

### SOMMARIO

1 – PREMESSA	1
2 - RIFERIMENTI NORMATIVI	2
3 - LA SOCIETA' SAV.NO. SPA	3
4 – I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
5 - I SERVIZI EROGATI IN AMBITO D'IGIENE URBANA	8
6 - ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SAV.NO. SPA	13
7 - RAPPORTO CON GLI UTENTI – QUALITA' DEL SERVIZIO	15
8 – TUTELA DELL'UTENZA	18
9 - STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI OFFERTI	19
10 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	20

### 1 – PREMESSA

La "Carta dei Servizi" è il documento nel quale SAV.NO. SPA, in qualità di gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani per i 44 Comuni del

"Consiglio di Bacino Sinistra Piave" dichiara gli impegni assunti nei confronti della propria utenza, a garanzia di tutela per i fruitori del servizio.

Ecco perché tutte le assunzioni di responsabilità di SAV.NO. SPA si sono concretizzate:

- nella costruzione di un eco-edificio particolarmente innovativo, dalla scelta dei materiali riciclati o riciclabili al risparmio energetico derivante dall'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.
- nel rispetto costante delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- nella valutazione costante degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori, connessi alle attività di gestione dei rifiuti;
- nella prevenzione della produzione di rifiuti e nel rispetto del territorio attraverso continue campagne informative rivolte a tutti i target della popolazione;
- nell'utilizzo razionale dell'energia, delle risorse naturali e dei materiali;
- nel continuo miglioramento dei servizi resi con l'obiettivo della piena soddisfazione dell'utenza;
- nel miglioramento dell'informazione che, associata alla buona volontà dei molti, porta l'utenza a differenziare in maniera responsabile;
- su una costante attenzione alla propria missione affinché questa sia sempre attuale e adeguata;
- sulla prevenzione dei problemi piuttosto che sulla semplice risoluzione.

SAV.NO. SPA si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento

della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

SAV.NO. SPA rende noto questo documento mediante pubblicazione nel sito aziendale e si impegna affinché:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di Sicurezza e Salute nei luoghi di Lavoro;
3. tutta la struttura aziendale (Dirigenti, Preposti, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, Lavoratori, ecc.) partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati, affinché:
  - la progettazione delle macchine, impianti ed attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
  - l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori e la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
  - si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
  - siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con enti esterni preposti;
  - siano rispettati tutti i regolamenti e le leggi vigenti e ci si attenga agli standard aziendali individuati;

- siano gestite le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali. Siano indirizzate a tale scopo la progettazione, la conduzione e la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia dei luoghi di lavoro, macchine e impianti.

SAV.NO SPA attraverso questo documento si impegna a garantire determinati standard nella fornitura dei servizi di igiene urbana, il cui mancato rispetto darà luogo, su richiesta del cittadino che risulti essere stato penalizzato dal comportamento aziendale, ad indennizzi anche attraverso la fornitura di servizi straordinari.

## 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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 pubblici 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.

- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152: Norme in materia ambientale (Testo Unico ambientale) con le seguenti integrazioni e modifiche Decreto ministeriale 22 settembre 2020, n. 188

Regolamento recante disciplina della cessazione della qualifica di rifiuto da carta e cartone, ai sensi dell'articolo 184-ter, comma 2, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e Decreto 27 settembre 2022, n. 152. Regolamento che disciplina la cessazione della qualifica di rifiuto dei rifiuti inerti da costruzione e demolizione e di altri rifiuti inerti di origine minerale, ai sensi dell'articolo 184-ter, comma 2, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

- 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".

- Decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116. Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 3 - LA SOCIETA' SAV.NO. SPA

#### Chi siamo e di cosa ci occupiamo

SAV.NO. SPA - Servizi Ambientali Veneto Nord Orientale con sede a Conegliano (TV) in Via Maggiore Piovesana 158/B, nasce nel 2002 come società operativa dell'allora Autorità di Bacino Consorzio per i Servizi di Igiene del Territorio, Consorzio di 44 Comuni della Provincia di Treviso (Sinistra Piave), con l'obiettivo gestire in modo

imprenditoriale i servizi di igiene ambientale in ambito sovracomunale, e quindi, per superare la criticità e la frammentazione delle gestioni.

La compagine societaria è oggi così composta: il 60% del capitale sociale è detenuto da C.I.T. (e quindi di proprietà indiretta dei Comuni), il 18% del capitale è detenuto da S.E.S.A. S.p.A., il 16% da ING.AM. S.r.l. e il restante 6% da BIOMAN S.p.A.

Tale suddivisione del capitale sociale deriva dall'aggiudicazione, nel 2014, all'A.T.I. SESA spa/ ING.AM. srl/ BIOMAN spa della gara a "doppio oggetto" esperita dal C.I.T. per la scelta del socio privato di SAV.NO S.r.l. (con riassegnazione del 40% delle quote sociali) e il contestuale ri-affidamento della gestione del servizio integrato di igiene urbana nei territori dei Comuni consorziati.

Il Consorzio CIT, in ragione delle azioni possedute, esercita attività di coordinamento e controllo sulla Società. Sotto il profilo giuridico SAV.NO. SPA controlla direttamente e indirettamente alcune società e enti che svolgono attività complementari e/o funzionali al core business del gruppo.

La missione di SAV.NO. SPA consiste nel progettare, organizzare e gestire, in stretta collaborazione con le Amministrazioni Comunali, i fondamentali servizi pubblici d'igiene urbana, nonché promuovere e sensibilizzare i cittadini ad una corretta condotta ambientale finalizzata alla salvaguardia del Territorio.

SAV.NO. SPA ha come obiettivo primario quello di fornire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini e delle imprese, mediante sistemi e tecnologie all'avanguardia, nel rispetto delle vigenti normative con particolare attenzione alla salvaguardia ambientale e alla tutela della salute e sicurezza di lavoratori e cittadini.

Grazie ad una filosofia innovativa che pone salvaguardia dell'ambiente, tutela dei lavoratori ed economicità al centro di ogni intervento,

SAV.NO. SPA fornisce una gestione efficace ed efficiente dei rifiuti urbani.

SAV.NO. SPA considera la differenziazione puntuale la strategia più efficace e rispettosa dei cicli ecologici, ritenendo infatti, sulla scorta dell'esperienza acquisita, che tale metodo consenta non solo di ridurre la quantità di rifiuto da smaltire, ma di migliorare la qualità e il recupero delle frazioni riciclabili, permettendo nel contempo: possibile impiego di materie prime seconde in luogo di materie prime vergini, risparmio di energia e riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

SAV.NO. SPA grazie all'intensa attività d'informazione e comunicazione, condotta attraverso molteplici canali: lezioni nelle scuole, depliant informativi, giornalino, eco calendari, sito internet, incontri con la cittadinanza e iniziative dedicate alla popolazione straniera, mira ad un costante coinvolgimento ed una sempre maggiore sensibilizzazione delle utenze.

SAV.NO. SPA ha in gestione i seguenti Comuni del Bacino Sinistra Piave:

Cappella Maggiore, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Farra Di Soligo, Follina, Fontanelle, Fregona, Gaiarine, Godega Di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Mansuè, Mareno di Piave, Meduna di Livenza, Miane, Moriago della Battaglia, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Orsago, Pieve di Soligo, Ponte di Piave, Portobuffolè, Refrontolo, Revine Lago, Salgareda, San Fior, San Pietro di Feletto, San Polo di Piave, San Vendemiano, Santa Lucia di Piave, Sarmede, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Tarzo, Valdobbiadene, Vazzola, Vidor, Vittorio Veneto.





riconoscimento internazionale che premia proposte innovative nel campo della sostenibilità e dell'efficienza energetica.

Il progetto ha superato e vinto una selezione di 800 progetti provenienti da 111 nazioni.

Nell'ambito dei servizi ambientali, SAV.NO. SPA amministra le attività correlate alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti; dalla gestione della tariffa, alla progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, alle attività di sensibilizzazione e di educazione ambientale.

Le attività svolte variano a seconda di quanto stabilito nei progetti approvati dai singoli Comuni e nel Piano Finanziario approvato dal Consorzio, o dai contenuti delle convenzioni o contratti sottoscritti con i privati.

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

### Certificazioni e registrazioni

A conferma dell'attenzione posta dalla società alla tutela del Cliente, dell'Ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori, e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, SAV.NO. SPA ha certificato ai sensi delle norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018

il proprio Sistema di Gestione Integrato, per i seguenti scopi:

- *Progettazione e coordinamento tecnico amministrativo del servizio di raccolta di rifiuti urbani.*
- *Erogazione di servizi di informazione e sensibilizzazione ambientale.*
- *Gestione della tariffa di Igiene Ambientale e servizio di eco sportello.*
- *Servizio di Raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali.*

- *Spazzamento strade e aree pubbliche.*
- *Pulizia caditoie stradali.*
- *Intermediazione di rifiuti senza detenzione.*
- *Gestione, attraverso terzi, di centri di raccolta rifiuti*
- *Gestione, attraverso terzi, di impianti di selezione, trattamento e recupero di rifiuti urbani non pericolosi*
- *Gestione, attraverso terzi, di stazione di travaso rifiuti*

Il conseguimento di queste certificazioni costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione.

Inoltre SAV.NO. SPA ha attuato a partire dal 2012 un modello di gestione interno secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/01. A tale scopo ha nominato un Organismo di Vigilanza al fine di controllare la corretta applicazione dello stesso e ha approvato un Piano di Prevenzione della Corruzione con la nomina un responsabile interno.

## 4 – I PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza e Imparzialità

La Società SAV.NO. SPA eroga i propri Servizi ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, di imparzialità e di giustizia nell'applicazione delle norme. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione in base al sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita parità di trattamento del servizio prestato a tutti gli utenti anche in aree geografiche di utenza che non siano agevolmente raggiungibili o isolate, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. La Società si impegna ad adottare modalità di

prestazione del servizio adeguate alle esigenze dei diversamente abili o appartenenti a fasce sociali più deboli, cercando in ogni modo di consentire loro di accedere ai servizi al meglio, secondo le loro particolari esigenze.

### Codice etico e di condotta

La società SAV.NO. SPA ha adottato un codice etico e di condotta, consultabile anche sul sito internet aziendale: [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it); sezione Amministrazione Trasparente, con il quale la Società si obbliga all'osservanza dei principi etici nello svolgimento di tutte le attività costituenti attuazione dell'oggetto sociale, nonché in quelle prodromiche o comunque ad esso connesse. Tale impegno è assunto dalla Società in toto e dai soggetti ad essa legati da un rapporto di servizio o collaborazione, indipendentemente dalla natura dello stesso. La società SAV.NO. SPA, nell'uniformare la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice etico e di condotta, opera nel convincimento che nella conduzione dell'attività d'impresa i Valori Etici siano da perseguire prioritariamente ed in termini inscindibilmente coesi con gli obiettivi economici fissati dallo Statuto della stessa.

### Continuità

La Società SAV.NO. SPA garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi indipendenti dalla volontà della Società, SAV.NO. SPA si impegna ad adoperarsi per arrecare agli utenti il minor disagio possibile, tentando di risolvere il problema al meglio e adottando tutti i provvedimenti che risultassero essere necessari a risolvere in tempi celeri la problematica nel rispetto della normativa in materia.

### Partecipazione e trasparenza

Per garantire la partecipazione e la collaborazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico e per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, la Società SAV.NO. SPA ha istituito eco sportelli a servizio delle utenze, sia presso la propria sede, che dislocati sul territorio. Inoltre, quando se ne presenta l'esigenza, per tenere sempre informati i cittadini su nuove modalità di raccolta, sui risvolti pratici nell'applicazione delle nuove normative, sui diversi servizi resi dall'azienda, etc., organizza incontri pubblici e/o provvede a diffondere materiale informativo. SAV.NO. SPA inoltre ha un impegno costante a mantenere aggiornato il sito internet aziendale, [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it); su tutte le più importanti novità in materia ambientale che possono interessare gli utenti.

L'Utente può produrre, presso gli sportelli, per via informatica/telefonica o tramite posta, memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, presentare reclami e avanzare proposte per il miglioramento del servizio. Tutto questo materiale viene valutato da personale competente e comunque utilizzato per favorire l'effettuazione di un servizio a misura dei cittadini.

La Società SAV.NO. SPA si impegna a risolvere tempestivamente i disservizi segnalati e comunque a dare riscontro alle segnalazioni e proposte entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Sul sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it); è presente la sezione Amministrazione Trasparente, come richiesto dal D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. dove ogni utente può consultare la pubblicazione dei documenti previsti.

Ogni Utente può esercitare il proprio diritto d'accesso alle informazioni in possesso della Società SAV.NO. SPA secondo quanto disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti

amministrativi" (GU n.192 del 18-8-1990) e ss.mm.ii.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima legge oppure attraverso l'accesso civico art. 5 co. 2 del D.Lgs. 33/2013. La richiesta è gratuita e va indirizzata al Responsabile della Trasparenza e viene trattata secondo le modalità indicate nel sito. SAV.NO. SPA pubblica entro 30 giorni il documento o il dato richiesto sul proprio sito istituzionale e ne dà comunicazione al richiedente. In caso di ritardi od omesse pubblicazione il richiedente può fare ricorso al titolare del potere sostitutivo.

### **Efficienza, efficacia e tutela dell'ambiente**

Per un costante miglioramento della propria attività e per erogare un servizio al cittadino sempre migliore, la Società SAV.NO. SPA svolge la propria attività in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Ogni progetto aziendale viene valutato sotto il profilo tecnico-economico e di impatto ambientale, in termini quali-quantitativi.

La Società ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica e pertanto nello svolgimento del servizio garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Agli utenti viene chiesto di contribuire nella gestione del servizio attraverso comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### **Cortesia e chiarezza**

Ogni dipendente e collaboratore della Società SAV.NO. SPA 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.

SAV.NO. SPA al fine di favorire l'integrazione con i diversi soggetti immigrati e le diverse culture presenti sul nostro territorio, così da garantire anche a loro la piena comprensione dei diversi strumenti messi a disposizione dall'azienda, ha predisposto la traduzione in molteplici lingue delle istruzioni su come praticare correttamente la raccolta differenziata e sulle modalità di svolgimento del servizio.

La Società SAV.NO. SPA 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.

### **Economicità del servizio (Tariffa)**

La Società SAV.NO. SPA si impegna a ricercare e proporre strumenti per assicurare, in tutti i Comuni serviti, uniformità di servizi e di tariffa, con processi che, garantendo economie di scala, consentano di erogare il miglior servizio al minor costo.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti/clienti avviene nel rispetto di tutte le normative sulla privacy, in particolare di quanto previsto dal GDPR 2016/697.

## **5 - I SERVIZI EROGATI IN AMBITO D'IGIENE URBANA**

In ambito d'igiene urbana, la Società SAV.NO. SPA offre ai cittadini i seguenti servizi:



### 1) raccolta e trasporto rifiuti urbani:

- con servizio "porta a porta";
- con servizio a domicilio su chiamata;
- presso i Centri di Raccolta;
- tramite svuotamento contenitori stradali;
- di qualunque natura e provenienza abbandonati sulle strade o aree pubbliche o ad uso pubblico;
- derivanti dallo spazzamento e lavaggio delle strade o aree pubbliche.
- derivanti dalla pulizia delle caditoie sul territorio

### 2) trattamento dei rifiuti raccolti in impianti autorizzati;

### 3) gestione e riscossione della tariffa relativa ai servizi offerti;

#### 1) Raccolta e trasporto rifiuti urbani

##### a) con servizio "porta a porta"

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con modalità "porta a porta spinto" sulla totalità dei Comuni serviti, ed è uniforme in tutto il territorio salvo esigenze specifiche per particolari servizi integrativi richiesti dalle Amministrazioni Comunali.

Lo standard prevede la raccolta domiciliare di:

- **forsu (frazione organica rifiuti solidi urbani)**
- **imballaggi di plastica e lattine**
- **carta/cartone/tetrapak**
- **imballaggi di vetro**
- **secco residuo non recuperabile**
- **pannolini e pannoloni**

Il servizio di raccolta "porta a porta spinto" è istituito per le seguenti frazioni:

- **secco non recuperabile**

- **secco non recuperabile costituito da pannolini pediatrici e pannoloni**
- **frazione organica (FORSU)**
- **carta/cartone/tetrapak**
- **plastica/lattine/banda stagnata**
- **vetro**

Queste frazioni vengono raccolte con le seguenti frequenze:

MATERIALE RACCOLTO	FREQUENZA
Rifiuti secco non recuperabile	Quindicinale
Pannolini/Pannoloni	Quindicinale
Frazione organica	Bisettimanale
Carta/Cartone/Tetrapak	Quindicinale
Plastica/Lattine	Quindicinale
Vetro	Mensile

Ad integrazione di tali servizi in alcuni Comuni sono previste anche le raccolte domiciliari di:

- **cartoni commerciali**
- **verde e ramaglie**
- **ingombranti**

Per verificare particolarità di frequenza e modalità di raccolta nei singoli Comuni e per i servizi integrativi si può consultare l'eco calendario distribuito annualmente a tutti i cittadini o visitare il sito internet [www.savvoservizi.it](http://www.savvoservizi.it).

La raccolta del rifiuto indifferenziato (secco) prevede la lettura del contenitore con microchip da parte dell'operatore addetto alla raccolta, al fine di conteggiarne gli svuotamenti.

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

*Compostaggio domestico:* in tutti i Comuni gestiti è prevista la possibilità per l'utente di non conferire le frazioni umido e/o verde, trasformandole in compost per il tramite di una compostiera, oppure attraverso l'effettuazione di una concimaia o di un cumulo. Attivando il compostaggio domestico viene riconosciuta una riduzione sulla parte variabile della tariffa. E' possibile effettuare tale attività solo se si rispettano le regole della corretta pratica del compostaggio domestico e senza recare danno o molestie ai vicini.

Il gestore del servizio fornisce alle utenze domestiche e non domestiche i contenitori adeguati per la raccolta:

MATERIALE RACCOLTO	TIPO UTENZA	COLORE	VOLUME
Rifiuto secco non recuperabile	Domestica	Grigio	Bidone carrellato 120 litri con transponder
	Non domestica	Grigio Verde	Bidone carrellato 120/240/360/660 litri Cassonetto da 1.100 litri con transponder
Rifiuto secco non recuperabile (pannolini e pannoloni)	Domestica	Grigio	Bidone carrellato 120 litri con transponder
Frazione organica	Domestica	Marrone	Biopattumiera da 21/23 litri
	Non domestica	Marrone / Grigio Verde	Bidone carrellato da 120 / 240 litri
Carta / cartone	Domestica	Marrone Giallo	Sacchetto di carta con logo "SAVNO" Bidone carrellato 120 litri
	Non domestica	Marrone Giallo	Bidone carrellato 120 litri (240/360/660/1.100 litri su richiesta) (1.700 litri su richiesta e previa verifica da parte del gestore) Sacchetto di carta con logo "SAVNO"

Plastica lattine	Domestica	Azzurro	Sacchetto in PE con logo "SAVNO" da litri 110
	Non domestica		Bidone carrellato 120 litri (240/360/660/1.100 litri su richiesta) (1.700 litri su richiesta e previa verifica da parte del gestore) Sacchetto in PE con logo Savno da lt 110
Vetro	Domestica	Verde	Bidone carrellato 120 litri
	Non domestica		Bidone carrellato 120 litri (240 litri su richiesta) (2.500 litri su richiesta e previa verifica da parte del gestore)
Vegetale	Domestica	Grigio	Bidone carrellato 240 litri
	Non domestica		Bidone carrellato 240/1.100 litri

**b) servizi raccolta rifiuti su chiamata**

**- ritiro ingombranti**

In alcuni Comuni, previa prenotazione è possibile chiedere il ritiro presso il proprio domicilio dei rifiuti, tra cui:

- beni durevoli;
- rottami ferrosi;
- apparecchiature elettroniche voluminose;
- rifiuti ingombranti;

Per la lista completa dei rifiuti che vengono ritirati, l'utente deve far riferimento all'elenco indicato nel calendario.

**- servizi di raccolta "spot"**

SAV.NO. SpA esegue inoltre servizi a pagamento di raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento di rifiuti alle utenze che ne facciano richiesta.

**c) presso i Centri di Raccolta**

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento, dei rifiuti conferiti in maniera differenziata, rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche.

Durante gli orari di apertura, è sempre presente personale qualificato ed adeguatamente addestrato nel gestire il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti nonché sulla sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di incidenti.

Le informazioni sul Centro di Raccolta, sugli orari di apertura e sui rifiuti conferibili, sono consultabili sul sito internet [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it) e nei calendari recapitati annualmente alle utenze. Inoltre presso ogni CdR

sono presenti appositi cartelli contenenti tutte le informazioni utili relative a orari e modalità di accesso, tipologia e quantità di materiale conferibile, disposizioni di sicurezza, ecc..

### **d) tramite contenitori stradali**

Per garantire un corretto smaltimento sia dei R.U.P. - Rifiuti Urbani Pericolosi - come pile esaurite, farmaci scaduti, bombolette e contenitori etichettati "T" e/o "F", nei Comuni serviti sono presenti appositi contenitori posizionati presso alcuni esercizi commerciali e in aree di maggior interesse.

SAV.NO. SPA, in collaborazione con Associazioni umanitarie, ha attivato in tutti i Comuni serviti, la raccolta degli indumenti usati mediante contenitori preposti a tale scopo, situati presso i Centri di Raccolta e nelle aree esterne di maggior passaggio.

SAV.NO. SPA provvede inoltre allo svuotamento dei cestini dislocati lungo le strade e le aree pubbliche.

### **e) raccolta di rifiuti abbandonati e da spazzamento**

SAV.NO. SPA si occupa anche della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento manuale e meccanizzato e dei rifiuti di qualsiasi natura abbandonati lungo le strade e nelle aree pubbliche o ad uso pubblico.

Le aree interessate allo spazzamento e le frequenze sono determinate in base alle necessità ed esigenze di ogni Comune.

E' inoltre prevista la possibilità di integrare tali servizi con interventi aggiuntivi in caso di richiesta particolari da parte dei Comuni in occasioni di manifestazioni, feste, eventi fortunali, ecc., al fine di garantire il decoro urbano.

SAV.NO. SPA, a richiesta del Comune, provvede alla pulizia con lavaggio delle pavimentazioni di aree pubbliche.

In caso di:

- veicoli in sosta;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali

il servizio non potrà essere svolto nel rispetto dei livelli di qualità previsti.

SAV.NO. SPA ha attivato anche il servizio di Vigilanza Ambientale che con proprio personale qualificato verifica la natura e la provenienza dei rifiuti abbandonati sul territorio al fine di trattare correttamente il materiale rinvenuto ed individuare e sanzionare i trasgressori.

Il servizio di Vigilanza Ambientale opera anche a seguito segnalazioni provenienti dagli utenti che rilevano dei rifiuti abbandonati o altre situazioni legate ad una non corretta gestione dei rifiuti, e provvede ad evadere le richieste entro 5 giorni lavorativi.

### **f) pulizia caditoie stradali**

SAV.NO. SPA ha attivato anche un servizio di pulizia delle caditoie stradali con dei mezzi specifici e personale adeguatamente formato.

Il servizio viene effettuato su richiesta dei Comuni e, una volta concordate le priorità, SAV.NO. SPA procede con la pulizia in tutto il territorio comunale.

## **2) Gestione amministrativa e riscossione della TARIC - Tariffa Rifiuti Corrispettiva**

### **Premessa**

SAV.NO. SPA effettua per l'intero Bacino servito, la gestione integrale della Tariffa Rifiuti.

In particolare a titolo esemplificativo e non esaustivo provvede a:

- stesura del Piano Finanziario Unico del servizio integrato per tutti i Comuni;
- determinazione dei coefficienti annui della tariffa;
- simulazione della manovra tariffaria;
- aggiornamento delle banche dati;
- calcolo e predisposizione delle fatture a tutte le utenze;
- gestione dell'incasso e del contenzioso;
- attività di sollecito e riscossione coattiva del credito;
- gestione eco sportelli, distribuiti in tutto il territorio, a disposizione degli utenti per le pratiche amministrative (cessazioni, subentri, nuove attivazioni, ritiro sacchetti ecc.).

### **STRUTTURA DELLA TARIFFA - Rilevamento degli svuotamenti del "secco non riciclabile" e fatturazione**

L'adozione del sistema a tariffa puntuale prevede, per la parte variabile, la rilevazione degli svuotamenti dei contenitori del secco non riciclabile con attribuzione del conseguente costo in relazione alla capacità del contenitore utilizzato.

La Tariffa applicata è uguale per tutti i Comuni gestiti. In aggiunta alla Tariffa Rifiuti può essere addebitata, sulla quota fissa, una Tariffa Aggiuntiva Comunale a copertura dei costi dei maggiori servizi erogati in determinati Comuni su loro specifica richiesta (es. maggiori frequenze di raccolta, raccolta domiciliare beni durevoli ed ingombranti, maggiori interventi di spazzamento stradale etc.).

La fattura inviata a tutte le utenze evidenzia il numero degli svuotamenti rilevati ed il calcolo dei litri addebitati nell'anno di competenza. Per le utenze domestiche vengono indicati anche gli svuotamenti annui minimi pari al numero dei componenti più uno.

La fattura inoltre riporta gli elementi per il calcolo della parte fissa del servizio determinato per:

- **le utenze domestiche** in relazione al numero dei componenti il nucleo familiare;
- **le utenze non domestiche** in relazione alla superficie occupata e al numero dei contenitori in dotazione per tutte le tipologie di raccolta, addebitando una dotazione minima obbligatoria pari a n. 1 bidone del secco non riciclabile da 120 lt.

### **6 - ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SAV.NO. SPA**

SAV.NO. SPA oltre i servizi di igiene ambientale offre le proprie competenze per fornire un servizio adeguato alle aziende produttive del territorio ed effettua anche una fondamentale attività di educazione ambientale rivolta agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado, promuovendo e sensibilizzando la cultura ed il rispetto dell'ambiente.

#### **Servizio pubblico integrativo di raccolta e trasporto di rifiuti speciali**

L'Art 188 del T.U. 152/06 e ss.mm.ii stabilisce che spettino al produttore gli oneri relativi allo smaltimento di rifiuti speciali.

A questo scopo la società offre un servizio integrativo per la raccolta, il trasporto e l'avvio a recupero/smaltimento di rifiuti pericolosi e non pericolosi mirato a soddisfare le varie esigenze che possono avere le aziende, siano esse industrie, artigiane o commerciali.

Il servizio, presente in tutti i comuni gestiti, ha la caratteristica di essere versatile in funzione delle reali esigenze dell'azienda. Dopo un primo sopralluogo eseguito da un tecnico incaricato, si vanno a definire



le azioni da intraprendere per una corretta gestione dei rifiuti e le modalità di conferimento degli stessi.

Vengono pianificate le azioni da avviare prima dello smaltimento del rifiuto e viene raccolta tutta la documentazione necessaria per la codifica del rifiuto. La raccolta e l'avvio dei rifiuti agli impianti di destino può essere programmata in base ad un apposito calendario o su chiamata.

Una volta completato l'iter amministrativo, il servizio viene evaso entro 5 giorni lavorativi e comunque compatibilmente con la disponibilità di accettazione degli impianti di destino.

Una gestione particolare viene attuata nei confronti delle attività che producono rifiuti:

- **agricoli**
- **sanitari** a rischio infettivo al di fuori delle strutture sanitarie (es.: ambulatori medici e veterinari, centri di acconciatura, centri di estetica);
- **coperture in amianto**
- **cartucce esauste di stampanti e di contenitori di toner**

Il servizio di raccolta dei rifiuti agricoli, gestiti in convenzione con le Aziende Agricole che ne fanno richiesta, prevede la raccolta a domicilio su chiamata ed un servizio con "eco-mezzo" secondo un calendario programmato che copre tutti i Comuni serviti. Quest'ultimo servizio prevede la presenza dell'eco-mezzo in determinate aree pubbliche ove l'Azienda può conferire i rifiuti prodotti nell'attività agricola.

I rifiuti sanitari vengono trattati in convenzione con il Gestore con i soggetti interessati che ne fanno richiesta e il servizio prevede la raccolta a domicilio con frequenza prestabilita.

Il servizio di raccolta dei rifiuti contenenti amianto viene gestito per le utenze domestiche in base alla superficie della copertura da rimuovere. In caso di piccole coperture e/o manufatti contenenti amianto di modesta quantità, o comunque compresi nei limiti previsti dalla normativa regionale (micro raccolta), SAV.NO. SPA fornisce all'utente un idoneo "kit" per il confezionamento del materiale, secondo quanto previsto dalla normativa, e provvede poi al solo ritiro del rifiuto una volta imballato. Per coperture oltre i 70 mq, offre invece un servizio integrativo, tramite l'appoggio di una ditta specializzata, previa stesura di preventivo per l'attività di bonifica.

Le richieste di smaltimento da parte di utenze non domestiche sono effettuate previo sopralluogo.

SAV.NO. SPA ha attivato il servizio che prevede la raccolta di cartucce esauste di stampanti e di contenitori di toner vuoti che vengono avviati al recupero. SAV.NO. SPA per il tramite di una Cooperativa Sociale, previa richiesta fornisce i contenitori in comodato d'uso gratuito dedicati esclusivamente alla raccolta di questi rifiuti, che vengono poi svuotati su richiesta dell'utente.

### Educazione ambientale e formazione

SAV.NO. SPA investe importanti risorse per le attività di sensibilizzazione ai temi ambientali.

Offre delle proposte educative per insegnanti, alunni sia di Scuole pubbliche che private, di ogni ordine e grado, dei percorsi educativi per formare i cittadini del domani.

Vengono proposti percorsi ad hoc per ogni livello scolastico.

Esperti educatori eseguono laboratori creativi che aiutano i bambini, già alla scuola dell'infanzia, a conoscere le varie tipologie di rifiuti (quali, ad esempio, bottiglie di plastica, contenitori per le uova, sacchetti del pane, carta e cartone, il tetrapak ecc.) non come scarto

ma come "materia prima". Il personale SAV.NO. SPA propone degli interventi in relazione al grado di comprensione degli alunni. Momenti di riflessione precedono e concludono le lezioni e le attività creative con approfondimenti della materia.

Non mancano specifiche attività legate alle visite guidate agli impianti di trattamento, smaltimento e stoccaggio dei rifiuti o di recupero e produzione di energia, che affrontano argomenti quali il riciclo delle materie prime secondarie (ad esempio umido trasformato in compost o il vetro che in vetreria viene recuperato al 100% in nuovi prodotti). Le proposte educative da presentare nelle lezioni vengono continuamente aggiornate sulle basi normative, Tecnologiche e didattiche. Durante le lezioni viene fornito agli studenti adeguato materiale informativo. Particolare attenzione viene dedicata agli studenti di istituti superiori o universitari che si rivolgono alla Società per richiedere dati ed informazioni per redigere tesi relative alla gestione integrata dei rifiuti.

## 7 - RAPPORTO CON GLI UTENTI – QUALITA' DEL SERVIZIO

### Premessa

SAV.NO. SPA si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato. Le tempistiche indicate sono espresse in giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi) come evidenziato di seguito al punto 8) e fanno riferimento dalla data di ricevimento della richiesta.

Potrebbe non essere garantito il servizio nel rispetto degli standard in caso di situazioni di forza maggiore.

Tutti i dipendenti si rapportano con gli utenti e i cittadini con cortesia e rispetto ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e a comunicare, su richiesta, il proprio nome nelle

comunicazioni telefoniche. Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano di SAV.NO. SPA.

### Accessibilità al servizio

Per SAV.NO. SPA è fondamentale mantenere costante il rapporto con i cittadini.

La conoscenza sistematica delle opinioni degli utenti, infatti, fornisce elementi utili al miglioramento continuo nella gestione di tutte le attività svolte.

Per questo SAV.NO. SPA ha sempre considerato una priorità il rapporto diretto con l'utenza garantendo, con vari strumenti e canali di informazione, la possibilità per il cittadino, di esternare qualsiasi richiesta, suggerimento o reclamo.

Oltre ai telefoni della sede Amministrativa e degli eco sportelli territoriali, è attivo il **Numero Verde 800 098 288**, dedicato prevalentemente all'informazione riguardanti la gestione della Tariffa, le segnalazioni di disservizi sulla raccolta o qualsiasi altra comunicazione.

Nei documenti fiscali, nella carta intestata, nella *home-page* del sito **[www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it)**; nei "calendari annui di raccolta" e in depliant, brochure e altre pubblicazioni vengono indicati sempre i recapiti telefonici, di posta elettronica e l'indirizzo della Società.

L'utente di uno dei Comuni serviti della provincia di Treviso, può facilmente contattare la Società:

- chiamando il numero verde **800 098 288**;
- tramite posta elettronica al seguente indirizzo [savno@savno.it](mailto:savno@savno.it);
- tramite invio a **mezzo fax**;
- compilando l'apposito format nel sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it);

- recandosi presso la Sede Direzionale ed Amministrativa sita in Via Maggiore Piovesana, n. 158/B di Conegliano;
  - rivolgendosi direttamente agli **eco sportelli territoriali** SAV.NO. SPA, il cui elenco è consultabile sul sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it); nei giorni ed ore di apertura;
- Tali informazioni sono presenti anche in calce ad ogni fattura inviata alle utenze.

### Comunicazione – Informazione

SAV.NO. SPA per comunicare in maniera capillare con i clienti utenti dei Comuni serviti, si avvale di diversi strumenti:

- annualmente distribuisce ad ogni famiglia l'eco calendario, dove sono indicati i giorni di raccolta delle varie frazioni oltre alle informazioni necessarie per una corretta differenziazione dei rifiuti, nonché gli orari di apertura degli eco sportelli e dei Centri di Raccolta.

In caso di necessità il calendario è anche scaricabile dal sito aziendale.

- è attivo un sistema di avviso agli utenti che ne fanno richiesta tramite SMS per avvisare di notizie importanti quali scioperi, modifiche nella raccolta, avvio di nuovi servizi, ecc.
- SAV.NO. SPA organizza assemblee pubbliche, rivolte all'intera cittadinanza, a gruppi di utenti o alle categorie economiche per illustrare nuovi provvedimenti o variazioni delle modalità dei servizi erogati.

### Puntualità negli appuntamenti programmati

SAV.NO. SPA si impegna a rispettare puntualmente gli appuntamenti concordati con l'utente, Amministrazioni Comunali, Associazioni di Categoria, utenze produttive ecc. sia che l'incontro avvenga presso gli uffici della società che presso il cliente stesso.

### Chiarezza e sistemi di fatturazione

Per garantire la chiara lettura delle fatture, SAV.NO. SPA ha predisposto l'impostazione di tali documenti in modo semplice e comprensibile per gli utenti al fine di individuare in maniera immediata le varie voci che compongono la fattura ed in particolare le varie componenti di costo.

SAV.NO. SPA emette una fattura annuale, al cui interno sono riportati gli importi relativi all'anticipo dell'anno di competenza e al consuntivo dell'anno precedente. All'interno della stessa vengono addebitati eventuali costi inerenti servizi aggiuntivi richiesti dall'utenza.

Il pagamento dell'importo dovuto per il servizio di raccolta dei rifiuti viene normalmente effettuato in due rate, salvo disposizioni diverse per casi particolari. E' facoltà dell'utente pagare la fattura anche in un'unica soluzione.

La fattura può contenere anche l'addebito di altri servizi resi all'utenza.

### Invio degli inviti/avvisi/fatture

L'Utente, a semplice richiesta, ha la possibilità di richiedere l'invio delle proprie fatture in formato elettronico anziché in quello cartaceo.

La richiesta può essere effettuata direttamente tramite il sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it);

### Modalità di pagamento delle fatture ed attività di sollecito dei crediti scaduti

Come indicato nelle fatture per il servizio di igiene ambientale, agli utenti viene data la possibilità di effettuare il pagamento con una delle seguenti modalità:

- attivando il servizio di addebito in conto corrente (tramite modulo Sepa)
- presso gli sportelli degli uffici postali, utilizzando il bollettino PagoPA

- presso gli sportelli bancari e ATM (se abilitati)
  - utilizzando il sistema home banking del proprio istituto di credito
  - accedendo all'apposito link, dal sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it)
  - presso i punti di vendita Sisal, Lottomatica e Banca %
- SAV.NO. SPA non effettua in nessun caso riscossioni a domicilio o presso gli eco sportelli territoriali.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura è di 30 e 90 giorni dalla data di spedizione.

L'Utente deve provvedere al pagamento nei termini indicati nelle bollette o nelle diverse tempistiche concordate con la Società.

In caso di mancato adempimento nei termini sopra indicati, SAV.NO. SPA invia sollecito bonario, mediante posta ordinaria, trascorsi 45 giorni dalla data di scadenza della seconda rata.

Se il Contribuente risulta ancora inadempiente alla scadenza del termine concesso con la notifica dell'avviso/diffida, SAV.NO. SPA procede all'attivazione della procedura per la riscossione coattiva del credito tramite un concessionario oppure per vie legali.

All'Utente saranno applicati i costi di sollecito, pari alle spese postali per l'invio delle comunicazioni, oltre che gli ulteriori ed eventuali oneri previsti dal Piano Finanziario approvato o dalla normativa vigente, saranno addebitate sanzioni/penali ed interessi di mora.

### Rimborsi e rettifiche di fatturazione

In caso di rilevazione di errore nella fatturazione la Società provvede a rettificare la fattura. SAV.NO. SPA effettua i rimborsi, previa richiesta da parte dell'utente, secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente o indicate nel contratto stipulato con l'Utente. Il rimborso avviene normalmente con accredito nelle fatture successive, salvo che l'utenza non sia cessata. In tal caso sarà emesso assegno bancario o bonifico (per i casi previsti). Le istanze di rimborso non danno comunque diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

### I modelli di denuncia

Ogni comunicazione di attivazione o cessazione dell'occupazione di un immobile così come ogni variazione o rettifica dei componenti di calcolo della tariffa deve essere corredata dalla documentazione richiesta, il cui elenco è scaricabile anche dal sito aziendale, o sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, tramite appositi modelli di denuncia.

I modelli sono disponibili presso la sede della Società e gli sportelli territoriali e sono compilati a cura delle addette allo sportello.

I tempi di attesa presso gli sportelli territoriali, durante gli orari di apertura, sono legati a diversi fattori, ma in condizioni normali e se la documentazione è completa una pratica viene gestita in un'unica soluzione e comporta per l'utente una permanenza presso lo sportello di circa 15 minuti, esclusi i tempi di attesa.

Nel caso la richiesta comporti la consegna dei contenitori standard e dei sacchetti, gli stessi vengono forniti nell'immediato dall'addetta allo sportello. Per le aziende che hanno necessità di contenitori con volumetrie maggiori si provvede invece alla consegna a domicilio entro 20 giorni lavorativi dall'effettuazione della pratica.

### Disservizi per mancata raccolta rifiuti

Qualora presso un'abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio attraverso vari canali:

- al numero verde **800 098 288**
- contattando l'area servizi sul territorio o gli ecosportelli di riferimento
- compilando l'apposito modulo di segnalazione sul sito [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it)

In tutti i casi il personale della società registra prontamente la segnalazione e provvede ad evaderla con la parte operativa.

Quando possibile i recuperi avvengono il giorno stesso o nel turno di raccolta successivo per uguale tipologia di rifiuto, salvo casi particolari per i quali potrà essere garantito il recupero entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'Utente contribuisce comunque a migliorare il servizio, in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

### 8 – TUTELA DELL'UTENZA

#### La gestione dei reclami

Oltre ad essere un diritto fondamentale del cittadino, i reclami costituiscono un contributo utile a SAV.NO. SPA, in quanto rappresentano uno spunto per migliorare il servizio.

Le segnalazioni possono essere trasmesse tramite contatto telefonico, comunicazione scritta (fax, posta elettronica o posta ordinaria, modulo segnalazione sul sito internet) o direttamente presso gli sportelli.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti dalla presente Carta dei Servizi, il reclamo deve essere presentato formalmente entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato per il servizio da rendere.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

SAV.NO. SPA si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del formale reclamo, fatto salvo che non si tratti di pratiche per le quali è necessario l'intervento di soggetti terzi per reperire tutte le informazioni utili al fine di fornire una risposta completa, corretta, utile ed adeguata.

SAV.NO. SPA può in ogni caso richiedere all'Utente di integrare il reclamo attraverso la presentazione di documenti, o fornire

chiarimenti. Solo dopo che il contribuente ha adempiuto a tali oneri inizia a decorrere il termine di 30 giorni in cui l'Azienda si impegna a fornire risposta all'Utente.

La procedura di reclamo non si applica alla gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente e alle procedure di conciliazione extra-giudiziale, ove previste.

#### Soddisfazione del cliente

Tramite l'analisi delle segnalazioni che pervengono dagli Utenti ed altri strumenti quali questionari, SAV.NO. SPA monitora costantemente il grado di soddisfazione del servizio erogato.

Inoltre SAV.NO. SPA si impegna ad effettuare iniziative di rilevazione del giudizio dei Clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in periodi precedenti, SAV.NO. SPA continua a promuovere progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

#### Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard qualitativi indicati al punto 8, SAV.NO. SPA, previa verifica, corrisponde all'utente un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi saranno corrisposti a seguito richiesta formale da parte dell'utente, che dovrà avvenire attraverso la compilazione di apposita modulistica. L'indennizzo sarà erogato all'utente entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'indennizzo non è dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente. Nel caso la richiesta non risulti valida, ne sarà data comunicazione scritta all'utente.



L'indennizzo avviene mediante bonifico presso le coordinate bancarie indicate dall'utente.

## 9 - STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI OFFERTI

Di seguito sono elencati gli standard qualitativi relativi ai principali servizi offerti da SAV.NO. SPA

<b>Obblighi di servizio previsti</b>	
Adozione di un'unica Carta della Qualità	Presente
Modalità attivazione servizio	Presente
Modalità variazione o cessazione	Presente
Procedura gestione reclami, richieste scritte	Presente
Obblighi e requisiti minimi sportello fisico ed online	
Obblighi servizio telefonico	Numero verde e contatti telefonici aree
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi	Presente
Servizio ritiro a domicilio e modalità ottenimento servizio	Presente
Disservizi e riparazione attrezzature domiciliari	Presente
Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità	Presente
Programma attività di raccolta e trasporto	Presente
Piano controllo riempimento cassoni delle aree di raccolta stradale	Non c'è raccolta stradale
Registrazione interruzioni di servizio raccolta domiciliare	Presente
Programma attività spazzamento e lavaggio	Presente

Registrazione interruzione di servizio spazzamento e lavaggio	Presente
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Presente

### Standard qualitativi con indennizzo

SERVIZIO	VALORE LIMITE	INDENNIZZO (€)
Risposte a reclami	30 giorni dalla data di ricevimento	30
Sopralluoghi presso le utenze e sul territorio	Entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta	30
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	30

### Altri standard qualitativi

Pubblicazione sul sito dei documenti previsti	In base alla normativa vigente e dalla richiesta degli utenti
Apertura degli eco sportelli territoriali	Consultare il sito aziendale
Aperture dei Centri di Raccolta	Consultare il sito aziendale
Giornate di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta"	In relazione alla frazione merceologica. Consultare l'eco calendario o il sito aziendale
Giornate di raccolta dei rifiuti speciali a contratto	Secondo quanto definito dal contratto o entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Servizi di raccolta "spot"	Entro 10 giorni dalla accettazione dell'offerta
Aperture dello sportello rifiuti agricoli, sanitari e servizio asporto amianto	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Servizio di raccolta rifiuti agricoli a domicilio	Entro 40 giorni lavorativi dalla data di avvenuto pagamento del servizio
Servizio di raccolta rifiuti sanitari a domicilio	Secondo quanto definito dal contratto
Servizio di fornitura kit per la raccolta amianto	Consegna immediata presentandosi allo sportello e all'esibizione dell'attestazione di pagamento
Servizio di asporto coperture in amianto > 70 mg	Entro 60 giorni dalla accettazione dell'offerta
Rimozione rifiuti abbandonati	Entro 15 giorni dalla segnalazione, in relazione alla tipologia di rifiuto riscontrato
Spazzamento delle strade	In relazione al calendario degli interventi annuale
Attivazione e variazione di un'utenza domestica e non domestica, senza consegna dei bidoni	Entro 1 giorno lavorativo dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta.
Attivazione di un'utenza non domestica con consegna dei bidoni a domicilio	Entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta.
Sostituzione dei bidoni presso un'utenza non domestica	Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta
Chiusura di un'utenza	Entro 1 giorno lavorativo dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta.
Attivazione della spedizione elettronica della fattura	Entro la fatturazione successiva
Attivazione della domiciliazione bancaria	Entro la fatturazione successiva

Rimborsi e rettifiche di fatturazione	Entro la fatturazione successiva o entro 90 giorni in caso di utenze cessate
---------------------------------------	--

### 10 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica. Gli Utenti verranno portati a conoscenza di revisioni ed aggiornamenti tramite il sito istituzionale [www.savnoservizi.it](http://www.savnoservizi.it)