

1. Validità della Carta degli Utenti

La carta degli utenti inizierà ad avere piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio, sino all'entrata in vigore della "carta della qualità dei servizi".

2 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

3. Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

4. Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

5. Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla legge.

6. Efficienza ed efficacia

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto,

adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

7. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

8. Modalità di accesso alle informazioni garantite

L'accesso alle informazioni è gratuito, ed è garantito mediante un apposita sezione del sito internet mediante il quale ogni utente può interpellare il soggetto Gestore, che si impegna a rispondere alle interlocuzioni entro 48 ore lavorative.

L'accesso alle informazioni è inoltre effettuabile mediante una pluralità di mezzi di comunicazione, quali sportelli, numero telefonico verde, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su media.

9. Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico

Il Gestore prevede l'apertura di un numero di sportelli fisici aperti al pubblico in un numero non inferiore di.....

Presso tali sportelli è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, osservazioni e proposte, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti.

Il gestore si impegna a definire l'ubicazione, i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, dandone adeguata pubblicità, entro.....mesi dall'entrata in vigore della presente carta degli utenti.

Gli sportelli avranno il seguente orario:

- dalle ore alle ore nei giorni feriali
- dalle ore.....alle ore il sabato.

Eventuali modifiche di orari e/o chiusure nei giorni sopra indicati dovranno essere autorizzati dall'Amministrazione comunale e comunicati con un congruo anticipo.

Il Gestore si impegna a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

L'utente può concordare appuntamenti per svolgere le pratiche.

10. Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

L'AMIAT si impegna a mantenere in funzione un call center, con relativo numero verde, organizzato in modo da poter assorbire annualmente un numero di chiamate almeno pari a 100.000, funzionante con chiamata gratuita, nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì per almeno XX ore al giorno e il sabato per almeno XX ore per tutte le informazioni inerenti al servizio.

L'Amiat si impegna ad impiegare al numero verde personale altamente qualificato e specificamente formato al contatto con il pubblico, garantendo quindi una attenzione elevata alle necessità dell'utente.

Il servizio di relazione con gli utenti effettuato attraverso un centro di contatto multimediale deve rispondere ai requisiti di cui alla norma UNI 11200:2006.

E' possibile entrare in contatto con il Servizio Assistenza Clienti anche attraverso il sito web della società, attraverso il quale è possibile svolgere pratiche, segnalare disfunzioni ed ottenere tutte le informazioni inerenti i servizi.

Il Gestore si impegna anche ad attivare comunicazioni con gli utenti tramite fax e corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

3.6 Facilitazioni per utenti particolari

L'AMIAT, entro ...mesi dalla stipula del contratto di servizio rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso delle categorie deboli di utenti ai servizi, quali ad esempio l'eliminazione di barriere architettoniche, le corsie preferenziali agli sportelli, i servizi di comunicazione per non udenti, i segnali tattili per non vedenti.

11. Risposta alle richieste, proposte ed osservazioni scritte

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste, proposte ed osservazioni scritte degli utenti entro un massimo di XX giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori XX giorni lavorativi.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

risposta definitiva, entro comunque ulteriori XX giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

12. Modalità di proposizione dei reclami

L'AMIAT si impegna a gestire correttamente i reclami, garantendone la gratuità. Il reclamo può essere presentato sia recandosi agli sportelli di cui al precedente art..., si mediante l'invio per corrispondenza o tramite fax, sia mediante utilizzo di tecnologie informatiche con le modalità

previste nel sito dell'AMIAT. In ogni caso, la Società predispone un modulo prestampato che l'utente potrà compilare.

L'AMIAT si impegna

- a rispondere ai reclami avanzati entro ...giorni dal ricevimento.
- ad affidare le pratiche a personale appositamente formato;
- ad osservare la massima imparzialità nella trattazione;
- a garantire la possibilità di intervento di delegati o fiduciari dell'interessato.

L'AMIAT si riserva la possibilità di contattare il ricorrente per ottenere chiarimenti e specificazioni che ritenesse necessari.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto, l'AMIAT garantisce il risarcimento del danno subito entro.....giorni dalla decisione. Il ristoro avverrà in forma specifica o per equivalente.

Nel caso in cui la società AMIAT ritenesse il reclamo infondato, l'utente potrà attivare le altre vie previste nella presente carta e nella normativa.

13. Parametri di qualità

AMIAT si impegna a garantire i parametri di qualità riferiti ai seguenti elementi:

- frequenza di passaggi per la raccolta rifiuti, nelle varie articolazioni;
- frequenza lavaggio e spazzamento strade;
- frequenza lavaggio cassonetti;

L'AMIAT si impegna pertanto a rendere pubblico le varie frequenze articolate per tutte le zone della Città previste annualmente nel piano di lavoro annuale di cui all'art. del Contratto di servizio, sia pubblicando sul proprio sito web il piano di lavoro stesso in forma integrale, nonché un prospetto che consenta ad ogni utente di conoscere tempi, modalità e giorni nei quali tali servizi sono effettuati, sia mediante al tre forme di pubblicizzazione quali, ad esempio, la produzione di tali prospetti in formato cartaceo depositati presso i più importanti centri aggregativi delle Città (uffici pubblici, sedi di Circoscrizione, pubblici esercizi, ecc.).

14. Regolarità e continuità della prestazione.

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

15. Servizio di emergenza

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle XX ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

16. Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate dal Gestore, con un periodo di tempo non inferiore a XX giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

17. Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a XX ore/giorni.

18. Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e delle 24h.