione dei reclami e risposta al cittadino

La S.T.R. provvede alla gestione delle segnalazioni attraverso la registrazione delle medesime in un apposito registro. Qualora i reclami risultino fondati si procede con l'apertura di una cosiddetta non conformità e, se possibile, con l'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della stessa non conformità.

Si procede quindi a rispondere per iscritto o telefonicamente entro i termini sopra indicati.

Nel caso in cui il problema segnalato non fosse di competenza della S.T.R. l'utente riceverà una specifica notifica.

### 5.4 Situazioni di pericolo stradale

Le situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altri eventi non prevedibili (allagamenti caduta alberi, smottamenti, perdita di carico ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato al numero unico delle emergenze 112. Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente gestore della strada.

Il tempo di rimozione di eventuali rifiuti di competenza del Gestore S.T.R. non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

## 5.5 Comportamento del personale

S.T.R. ha adottato il proprio Codice Etico quale principale strumento di responsabilità sociale e ne ha formato tutto il personale sui contenuti salienti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi generali in esso contenuti.

Il personale aziendale, nel rispetto di quanto contenuto nel Codice Etico aziendale, è tenuto a rivolgersi ai clienti/utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale aziendale è inoltre tenuto a fornire le proprie generalità in forma codificata, sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## 5.6 Doveri Dei Cittadini

Gli impegni espressi in questo documento sono strettamente legati all'indispensabile collaborazione da parte dei cittadini, che sono tenuti in particolare a rispettare quanto previsto dai vigenti "Regolamenti per la Gestione dei Rifiuti Urbani" del Comune di appartenenza ed il "regolamento d'uso dei centri di raccolta", oltre naturalmente alla legislazione regionale e nazionale di settore.

L'utente per interfacciarsi con il Gestore deve conoscere e comunicare i seguenti dati:

- Nome Cognome
- Codice utente
- Codice utenza
- Indirizzo fisico
- Recapito telefonico (obbligatorio per alcuni servizi)
- Recapito di posta elettronica (obbligatorio per alcuni servizi)
- Ulteriori dati essenziali in funzione del servizio specificati nella modulistica pertinente

Si sottolinea l'obbligo, per l'utenza domestica e non domestica, di conferimento differenziato dei rifiuti recuperabili e riciclabili, nonché delle frazioni non recuperabili o che richiedono forme specifiche di smaltimento.

La S.T.R. si impegna a semplificare il riconoscimento dei contenitori al fine di un'agevole e intuitiva fruizione degli stessi in funzione del rifiuto.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo.

## 5.7 Sanzioni all'utente consumatore

Gli utenti consumatori, ricorrendone i presupposti accertati, saranno soggetti alle sanzioni, previste dai sopra richiamati regolamenti.

## 5.8 Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore riconosce il rimborso delle spese subite dall'utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi, fatta salva ogni casistica esimente.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta alla S.T.R. (in riferimento alla Carta della qualità) da recapitare entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'utente potrà rivolgersi alla Direzione Generale dell'Azienda.

## 5.9 Attivazione, cessazione variazioni del servizio

In merito all'attivazione, cessazione e variazione del servizio, all'utente sono concessi 90 giorni solari per la relativa segnalazione al gestore. Tale comunicazione deve avvenire tramite la modulistica disponibile on line sul sito del gestore o attraverso i punti di contatto. Sono fatte salve le disposizioni dei Regolamenti TARI di ogni singolo Comune, accessibili tramite i punti di contatto.

Le pratiche di attivazione del servizio sono evase entro 30 giorni solari dalla richiesta.

La competenza in materia di attivazione, cessazione e variazione è direttamente in capo al Comune, anche qualora le attività operative siano delegate al gestore, secondo quanto disciplinato dai Regolamenti TARI di ogni singolo Comune .

---