



CARTA DEI SERVIZI DI ATA SPA



Sede ATA S.p.A. di Via Caravaggio,13 (SV)

03	13/06/2023	Dott.ssa Simona Ferrando
Rev.	Data	L'Amministratore Unico

INDICE

0. PREMESSA.....	3
1. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
2. L'AZIENDA.....	4
2.1 La storia.....	4
2.2 L'ambito territoriale servito.....	6
2.3 Sedi e contatti.....	6
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI E LA POLITICA AZIENDALE.....	8
3.1 Principi fondamentali.....	8
3.2 Politica aziendale per la qualità, la sicurezza e l'ambiente.....	11
4. I SERVIZI DI ATA S.p.A.	11
GESTIONE RIFIUTI SOLIDI URBANI (RACCOLTA, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO, TRASPORTO E SMALTIMENTO).....	11
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI.....	12
SGOMBERO RIFIUTI ABBANDONATI.....	13
PULIZIA SPIAGGE LIBERE E RIMOZIONE RIFIUTI SPIAGGIATI.....	14
DISERBO STRADE.....	14
SUPPORTO ALLA PROTEZIONE CIVILE.....	14
INTERVENTI DI TUTELA AMBIENTALE.....	15
DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE.....	15
PULIZIA MERCATI COMUNALI	15
ASSISTENZA TECNICO-AGRONOMICA PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO.....	15
GESTIONE DISCARICA CIMA MONTÀ.....	15
GESTIONE SOSTE A PAGAMENTO.....	15
SERVIZIO DI CREMAZIONE.....	16
ALTRI SERVIZI.....	16
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	17
5.1 Premessa - Adempimenti ATA e standard di qualità.....	17
5.2 Gestione informazioni, reclami, e segnalazioni disservizi da parte dell'utenza.....	17
5.3 Accesso agli atti (civico, generalizzato, atti documentali).....	18
6. GLOSSARIO E FAQ?.....	18
7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	19
8. PROCEDURA CONCILIATIVA.....	19
9. MODIFICHE A AGGIORNAMENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	19
10. ALLEGATI.....	19

0. PREMESSA

Perché adottare una Carta dei Servizi?

Lo scopo di questa Carta dei Servizi è stabilire quali sono i diritti dei cittadini utenti di ATA S.p.A. e di garantirli.

ATA S.p.A. considera fondamentali la comunicazione ed il dialogo con gli Utenti, i cittadini, i Fornitori ed i propri lavoratori. L'azienda, infatti, pone al centro delle proprie scelte **la persona**.

Cosa è la Carta dei Servizi?

La presente Carta dei Servizi:

- descrive i vari **servizi** forniti da ATA,
- descrive i **modi** in cui vengono forniti i servizi,
- descrive i **tempi** con cui vengono forniti i servizi,
- descrive i **comportamenti** a cui si deve attenere il personale nei confronti dell'utente,
- richiama i **principi generali** ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico,
- definisce **gli indicatori di qualità** dei servizi offerti,
- esplica **le modalità** d'informazione agli Utenti,
- indica i principali **mezzi di comunicazione** messi a disposizione degli utenti,
- indica **modalità** per espletare i propri diritti nei confronti dell'azienda.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ATA, in qualità di erogatore di pubblico servizio dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento del servizio ed in particolare:

- individua i principi fondamentali,
- individua gli standard di qualità del servizio,
- definisce il rapporto tra ATA e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione,
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti,
- monitora e misura la soddisfazione dell'utente.

Gli standard di erogazione del servizio, fissati nella presente Carta dei Servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalla capacità di ATA SpA di carattere straordinario e imprevedibile.

La Carta dei Servizi consente al cittadino - utente di avere un'informazione completa e trasparente su tutti i servizi forniti e di stabilire un contatto diretto con ATA S.p.A.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.ataspa.it

Il Comune di Savona con Delibera di Giunta Comunale n. 7 del 26/01/2023 ha individuato ATA SpA nello SCHEMA I – livello qualitativo minimo della matrice dello schema regolatore previsto dall'Autorità (art. 3 TQRIF – ARERA) come da Delibera ARERA 15/2022 "Regolamento della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani".

1. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La normativa adottata è quella obbligatoria per le aziende pubbliche ed è costituita da:

- D.P.C.M. 27.1.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge n. 286/1999 art. 11 come modificato dal D.Lgs. 150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”;
- Legge n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria) art. 2 comma 461;
- Legge n. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;
- D. Lgs. n. 231/2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”;
- Delibera 444/2019/R/rif “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- Delibera 15/2022/R/rif “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

2. L’AZIENDA

2.1 La storia

ATA S.p.A. trae le sue origini nel 1974 come A.M.N.U. (Azienda Municipalizzata Nettezza Urbana), con delibera del Consiglio del Comune di Savona n. 399/74. L’Azienda Municipalizzata ha operato sul ciclo completo del servizio di nettezza urbana dal 1975 con attività di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti e la gestione della discarica di Cima Montà di proprietà del Comune di Savona. Negli anni successivi l’Azienda sviluppa le sue aree di intervento nel settore delle raccolte differenziate, della pulizia delle caditoie delle acque bianche e dei servizi in conto terzi. Sulla spinta della legge 142/90, che ha riformato profondamente il sistema delle autonomie locali, il 1° febbraio 1997 il Comune trasforma l’A.M.N.U. in Azienda Speciale dotata di personalità giuridica con la denominazione di A.T.A. Azienda Tutela Ambientale. In sede di costituzione il Comune di Savona conferisce ad ATA tutti i beni in dotazione all’A.M.N.U. con l’aggiunta della discarica di Cima Montà.

Il 27 luglio 2001 il Consiglio Comunale di Savona, ai sensi del D.lgs. 267/2000 art. 115, sancisce la trasformazione di A.T.A. Azienda Tutela Ambientale, in ATA Società per Azioni, di cui il Comune è azionista di maggioranza con l’85% e il restante 15% del Comune di Vado Ligure.

ATA S.p.A., negli anni successive, passa da municipalizzata monoservizio a Società multiservizi.

Nel 2004 l’Azienda, da sempre orientata alla qualità e al miglioramento continuo, ottiene la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001 e nel 2006 quella del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001, mantenute fino al 2016.

A partire dal 2007 la Discarica di Cima Montà viene chiusa e ad ATA viene affidato il compito di gestirne le attività di ricopertura ed inserimento paesaggistico e di monitorare costantemente la stabilità, la funzionalità e la sicurezza dell’impianto. I rifiuti vengono destinati alla discarica di Boscaccio in Vado Ligure.

Da giugno 2020 la Società realizza un Centro di Raccolta in Via Caravaggio 9R.

Proseguendo nella strada verso l’eccellenza e la certificazione del proprio operato, ATA stipula nel 2009 con la società RINA Industry un contratto per il monitoraggio e la valutazione della qualità dei servizi erogati al Comune di Savona.

Dal 2013 ottiene la certificazione del proprio sistema di gestione della Sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma



OHSAS 18001 fino al 2016 e adotta il modello organizzativo per la prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01.

La Società, dall'anno 2013 fino al 2020, passa dalla gestione del servizio di Igiene Urbana nel solo Comune di Savona alla gestione del servizio in 26 Comuni della Provincia di Savona e Imperia e da 2 Comuni Soci a 23 Comuni Soci.

Con ricorso datato 26/02/2018 e depositato presso la Cancelleria del Tribunale di Savona, ATA chiede di essere ammessa alla procedura di concordato preventivo ex art. 161 comma 6 Legge fall.

Il Tribunale con decreto di omologa del 16/01/2019 dichiara l'apertura della procedura di concordato preventivo confermando la nomina al Dott. Giampaolo Provaggi di Commissario Giudiziale.

Tra le disposizioni viene nominato il Dott. Stefano Gotta quale Liquidatore Giudiziale.

In data 30/06/2020 il Consiglio comunale di Savona delibera a favore della costituzione di una società a responsabilità limitata (Newco) ed alla proroga del contratto di servizio per l'affidamento del ciclo dei rifiuti solidi urbani e di igiene urbana, nell'ambito di esecuzione del piano concordatario, conferendole, con atto successivo del 08/10/2020, la denominazione di "Servizi Ecologici Ambientali Savona – SEA-S S.r.l. (abbreviato SEA-S).

Con atto notarile del 09 giugno 2021 si costituisce la Società SEA-S S.r.l. di cui ATA detiene il 100% delle quote.

Il Consiglio comunale di Savona, in data 14/03/2019 delibera in favore dell'accollo degli oneri finanziari *post mortem* della discarica di Cima Montà.

A gennaio 2020 si conclude l'operazione di cessazione dei servizi svolti nei confronti dei Comuni soci diversi da Savona ed in quelli non soci.

In data 09 luglio 2021 il Comune di Savona indice una procedura aperta per la gara a doppio oggetto per la cessione del 49% delle quote della società SEA-S Srl di proprietà di ATA SpA in concordato preventivo omologato, e contestuale affidamento del Servizio di igiene urbana del Comune di Savona per la durata di anni 15.

A seguito della gara a doppio oggetto, il 05/05/2022 viene affidata l'aggiudicazione definitiva alla prima classificata.

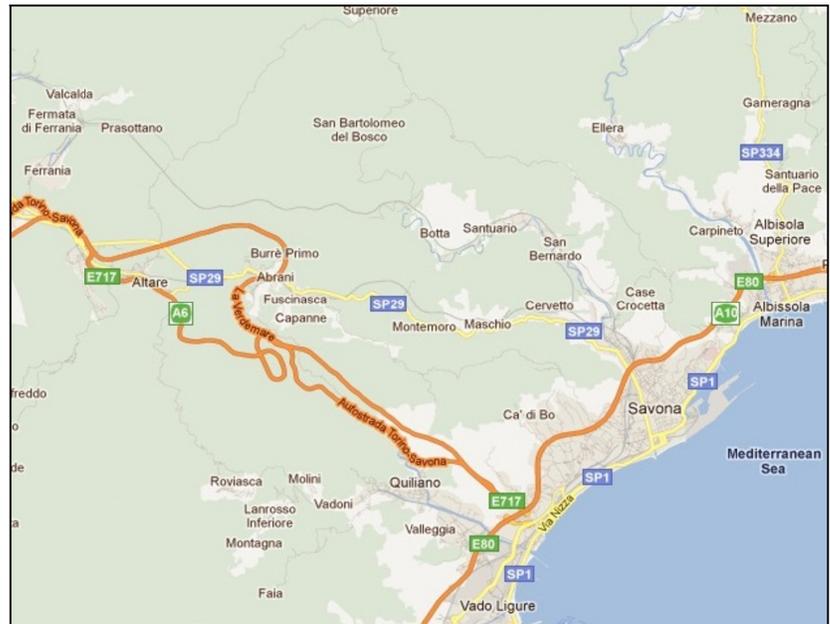
Sono in corso le operazioni previste da Piano concordatario per il conferimento del ramo d'azienda dell'Igiene urbana a SEA-S S.r.l. con contestuale acquisizione del 49% delle quote da parte del Socio industriale aggiudicatario della gara.

2.2 L'ambito territoriale servito

L'ambito territoriale servito corrisponde al territorio del Comune di Savona.

Superficie: 66 Km^q

Numero di abitanti serviti: 58.534 circa (dato aggiornato al 31/12/2021)



2.3 Sedi e contatti

SEDE LEGALE

La sede legale, amministrativa ed operativa è situata in Via Caravaggio, 13 Savona.

Come raggiungere la sede in auto:

- Da ponente, prendere la direzione per il centro di Savona, nella rotonda prendere la terza uscita e proseguire dritto. All'altezza del ponte dell'autostrada svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale. Parcheggiare al 6° piano.

- Da levante, procedere in direzione autostrada Savona-Vado, alla rotonda prendere la prima uscita a destra. All'altezza del ponte autostradale svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale. Parcheggiare al 6° piano.



Corrieri e trasportatori devono fermarsi di fronte alla saracinesca dell'officina (negli orari e previo contatto come da indicazioni sul modulo d'ordine, la merce in caso contrario verrà respinta).

Per accedere agli uffici è necessario fissare un appuntamento con il responsabile dell'Unità di competenza negli orari di apertura al pubblico-da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 12:30- chiamando il numero 019/2302546.

ORARI DI VISITA

da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 12:30

CONTATTI

Tel 0192302546

Fax 0192302549

Numero verde 800.453562**Numero verde PRONTO INTERVENTO 800610330 per emergenze, attivo h 24 e 7 giorni su 7**

Email protocollo@ataspa.it

PEC protocollo.ataspa@pec.it

SPORTELLO DI PIAZZA DEL POPOLO (solo per gestione parcheggi)

Lo sportello è situato presso la cassa manuale del parcheggio (ex locale pesa pubblica) in Piazza del Popolo.

Come raggiungere lo sportello in auto:

- da ponente: prendere la direzione per il centro di Savona e procedere in Corso Svizzera, poi proseguire su Via Stalingrado e continuare in direzione mare su Corso Tardy e Benech e Corso Mazzini. Girare a sinistra su Via Ghiacchero ed a sinistra in Via Luigi Corsi. Girare a destra in Via Guidobono e continuare su Piazza del Popolo (circa 5 km dal casello dell'autostrada).
- da levante: percorrendo l'Aurelia, svoltare su Via Paleocapa, girare a destra su Piazza Mameli, poi continuare su Via Paleocapa fino al parcheggio di Piazza del Popolo.

Come raggiungere lo sportello in autobus:

- da ponente: con la Linea 6 di TPL fermata di Piazza Mameli e poi percorrere la Piazza fino all'incrocio con Via Paleocapa, girare a destra verso Piazza del Popolo.
- da levante: con la linea 7 di TPL fermata in Piazza Mameli angolo Via Sauro, percorrere Via Paleocapa fino all'incrocio con i giardini di Piazza del Popolo.



Come raggiungere lo sportello a piedi:

- da ponente: dalla Stazione di Piazza Aldo Moro percorrere Via Don Minzoni e continuare su Via Sormano, girare a destra verso il parcheggio di Piazza del Popolo.
- da levante: percorrere Via Paleocapa e Piazza Mameli, infine l'ultimo tratto di Via Paleocapa che porta allo sportello situato presso la ex pesa di Piazza del Popolo.

ORARI di apertura al pubblico**da lunedì a sabato dalle 08:30 alle 12:30****CONTATTI**

Tel 019810410

Email parkpopolo@ataspa.it

PEC protocollo.ataspa@pec.it

CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI INTERCOMUNALE

Le tipologie di rifiuti differenziati che non vengono raccolti sul territorio tramite appositi contenitori possono essere conferiti presso il centro di raccolta situato in Via Caravaggio 9r a Savona, adiacente alla sede legale di ATA.

Come raggiungere la sede in auto:

- Da ponente, prendere la direzione per il centro di Savona, nella rotonda prendere la terza uscita e proseguire dritto. All'altezza del ponte dell'autostrada svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale.
- Da levante, procedere in direzione autostrada Savona-Vado, alla rotonda prendere la prima uscita a destra. All'altezza del ponte autostradale svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale.

ORARI di apertura al pubblico

Da lunedì a venerdì dalle 12:00 alle ore 15:00 (ultimo accesso alle 14:45)

Tutti i sabato dalle ore 9:00 alle ore 11:00 (ultimo accesso alle ore 10:45)

L'impianto è chiuso nei giorni festivi ed in caso di allerta meteo codice arancione e rosso.

CONTATTI

Numero verde 800.453562

Modalità di accesso**Per i cittadini del Comune di Savona**

Al centro di raccolta si accede tramite un cancello, uno alla volta, presentando un documento di identità valido che attesti l'iscrizione nelle liste delle utenze TARI del Comune di Savona.

L'accesso al Centro di Raccolta dei FURGONI, non intestati a ditte, è possibile solo ed esclusivamente da lunedì a venerdì previa prenotazione tramite una delle seguenti modalità:

- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@ataspa.it

Al sabato l'ingresso dei furgoni al centro di raccolta è vietato.

Le ditte private che devono conferire rifiuti provenienti dal Comune di Savona, devono preventivamente trasmettere copia dell'autorizzazione al trasporto rifiuti ad ATA SpA alla mail protocollo@ataspa.it e prendere accordi per il successivo trasporto accompagnato da formulario limitatamente ai rifiuti per i quali il Centro di raccolta è autorizzato.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI E LA POLITICA AZIENDALE

3.1 Principi fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: ATA S.p.A. ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza, giustizia e imparzialità dei propri utenti, senza alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree territoriali e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Partecipazione: ATA S.p.A. garantisce la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti, può effettuare segnalazioni, fare osservazioni e suggerire. ATA S.p.A. si impegna a dare riscontro nei tempi e con le modalità indicate nella Carta.

Cortesìa: ATA S.p.A. si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con l'Utente e con la Comunità servita.

Continuità: ATA S.p.A. si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la Società interviene per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedendo, su richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Efficacia ed efficienza: ATA S.p.A. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative, conformemente ai principi di sostenibilità e criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: ATA S.p.A. pone massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione, sia nelle comunicazioni scritte, sia durante le conversazioni telefoniche o di persona.

Tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute: nello svolgimento del servizio ATA S.p.A. rispetta le leggi che disciplinano le attività in tali settori con particolare riguardo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché la salvaguardia dell'ambiente. Pur non avendo più rinnovato le certificazioni UNI EN ISO 14001, 9001 e OHSAS 45001, la Società si conforma alle procedure adottate in precedenza, assicurando il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Resta dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Comportamento del personale

Il personale, identificato dal numero di matricola ben visibile sul tesserino, si impegna a trattare i clienti con rispetto e cortesia; sempre più alti livelli di professionalità ed educazione sono perseguiti sottoponendo tutto il personale ad un costante piano di formazione e addestramento.

Tali principi sono trasferiti anche al personale di Ditte esterne che svolgono per conto di ATA S.p.A. alcuni servizi pubblici. ATA S.p.A. investe molto nella formazione del personale, finalizzata a trasferire ai lavoratori tutti gli strumenti per lavorare in sicurezza, in qualità e nel pieno rispetto dell'ambiente.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto ad indicare sempre il proprio identificativo.

Facilitazioni per utenti particolari

L'impegno di ATA S.p.A. è volto ad assicurare particolare attenzione nei confronti degli utenti portatori di handicap e degli anziani.

Gli sportelli sono ubicati al piano stradale e sono strutturati opportunamente in termini di accesso e servizi per gli utenti portatori di handicap.

Il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

La sede dell'ATA S.p.A. è stata progettata e costruita nel rispetto delle normative in materia di tutela dei soggetti portatori di handicap, come attestato in sede di concessione edilizia.

Trasparenza e anticorruzione

La Società garantisce la massima trasparenza nel fornire tutte le informazioni relative al servizio erogato e secondo quanto disciplinato dalla legge in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

ATA S.p.A. ha adottato misure di prevenzione della corruzione, predisponendo vari documenti, fra i quali:

- Piano Annuale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- Codice etico di comportamento;
- Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Tutti i documenti sono disponibili sul sito istituzionale www.ataspa.it nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Privacy

ATA S.p.A., in qualità di Titolare del Trattamento, 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” e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito “GDPR”). In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere 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 consentite dalla normativa privacy.

Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all’art. 6 lett. b), c) ed e) del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo legale e contrattuale e, in mancanza, non potrà essere effettuato il servizio. Le informative ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR sono pubblicate sul sito web istituzionale in apposita sezione.

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a terzi quali banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative, nella misura minima necessaria all’espletamento delle finalità sopra menzionate. I dati personali saranno conservati per un tempo non superiore a quello necessario al perseguimento dello scopo del trattamento.

L’interessato, ai sensi del GDPR, ha diritto di esercitare specifici diritti:

- il diritto di accesso (articolo 15), ossia il diritto di ricevere una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- il diritto di rettifica (articolo 16), ossia il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- il diritto di cancellazione - all’oblio (articolo 17), ossia la possibilità di cancellare dati personali che riguardano il diretto Interessato;
- il diritto di limitazione di trattamento (articolo 18);
- il diritto alla portabilità dei dati (articolo 20), ossia la possibilità di trasferire i propri dati personali a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti;
- il diritto di revoca del consenso in qualsiasi momento (articolo 7, co. 3);
- il diritto di proporre reclamo all’Autorità di controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali) in caso di violazione nel trattamento dei dati (articolo 77);
- il diritto di proporre ricorso giurisdizionale in caso di trattamento illecito dei dati (articolo 78).

L’interessato, salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento – l’interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti e proporre reclamo al Garante della Privacy oppure contattando il Responsabile della Protezione dei Dati, Avv. Francesco Barchielli, mail:dpo@studiobarchielli.it.

4. I SERVIZI DI ATA S.p.A.

ATA S.p.A. gestisce i seguenti servizi come meglio specificato negli allegati:

SERVIZI DI IGIENE URBANA (RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI - SPAZZAMENTO E LAVAGGIO)
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
SGOMBERO RIFIUTI ABBANDONATI
PULIZIA SPIAGGE LIBERE E RIMOZIONE RIFIUTI SPIAGGIATI
DISERBO STRADE
SUPPORTO ALLA PROTEZIONE CIVILE
DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE
PULIZIA MERCATI COMUNALI
ASSISTENZA TECNICO-AGRONOMICA PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO
GESTIONE DISCARICA CIMA MONTÀ
GESTIONE SOSTE A PAGAMENTO
SERVIZIO DI CREMAZIONE
ALTRI SERVIZI

Per ogni servizio, effettuato da ATA S.p.A., viene riportata una breve descrizione mentre, gli standard dei servizi, definiti nel contratto di servizio con il Comune di Savona, sono indicati nella tabella allegata (Allegato 3). Alcuni servizi possono essere erogati anche a fronte di domanda individuale; a tale proposito si rimanda al successivo punto "ALTRI SERVIZI".

Per ulteriori informazioni sui nostri servizi visitate il sito www.ataspa.it

SERVIZI DI IGIENE URBANA (RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI - SPAZZAMENTO E LAVAGGIO)

Il servizio di igiene urbana consiste nella raccolta dei rifiuti urbani differenziati, trasporto a impianto e smaltimento della frazione indifferenziata oltre ai servizi di spazzamento e lavaggio delle strade, per il Comune di Savona.

RACCOLTA

La raccolta dei rifiuti solidi urbani avviene mediante lo svuotamento di idonei contenitori per la raccolta differenziata collocati su aree pubbliche.

I servizi di raccolta non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché sono servizi ordinari e quindi preventivamente pianificati.

Il servizio viene organizzato secondo criteri di omogeneità territoriale, frequenza abitativa, viabilità e tipologia di utenza (domestica e non domestica).

Sul territorio viene effettuata la raccolta differenziata delle frazioni di carta/cartone, plastica, vetro, umido e indifferenziato tramite contenitori stradali raccolti in poli ecologici o servizio di porta a porta. Per le altre tipologie di rifiuti recuperabili, quali ad esempio ingombranti, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) è possibile il conferimento presso la stazione ecologica mobile e il centro di raccolta comunale in Via Caravaggio 9r.

Per alcune attività commerciali la raccolta di carta/cartone e del vetro viene effettuata a domicilio.



TRASPORTO

I rifiuti raccolti sul territorio e quelli conferiti presso il centro di raccolta vengono trasportati a impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o di recupero.

I rifiuti sono sottoposti ad operazioni di recupero il cui principale risultato è quello di permettere di svolgere un ruolo utile all'interno dell'impianto, o nell'economia in generale.

SMALTIMENTO

L'attività di smaltimento prevede il conferimento dei rifiuti urbani indifferenziati presso la discarica di Vado Ligure, dove gli stessi verranno sottratti definitivamente dal circuito economico e/o di raccolta.

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

ATA S.p.A. provvede alla pulizia, sia mediante spazzamento manuale, sia mediante l'impiego di autospazzatrici stradali e da marciapiede, allo svuotamento dei cestini e al lavaggio delle vie e delle piazze della città. L'attività prevede anche interventi coordinati di diserbo per eliminare dai marciapiedi e dalle cunette stradali erbacce e rovi.

L'attività è organizzata in base alla morfologia, viabilità e frequentazione delle strade. I servizi di spazzamento e lavaggio stradale non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificati.

In caso di intervento che richieda la rimozione delle auto in sosta, ai sensi dell'Ordinanza n. 15 del 09/01/2023, vengono posizionati i cartelli di divieto di sosta entro le 72h precedenti.



La procedura di raccolta e presa in carico delle segnalazioni, che provengono dalla cittadinanza e dalle istituzioni, supporta la pianificazione dei servizi giornalieri (vedere capitolo 5.2).

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

ATA S.p.A. effettua servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti quali: mobili, porte, finestre, pallets/bancali, poltrone, divani, materassi/reti da letto, elettrodomestici (televisori, lavatrici, lavastoviglie, congelatori, frigoriferi...), rottami di metallo, grosse quantità di sfalci e potature dei giardini, ...

Il ritiro degli ingombranti è organizzato come segue:

Per le utenze domestiche del Comune di Savona:

Gli utenti possono conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti sino ad un massimo di n. 5 pezzi ad utenza (servizio ripetibile) da esporre al di fuori dal proprio civico su piano strada, prenotando obbligatoriamente il servizio con le seguenti modalità:

- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@ataspa.it

Oppure gli ingombranti possono essere autonomamente conferiti (senza prenotazione):

- presso la stazione ecologica mobile secondo orario e luoghi come in tabella seguente,
- presso il centro di raccolta comunale di Via Caravaggio 9r negli orari di apertura al pubblico (vedi Centro di raccolta).

Per le ditte private con sede legale nel Comune di Savona

L'accesso al Centro di Raccolta è possibile solo ed esclusivamente da lunedì a venerdì previa prenotazione tramite una delle seguenti modalità:

- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@ataspa.it

Le ditte possono conferire presso il centro di raccolta comunale di Via Caravaggio 9r negli orari di apertura al pubblico, tranne il sabato.

ATTENZIONE: Le modalità di conferimento di RSU e assimilati, le tipologie degli utenti ammessi ed i comportamenti che dovranno essere assunti dagli stessi, i rifiuti conferibili e le norme generali che stabiliscono le modalità di accesso al Centro di Raccolta dei RSU differenziati sono regolamentati dal Comune di Savona con proprio "DISCIPLINARE ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE DI SAVONA" approvato con la Deliberazione della Giunta Comunale n° 54 del 05/06/2020.

Si prenda visione del documento allegato prima dell'accesso al CDR.

LA STAZIONE ECOLOGICA MOBILE

La stazione ecologica mobile è il sistema che il Comune di Savona ed ATA S.p.A. propongono alla cittadinanza allo scopo di facilitare il corretto conferimento dei rifiuti ingombranti provenienti dai privati cittadini (no ditte o utenze commerciali) a integrazione delle modalità di raccolta già attualmente operative (ritiro a pagamento a domicilio e possibilità di consegna gratuita presso il centro di via Caravaggio).

La Stazione Ecologica Mobile è costituita da un mezzo appositamente attrezzato e facilmente identificabile, con cartellonistica dedicata, che sosta alternativamente in punti fissi situati in diverse zone della città, secondo il calendario e gli orari di seguito descritti.

I cittadini possono conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti presso il mezzo di raccolta presidiato da personale appositamente formato alla verifica del materiale e al carico degli stessi sul mezzo dedicato.

I materiali raccolti vengono successivamente trasportati presso il centro di Via Caravaggio e separati per permetterne il recupero e/o il corretto smaltimento. Si individuano n° 9 punti di raccolta come di seguito specificato:



PUNTO DI RACCOLTA	GIORNO	ORARIO
Piazza Duomo	Tutti i martedì	10:00 - 12:00
P.Popolo, giardini angolo Via Monti	Tutti i venerdì	10:00 - 12:00
Via Verdi (giardini)	2° e 4° mercoledì del mese	10:00 - 12:00
Via Genova (area lavaggio auto)	2° e 4° giovedì del mese	10:00 - 12:00
Lavagnola (c/o circoscrizione)	1° e 3° mercoledì del mese	10:00 - 12:00
Piazza A.Moro (c/o Poste)	1° e 3° giovedì del mese	10:00 - 12:00
C.so V.Veneto e Via Cimarosa	2° e 4° giovedì del mese	13:00 - 15:00
Loc. Santuario (fermata bus cimitero)	1° e 3° mercoledì del mese	13:00 - 15:00
Via Alla Rocca (Chiesa dei Leoni)	2° e 4° martedì del mese	13:00 - 15:00

N.B.:

In caso di festività il servizio salta alla data successiva prevista in calendario.

SGOMBERO RIFIUTI ABBANDONATI

Il problema dei rifiuti abbandonati è distribuito purtroppo su tutto il territorio comunale, sia la parte continuamente interessata dalle attività di spazzamento e raccolta rifiuti, sia il restante territorio comunale di media ed estrema periferia. Per quanto riguarda le strade dove si effettua regolarmente il servizio di raccolta e spazzamento, ATA provvede continuamente allo sgombero dei rifiuti abbandonati e di quelli non correttamente conferiti.

Per quanto riguarda i rifiuti abbandonati nelle strade e nelle aree di media ed estrema periferia, comprese le strade di pertinenza provinciale, e per i rifiuti rinvenuti negli alvei dei torrenti, ATA effettua gli sgomberi fino ad un limite di interventi meglio stabilito nel "Supporto alla protezione civile".

Il nostro personale, dopo l'autorizzazione degli Enti competenti, provvede alla bonifica dei siti con competenza acquisita tramite corsi di specializzazione, esperienza ed attrezzature e materiali idonei.

Detta metodica è valida anche per i rifiuti abbandonati:

- nei rivi e torrenti: sgombero dei rifiuti presenti in alveo ogni qualvolta che si interviene sulla vegetazione, esclusi RUP e risulterebbe da demolizione, altri rifiuti pericolosi e speciali;
- nelle spiagge libere, settembre-maggio fatto salvo eventi straordinari (nel periodo giugno-agosto tali interventi rientrano nel servizio di pulizia e raccolta rifiuti alle spiagge libere).

Le segnalazioni di rifiuti abbandonati, potendo configurare in taluni casi anche un reato penale, devono essere

correttamente comunicate al Comando di Polizia Municipale.

ATA ha formato alcuni dipendenti al ruolo di Ecoausiliari: gli Ecoausiliari sono ispettori ambientali nominati con provvedimento del Sindaco e sono competenti a svolgere funzioni di informazione, di prevenzione, controllo e all'accertamento delle violazioni a Regolamenti Comunali/Ordinanze Sindacali per le quali è previsto il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, esclusivamente in materia di conferimento dei rifiuti e lordura del suolo pubblico/verde pubblico.

PULIZIA SPIAGGE LIBERE E RIMOZIONE RIFIUTI SPIAGGIATI

ATA S.p.A. esegue, nella stagione balneare (generalmente compresa fra metà giugno e metà settembre come da apposita Ordinanza dell'Autorità Portuale di Savona) i servizi nelle spiagge libere situate nel territorio comunale, comprendenti, di norma:

- pulizia post invernale (generalmente eseguita entro la prima decade di giugno) con lo sgombero dei materiali arenati durante la stagione invernale e risagomatura (pendenza corretta) con macchine operatrici cingolate;
- pulizia stagionale, consistente nella pulizia manuale con le cadenze previste anno per anno.

Il servizio di raccolta rifiuti viene attuato con appositi contenitori posizionati nei pressi degli accessi alle spiagge libere e con il rinforzo numerico dei contenitori stradali posti sulle strade litoranee, mirato alla produzione periodica di rifiuti provenienti dagli stabilimenti balneari.

I servizi di pulizia e raccolta sulle spiagge non prevedono modalità di prenotazione perché preventivamente pianificati.

Il materiale raccolto, se recuperabile, viene destinato a impianti di recupero.

DISERBO STRADE

ATA S.p.A. svolge attività di contenimento delle piante infestanti attraverso lo sfalcio meccanico ed il diserbo chimico delle strade (marciapiedi e bordo stradale) cittadine e di media periferia con estensione alle vie extraurbane come indicato nella sezione seguente (diserbo extraurbano).

Il servizio non prevede modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificato. La procedura di raccolta e presa in carico delle segnalazioni, che provengono dalla cittadinanza e dalle istituzioni, supporta la pianificazione dei servizi giornalieri (vedere capitolo 5.2).

SUPPORTO ALLA PROTEZIONE CIVILE

ATA S.p.A. svolge diverse attività finalizzate alla prevenzione e al supporto alla protezione civile in caso di emergenze.

Diserbo extraurbano: pulizia delle strade comunali e vicinali.

Rivi: decespugliamento, taglio alberi ed arbusti che si trovano in alcuni tratti degli alvei dei rivi e dei torrenti del Comune di Savona (Letimbro, Molinero e piccoli rivi minori) e, su altri tratti e rivi oltre che risagomatura di tratti di alveo, su richiesta del Comune, a seguito della predisposizione da parte di ATA della progettazione e della documentazione atta ad ottenere le autorizzazioni necessarie.

Eventi meteo: questi servizi sono previsti a seguito di emanazione di livelli di Allerta idrogeologica ed idraulica di colore Giallo– Arancione – Rossa ed in conseguenza dell'avvenuta comunicazione ad ATA da parte degli organi preposti circa la necessità di attivazione delle procedure di allerta.

Sgombero neve: in caso di allerta o di eventi nivologici, ATA effettua sgombero e trasporto neve, spargimento meccanizzato di cloruri, sali antigelo e sabbia.

Il supporto alla Protezione Civile viene effettuato sia in servizio ordinario che in caso di emergenza. Il servizio è attivo per il Comune di Savona ed effettuato sotto il coordinamento della centrale operativa dislocata presso il Comando di Polizia Municipale.

I servizi non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificati.

Il cittadino può contattare il **Numero verde 800610330 PRONTO INTERVENTO attivo h 24 e 7 giorni su 7** per segnalare eventuali emergenze.

INTERVENTI DI TUTELA AMBIENTALE

Sono comprese le attività di:

- **Apertura biennale (primaverile ed autunnale) delle barre focive:** di rivi e torrenti siti a ponente del Priamar (T. Letimbro - Rio San Cristoforo - Rio Molinero - Rio Quattro Stagioni) atti a consentire il regolare deflusso delle acque. Tale obbligo è da intendersi contenuto in due interventi annui su ciascuna foce. In occasione dell'apertura primaverile della foce del Letimbro, dovrà provvedersi alla risagomatura del letto del corso d'acqua, con riposizionamento del materiale lideo secondo necessità lungo le sponde al fine di mantenere un buon deflusso delle acque
- **Rimozione carcasse animali selvatici:** Sgombero ed avvio a smaltimento di carcasse di animali selvatici rinvenuti su aree extra cittadine, fino a 7 interventi/anno.

DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE ("SERVIZIO DDD")

ATA S.p.A. svolge le attività di derattizzazione, disinfestazione, disinfezione e deodorizzazione e ritiro siringhe su tutto il territorio del Comune di Savona. La Disinfestazione, Derattizzazione e Disinfezione (D.D.D.) del territorio prevede la rimozione delle siringhe dalle strade e dai giardini delle città, la deodorizzazione, quando necessario, la derattizzazione e interventi antilarvali su tutto il territorio comunale, la disinfestazione e disinfezione presso tutte le scuole ed impianti sportivi pubblici e interventi di sanificazione dei punti luridi.

L'unità aziendale D.D.D. è attualmente impegnata al massimo sulle derattizzazioni su tutto il territorio comunale, ove vengono collocati i rat-box con esche per topi, con controlli programmati. D.D.D. svolge anche compiti di disinfestazione sia su territorio e ambienti comunali, sia a terzi su tutti gli insetti striscianti e volanti (mosche, pulci, zecche, scarafaggi, vespe ecc). Inoltre antilarvali su zanzare e processionaria, diserbo chimico e disinfezione locali particolarmente seggi elettorali e dove venga richiesto, dal Comune di Savona, un intervento mirato.

L'attività prevede personale formato per l'uso di sostanze disinfettanti e di derattizzazione idonee allo svolgimento del servizio. Il servizio DDD viene preventivamente pianificato, mentre la raccolta siringhe viene effettuata anche su segnalazione (per le modalità di segnalazione fare riferimento al paragrafo 5.2).

PULIZIA MERCATI COMUNALI

ATA S.p.A. svolge le attività di raccolta, smaltimento rifiuti e pulizia dei mercati comunali.

Il servizio è attivo sul territorio del Comune di Savona e presso il mercato di Pilalunga a Quiliano (SV) di proprietà del Comune di Savona.

I servizi ai mercati non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificati.

ASSISTENZA TECNICO AGRONOMICA PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO

La Società, con la competenza di un Agronomo, effettua attività di assistenza tecnico agronomica a supporto alla D.E.C. - Direzione dell'Esecuzione del Contratto ed alla Direzione Lavori del Comune di Savona, nell'attività di manutenzione ordinaria e gestione delle aree sistemate a verde pubblico.

GESTIONE DISCARICA CIMA MONTÀ

La discarica di Cima Montà, ha esaurito, dal mese di gennaio 2007, le volumetrie di abbancamento rifiuti autorizzate, per cui sono iniziati gli interventi volti ad assicurare la chiusura e post-chiusura della discarica. La società, in qualità di proprietario del sito, ha provveduto pertanto ad eseguire i lavori di chiusura secondo il progetto autorizzato dalla Provincia di Savona e ad effettuare la gestione ordinaria della stessa.

GESTIONE SOSTE A PAGAMENTO

I parcheggi pubblici accessibili tramite sbarre automatizzate gestiti da ATA S.p.A. adottano tecnologie all'avanguardia in grado di garantire elevati standard di affidabilità e sicurezza per gli utenti. Tali automatismi, coadiuvati da idonea segnaletica orizzontale e verticale, rendono le aree di sosta a pagamento facilmente fruibili e gli elementi di arredo urbano utilizzati, laddove presenti, concorrono ad armonizzare gli impianti al contesto cittadino.

La gestione degli impianti automatizzati è altresì supportata da moderni impianti di



videosorveglianza utili sia in caso di autotutela sia in caso di supporto all'utenza in difficoltà.

La Società gestisce inoltre le soste a pagamento dislocate sul territorio urbano. In questo caso la riscossione degli importi connessi al servizio offerto avviene a mezzo parcometri e il servizio di vigilanza (controllo delle soste irregolari) ha luogo per il tramite di ausiliari del traffico adeguatamente formati.

Il servizio, svolto per conto del Comune di Savona, è affidato a personale altamente qualificato il cui operato agevola l'interfaccia utente-amministrazione.

Oltre ai consolidati canali di comunicazione con ATA, lo sportello di Piazza del Popolo risulta essere il più diretto strumento di supporto agli utenti per quanto riguarda i parcheggi pubblici.

Il Regolamento per l'utilizzo dei parcheggi è esposto in aree ben visibili ed è disponibile a chiunque voglia farne richiesta.

Il regolamento è scaricabile dal sito www.ataspa.it nella sezione "Comuni/Servizi".

Per **Informazioni**: tel. 019.81.04.10

Per **Emergenze**: tel. 348.30.20.459 attivo 24/24 ore, servizio di reperibilità.

SERVIZIO DI CREMAZIONE

Con deliberazione del Consiglio Comunale n°37 del 05/11/2015 il Comune di Savona ha affidato ad ATA S.p.A. il Servizio di Cremazione e la gestione degli impianti esistenti presso il cimitero di Zinola.

ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi per la gestione delle pratiche sono aperti nei seguenti orari:
Dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 12:30, dalle 13:30 alle 17:00.

Per ogni informazione o diverse esigenze, il servizio è reperibile telefonicamente e via mail:

Tel. 019/2308297

Email:serviziocremazioni@ataspa.it

ORARI DI ACCETTAZIONE DEI FERETRI PER LA CREMAZIONE

(necessaria preventiva conferma da parte del trasportatore – sono possibili orari diversi previ accordi):

ORARIO CONTINUATO

MODALITA' DI RICHIESTA DI CREMAZIONE

Il servizio può essere prenotato tramite l'Ufficio Cremazioni di ATA S.p.A. sito presso il Cimitero di Savona - Via Quiliano 32, Loc. Zinola (SV)

Tel. 0192308297

Email:serviziocremazioni@ataspa.it

ALTRI SERVIZI

ATA S.p.A. svolge servizi su richiesta a terzi quali:

- a) posizionamento di contenitori per rifiuti solidi urbani e relativo svuotamento su aree private;
- b) raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti;
- c) interventi di derattizzazione, disinfestazione, disinfezione su aree private;
- d) sgombero dei materiali arenati durante la stagione invernale e balneare e risagomatura con macchine operatrici cingolate su aree in concessione demaniale;
- e) rimozione graffiti.

Per questi servizi è possibile:

- telefonare al numero 0192302546;

- inviare una mail a: commerciale@ataspa.it

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Premessa - Adempimenti ATA e standard di qualità

ATA S.p.A. garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza. Sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalla capacità di ATA SpA di carattere straordinario e imprevedibile.

Si allega la tabella di sintesi degli standard dei servizi in vigore. (Allegato 3).

5.2 Gestione informazioni, reclami, e segnalazioni disservizi da parte dell'utenza.

Per avere **informazioni** relative ai servizi erogati e per effettuare **comunicazioni e suggerimenti** è possibile contattarci telefonicamente o a mezzo fax ai seguenti numeri telefonici:

- Tel. 019/2302546;
- Fax 019/2302549;
- **Numero verde 800.453562 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30**

oppure è possibile contattarci mediante posta elettronica:

- Posta elettronica all'indirizzo protocollo@ataspa.it
- Posta elettronica certificata protocollo.ataspa@pec.it

Per comunicare **disservizi, reclami/informazioni scritte e richieste di riparazione cassonetti** è possibile rivolgersi, previo appuntamento, presso la sede aziendale in Via Caravaggio 13, Savona:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30.

oppure è possibile inviare il "MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI" di cui all'allegato 1, per posta elettronica:

- Posta elettronica all'indirizzo protocollo@ataspa.it
- Posta elettronica certificata protocollo.ataspa@pec.it

oppure è possibile utilizzare la sezione "SEGNALAZIONI ONLINE" del sito di ATA SpA.

SOLO PER EMERGENZE o RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO, relative ai servizi di ATA SpA, è possibile contattare il:

- **Numero verde 800610330** attivo h/24 e 7/7 di PRONTO INTERVENTO

Per trovare le informazioni sui servizi, novità e pagina dei contatti si può consultare il sito www.ataspa.it

Il sito internet contiene tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione ARERA del 31/10 n. 444/2019/R/RIF. Nel sito sono pubblicati e resi accessibili all'utenza i seguenti documenti: la Carta Unica della Qualità dei Servizi (link sito Comune Savona), il Contratto di Servizio con il Comune di Savona e le informazioni utili sullo svolgimento del servizio.

Quando si contatta la Società, l'utente deve fornire tutte le informazioni più dettagliate possibili, affinché ATA S.p.A. possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Nella seguente tabella viene riportata la tempistica per la risposta all'utenza e per la risoluzione dei disservizi e tempistica riparazione cassonetti:

Risposta scritta alle richieste di <u>informazioni</u> scritte ed ai <u>reclami</u> scritti dagli utenti	tempo massimo 30 giorni lavorativi	
Risoluzione dei <u>disservizi</u>	tempo massimo 5 giorni lavorativi	disservizi senza necessità di sopralluogo
Risoluzione dei <u>disservizi</u>	tempo massimo 10 giorni lavorativi	disservizi con necessità di sopralluogo
Richieste di <u>riparazione cassonetti</u>	tempo massimo 10 giorni lavorativi	richieste di riparazione cassonetti senza necessità di sopralluogo
Richieste di <u>riparazione cassonetti</u>	tempo massimo 15 giorni lavorativi	richieste di riparazione cassonetti con necessità di sopralluogo

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alle date di ricevimento del protocollo aziendale.

5.3 Accesso agli atti (civico, generalizzato, atti documentali)

Come da determinazione ANAC del 28/12/2016 n. 1309 per "accesso generalizzato" si intende l'accesso di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza mentre per l'"accesso civico (semplice)" si intende l'accesso di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione.

Per "accesso documentale" si intende l'accesso disciplinato dal capo V della legge 241/1990.

Sul sito di ATA S.p.A., nella sessione <http://www.ataspa-multiservice.com/chi-siamo/amministrazione-trasparente/18-2-accesso-civico/> alla quale si rimanda, sono pubblicati i modelli relativi alla richiesta di accesso agli atti e quelli relativi alle possibili risposte.

ATA S.p.A. mantiene inoltre aggiornato il Registro degli Accessi, pubblicato nella sessione <http://www.ataspa-multiservice.com/app/download/34949011/All.+9+Registro+accessi.pdf>

6. GLOSSARIO E FAQ?

Centro di raccolta: struttura conforme ai requisiti di cui al Decreto Ministero ambiente 8/04/2008;

Disservizio: non corretto svolgimento di un servizio che provoca disagi all'utente o interruzioni senza generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose.

Giorno lavorativo: giorno non festivo compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Standard di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Reclamo scritto: comunicazione scritta fatta pervenire anche per via telematica con la quale l'utente (o suo legale o Associazione di consumatori) esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, provvedimenti amministrativi, Contratto di servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utenti.

Rifiuti urbani: rifiuti di cui art. 184 comma 2 D.Lgs. 152/06 e s.m.i.

TQRIF: Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Cosa devo fare per segnalare un disservizio, scrivere un reclamo o chiedere informazioni?

Modalità descritte nel paragrafo 5.2 a pagina 18

Come devo fare per prenotare un ritiro di rifiuti ingombranti?

Modalità descritte nel paragrafo "Raccolta rifiuti ingombranti" a pagina 13

Come posso accedere al Centro di raccolta di Savona?

Modalità descritte nel paragrafo 2.3 a pagina 7.

7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso il "Questionario di soddisfazione del servizio" disponibile online nella sezione "COMUNI/SERVIZI". Il questionario è del tutto anonimo e per ATA SpA è un fondamentale contributo per il miglioramento continuo.

8. PROCEDURA CONCILIATIVA

L'utente che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante può promuovere la risoluzione non giurisdizionale (senza quindi ricorrere al giudice ordinario) avviando una procedura conciliativa.

La conciliazione è un metodo economico, semplice e rapido per la risoluzione delle controversie che si basa sulla volontà delle due parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente un accordo comune.

Viene attivata mediante il deposito presso la Camera di Commercio di una domanda sulla quale viene brevemente esposto il problema e sulla quale vengono indicate le parti, sulla base dello schema allegato al presente documento (Allegato 2 - MODELLO DI DOMANDA PER LA CONCILIAZIONE).

La procedura si conclude entro trenta giorni successivi alla richiesta con un accordo, che viene sottoscritto dalle parti, e al quale si perviene grazie alla guida di un conciliatore imparziale e competente.

9. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi ha validità pari a quella del Contratto per la gestione del servizio. Il documento viene riesaminato almeno annualmente ed aggiornato sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

10. ALLEGATI

Allegato 1 - MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Allegato 2 -MODELLO DI DOMANDA PER LA CONCILIAZIONE

Allegato 3 - STANDARD DEI SERVIZI