



*Seprio Patrimonio Servizi s.r.l.*

# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL GESTORE

## SETTORE SERVIZI AMBIENTALI TERRITORIO

Novembre 2022

# LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta della Qualità dei Servizi redatta in conformità a quanto disposto dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif in adempimento della normativa di cui:

- DPCM del 27/01/2004 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici;
- DL del 12/05/1995 convertito in Legge 11/07/1995 n. 273 che individua i settori di erogazione di pubblici servizi per l'emanazione degli schemi di specifico riferimento;
- DL 30/07/1999 n. 286 (art. 11) che introduce l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme anche associative riconosciute dalla Legge, alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- LR n. 26 del 12/02/2003 e s.m.i.
- DGR n. 8/6144 del 12/12/2007.

La Carta della Qualità dei Servizi costituisce uno strumento utile alla descrizione degli impegni che, in forza del contratto di affidamento dei servizi, Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. assume nei confronti dei Cittadini ed espone le attività svolte nel settore di igiene urbana.

Al contempo la Carta della Qualità dei Servizi rende trasparenti le informazioni riguardanti i servizi forniti dalla società e definisce:

- I principi fondamentali cui si attiene il Gestore nello svolgimento delle proprie attività;
- Gli standard di qualità di detti servizi che il Gestore si impegna a garantire;
- La regolamentazione dei rapporti tra il Gestore e gli Utenti serviti ai fini della partecipazione e dell'informazione;
- La garanzia del rispetto dei diritti fornendo canali di comunicazione utili alla rappresentazione di reclami e segnalazioni.

Garantire il mantenimento di elevati standard di servizio richiede la collaborazione di tutti i Cittadini ed Utenti ed è perseguibile assicurando una puntuale informazione sulle corrette modalità di fruizione dei servizi al fine di agevolare il rispetto delle norme dei Regolamenti in vigore, la Carta della Qualità dei Servizi contribuisce a fornire ogni istruzione utile a perseguire l'obiettivo comune della corretta fruizione dei Servizi di Igiene Ambientale.

La Carta della Qualità dei Servizi viene costantemente aggiornata alle esigenze territoriali anche recependo la fattiva collaborazione degli utenti attraverso i reclami e le segnalazioni nel rispetto del principio della trasparenza.

La Carta della Qualità dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino che può prenderne visione direttamente attraverso il sito internet del Gestore all'indirizzo [www.seprioaprimonio.it](http://www.seprioaprimonio.it).

# IL GESTORE SEPRIO PATRIMONIO SERVIZI S.R.L.

---

Nata a Tradate nel 2006 per volontà dell'Amministrazione Comunale con l'obiettivo di migliorare i servizi ai Cittadini, da sempre a disposizione della comunità Tradatese, Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. opera con impegno e dedizione nell'interesse del territorio che la ospita. Sin dalla sua costituzione la filosofia aziendale è stata improntata sulla massima qualità possibile, utilizzando al meglio le risorse economiche ed umane a disposizione che tutt'oggi quotidianamente dispone al servizio della Città.

Un cammino di crescita che tutt'ora prosegue, un percorso strettamente legato al territorio che vede oggi l'azienda fortemente impegnata nel settore dei Servizi di Igiene Urbana. La società dispone di una sede operativa per il rimessaggio, la manutenzione ordinaria e la gestione logistica dei servizi di raccolta porta a porta dei rifiuti, la pulizia manuale e meccanizzata del territorio e l'erogazione del servizio di sportello dedicato agli utenti fruibile tre giorni a settimana. Tra le proprietà aziendali, a pochi passi dalla sede principale, vi è inoltre il Centro di Raccolta Differenziata, 6.500 mq ospitano una struttura dotata di ogni tecnologia all'avanguardia in grado di far fronte all'esigenza territoriale.

Partita dal 132° posto nella classifica ambientale dei comuni con il 38% di raccolta differenziata, Seprio Patrimonio Servizi fortemente motivata ha potuto contare sulla collaborazione dell'Amministrazione Comunale e dei Cittadini Tradatesi ha scalato con impegno la classifica ottenendo ambiziosi risultati e attestandosi ai primissimi posti con una raccolta differenziata oggi molto vicina all' 80%.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinione politica e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini/utenti ovunque residenti. Si impegna inoltre ad adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali fragili.

### CONTINUITA'

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. garantisce la continuità e la regolarità delle sue attività nel rispetto dei principi contrattuali che la legano al Comune e conseguentemente al territorio. Si impegna inoltre ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di intervento e di risoluzione di eventuali disservizi fornendo tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

## PARTECIPAZIONE

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. garantisce all'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, di esercitare il proprio diritto di richiedere, ai sensi della Legge 241/1990 e D.Lgs 195/2005, le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, di presentare reclami e istanze, di produrre memorie e documenti. L'utente si vede inoltre garantito il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. Tali elementi sono per il Gestore uno strumento utile a migliorare il proprio operato.

## TRASPARENZA EFFICACIA ED EFFICIENZA

---

I dati quantitativi e statistici riguardanti le attività ed i servizi vengono resi noti attraverso i canali comunicativi aziendali attraverso il sito internet [www.sepriopatrimonio.it](http://www.sepriopatrimonio.it) ed eventuali opuscoli periodicamente distribuiti dal Gestore/Comune.

Fa parte dei compiti di Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. perseguire l'obiettivo di costante e progressivo miglioramento dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## CORTESIA CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio di propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

Nel redigere i messaggi rivolti all'utente Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. pone la massima attenzione nell'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

## SALUTE E SICUREZZA

---

Ogni attività viene svolta garantendo, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini serviti, nonché il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

## PROFESSIONALITA' E COMPETENZA

---

Le idoneità tecniche e professionali dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale.

## PRIVACY

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento alla normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679.

## SERVIZI EROGATI

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. opera sul territorio comunale di Tradate servendo un bacino di (dati al 31/12/2021):

Superficie del territorio comunale km<sup>2</sup> 21;

Popolazione residente n. 19.063;

Utenze Domestiche n. 8.818;

Utenze non Domestiche n. 1.360;

Personale operativo settore igiene urbana n. 16;

Personale tecnico ed amministrativo n. 5;

Mezzi satellite n. 15;

Mezzi pesanti n. 5;

Spazzatrici n. 2;

Mezzi speciali n. 2.

I servizi svolti in virtù del contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale di Tradate possono essere ricondotti alle seguenti macrocategorie:

- SERVIZIO DI SPORTELLLO UTENTI;
- SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI RIFIUTI URBANI;
- SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA DI PANNOLINI/PANNOLONI
- SERVIZI A CHIAMATA/RITIRO INGOMBRANTI;
- SERVIZI DI PULIZIA E DECORO URBANO;
- CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA;
- SERVIZI ACCESSORI.

### SERVIZIO SPORTELLLO UTENTI

---

Seprio Patrimonio Servizi srl si occupa della gestione e dell'erogazione dei servizi all'utente attraverso uno sportello presente sul territorio comunale, accessibile tre giorni a settimana. Attraverso lo sportello utenti è possibile depositare segnalazioni reclami, ritirare i kit utili alla raccolta differenziata, avanzare richiesta di accessi ai servizi di centro di raccolta e prenotare servizi di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti. Seprio Patrimonio Servizi srl si

occupa inoltre della gestione del sistema automatizzato di distribuzione dei sacchetti attraverso appositi macchinari dotati della tecnologia utile all'organizzazione ed erogazione dei sacchetti alle utenze. Detta modalità di erogazione rende il servizio fruibile a tutti gli utenti 24 ore su 24 garantendo un accesso facilitato e una distribuzione nel tempo della domanda che concorre a ridurre code e tempi di attesa allo sportello utenti.

Presso lo sportello utenti di Seprio Patrimonio Servizi e inoltre possibile acquistare, sostituire e prenotare la consegna di tutte le tipologie di contenitori impiegati per la raccolta differenziata sul territorio comunale.

Fanno inoltre capo allo sportello utenti i servizi di prenotazione di conferimento di rifiuti presso il Centro di Raccolta Differenziata, servizio gestito conformemente alle vigenti normative rivolto e distinto per categorie di utenze a ruolo Tari.

### SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI RIFIUTI URBANI

---

Il territorio comunale è diviso in tre zone in ciascuna delle quali nei giorni e negli orari prestabiliti e riportati nell'apposito calendario di raccolta disponibile sul sito aziendale e nell'opuscolo in dotazione ad ogni utenza, viene effettuata la raccolta porta due volte la settimana per la frazione di umido organico e settimanale per le frazioni di carta e cartone, plastica vetro e secco indifferenziato. Orari, giorni e modalità di esposizione vengono dettagliatamente descritte sia sul sito internet aziendale che nel citato opuscolo informativo, è inoltre reperibile sul sito internet copia del Regolamento Comunale di Servizio.

E' attivo un servizio di comunicazione/segnalazione delle irregolarità di volta in volta rilevate in occasione del ritiro che raggiungono l'utenza attraverso l'apposizione sul sacco/contenitore di un adesivo sul quale l'operatore descrive la specifica difformità.

Attraverso i canali di comunicazione ovvero telefonicamente contattando il servizio di call center attivo ogni mattina da lunedì a venerdì oppure a mezzo posta elettronica, è garantita agli utenti la possibilità di segnalare disservizi e/o mancati ritiri di volta in volta rilevati così da consentire al Gestore di effettuare il recupero, se dovuto e se non conseguente ad impedimenti permanenti, nelle 24 ore successive.

In occasione di festività o di particolari manifestazioni ogni variazione viene resa nota attraverso il sito internet, i cartelli luminosi presenti sul territorio e mediante l'apposizione con debito preavviso di cartelli presso il Centro di Raccolta Differenziata e lo sportello utenti.

### SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI PANNOLINI E PANNOLONI

---

Questo servizio, compreso nella quota annuale TARI, viene erogato alle utenze nel cui nucleo familiare sono presenti anziani, diversamente abili oppure neonati (fino ai 3 anni di età) che necessitano di utilizzare pannolini o pannoloni.

La raccolta di detto materiale avviene una volta a settimana ed è prevista la consegna gratuita di appositi sacchi. L'accesso al servizio avviene mediante compilazione dell'apposito modulo di richiesta disponibile sul sito internet del Gestore oppure presso lo sportello utenti.

## SERVIZI A CHIAMATA / RITIRO INGOMBRANTI

---

Il servizio, erogato in forma gratuita alle utenze over 75, viene svolto su prenotazione e prevede il ritiro mediante esposizione al piano stradale di materiale ingombrante. Il servizio viene effettuato previo appuntamento ed è prenotabile contattando telefonicamente il Gestore.

## SERVIZI DI PULIZIA E DECORO URBANO

---

L'azienda provvede mediante l'impiego di macchine operatrici con ausilio, ove necessario, di uomo a terra con soffiatore, alla pulizia periodica di tutte le strade comunali accessibili e con idonea pavimentazione. E' garantito il passaggio con cadenza differente, mensile, quindicinale o settimanale, in funzione del contesto specifico di ciascuna via e delle relative esigenze territoriali.

Fa inoltre capo al Gestore il servizio di assistenza nella raccolta delle foglie nel periodo autunnale.

Il Gestore provvede inoltre ad effettuare il servizio di vuotatura dei cestini stradali presenti sul territorio comunale. Detta attività prevede interventi quotidiani nelle zone ad alta intensità di passaggio pedonale e settimanale negli anelli più periferici e meno frequentati.

Il servizio di pulizia e decoro include inoltre la mappatura per la rilevazione e bonifica dei siti di abbandono incontrollato di rifiuti fornendo ausilio all'operatore del Comando di Polizia Locale.

## CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

---

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. è proprietaria di un Centro di Raccolta Differenziata situato sul territorio comunale a pochi passi dalla sede operativa aziendale e dallo sportello utenti che viene messo a disposizione del bacino di utenti TARI di Tradate. L'accesso è garantito, nei giorni ed orari di apertura, a tutte le utenze mediante un sistema automatizzato di controllo degli accessi che rileva l'abilitazione all'ingresso attraverso la lettura del CF dalla Carta Regionale dei Servizi per le utenze domestiche tradatesi. L'accesso alle utenze non domestiche è regolamentato conformemente alle vigenti Leggi in materia ed avviene in giorni dedicati previa prenotazione del servizio. Ogni informazione è reperibile sull'opuscolo informativo e sul sito internet aziendale.

Presso il Centro di Raccolta Differenziata è possibile conferire i rifiuti autorizzati dal DL 208/2008 e non oggetto di raccolta domiciliare. Nei giorni e negli orari di apertura il Centro è presidiato da personale aziendale debitamente formato ed impegnato nel fornire assistenza alle operazioni di conferimento da parte degli utenti avventori. Il sito è strutturato per rispondere alle prescrizioni normative vigenti in materia di salute pubblica volte al contenimento degli odori e della proliferazione di insetti. E' attivo un sistema automatizzato di riconoscimento degli utenti in ingresso, di pesatura in entrata ed in uscita nonché di inserimento del quantitativo di materiale conferito nell'anagrafica utenti gestita da Seprio

Patrimonio Servizi. Detta rilevazione consente al gestore di accedere ad informazioni statistiche utili a rendere il servizio taylormade rispetto alle esigenze territoriali.

## ALTRI SERVIZI

---

Fanno parte dei servizi di igiene ambientale le attività qui di seguito descritte:

- **COMPOSTAGGIO DOMESTICO.** Detta attività a cui gli utenti accedono mediante compilazione di un modulo apposito, prevede la consegna in comodato d'uso gratuito di una compostiera da giardino attraverso la quale esercitare la pratica del compostaggio domestico. Sono previsti controlli a campione in collaborazione con la Polizia Locale. E' inoltre concessa una riduzione TARI per le utenze che aderiscono alla campagna di compostaggio domestico.
- **RACCOLTA FARMACI.** Il Gestore posiziona un apposito contenitore per la raccolta dei farmaci scaduti presso le Farmacie del territorio ed i centri commerciali provvedendo alla vuotatura con cadenza settimanale.
- **RACCOLTA PILE ESAUSTE.** Il Gestore posiziona appositi contenitori presso scuole edifici pubblici e rivenditori convenzionati all'interno dei quali è possibile conferire le pile esaurite. Detti contenitori vengono periodicamente vuotati.
- **RACCOLTA SIRINGHE.** Seprio Patrimonio Servizi coordina ed organizza la raccolta delle siringhe abbandonate e mette, inoltre, a disposizione del territorio attraverso la propria Farmacia Comunale, un apposito contenitore per la raccolta delle siringhe usate.
- **RACCOLTA RIFIUTI AREE CIMITERIALI.** Il Gestore provvede settimanalmente alla raccolta dei rifiuti urbani presenti nelle apposite aree di raccolta presso i Cimiteri Cittadini.
- **VIGILANZA ECOLOGICA.** Detto servizio prevede l'assistenza al Vigile Ecologico nelle operazioni di verifica e recupero di sacchi abbandonati, attività volta ad individuare eventuali trasgressori.
- **PULIZIA MERCATO SETTIMANALE.** Rientra tra le attività in capo al Gestore il servizio di organizzazione della raccolta dei rifiuti prodotti in occasione del mercato settimanale ordinario nonché la pulizia manuale e meccanizzata del piazzale al termine del mercato stesso.
- **CONSEGNA A DOMICILIO.** E' attivo il servizio di consegna a domicilio di sacchi e kit per la raccolta differenziata rivolto alle utenze over 75, ai diversamente abili ed effettivamente impossibilitati a provvederne autonomamente al reperimento.
- **FIERE FESTE E MANIFESTAZIONI.** Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. garantisce la propria collaborazione nel fornire in comodato d'uso alle associazioni culturali del territorio i contenitori necessari a garantire la corretta raccolta di rifiuti in occasione di fiere sagre e feste cittadine occupandosi, inoltre, della pulizia manuale e meccanizzata dei siti al termine delle stesse.
-

# STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

---

Lo standard di qualità del servizio è determinato da fattori fondamentali:

- Continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza e il livello di prestazione delle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- erogazione dei servizi pubblici con continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, che collaborare al miglioramento dello stesso. A tale riguardo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla legge 7/8/90 n. 241;
- rapporto gestore utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione nel rispetto del codice etico anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti
- qualità del servizio e sostenibilità rendendo un servizio efficiente ed efficace contribuendo attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti di autorità pubblica.

I livelli della qualità dei servizi erogati sono rilevabili attraverso i seguenti indicatori:

- Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio
- Tempi di risposta alle richieste di variazione di cessazione del servizio
- Tempi di consegna delle attrezzature per la raccolta

- Tempi di risposta motivata a reclami scritti
- Tempi di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
- Tempi di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- Tempo di rettifica degli importi non dovuti
- Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi
- Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Puntualità del servizio di raccolta e trasporto
- Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra riempiti
- Durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto
- Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Agli utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità ambientale delle prestazioni (standard) e nello specifico, secondo i parametri di cui al comma 3.1 de TQRIF ARERA, Seprio Patrimonio Servizio si configura, per qualità e livello di prestazioni erogate, nella fascia **IV "livello qualitativo avanzato"** costituita da quanto qui di seguito illustrato.

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quantomeno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni/richieste scritte e quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazione e la data di invio della risposta all'utente, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta della mail o di altro strumento telematico.

Per ogni indicatore sono definiti gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di riferimento al complesso delle prestazioni erogate agli utenti nell'anno dell'anno solare.

Tabella 1 – STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI		
Indicatore	Descrizione	Livello specifico
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo da parte del Gestore e la data di invio della risposta motivata scritta all'Utente.	Dai 10 ai 30 giorni lavorativi massimi laddove fosse necessario un sopralluogo.
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di informazioni all'utente e la data di invio al richiedente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	n. 5 giorni lavorativi massimi
Raccolta rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	n. 15 giorni lavorativi
Tempo di intervento su contenitori non svuotati per cause di forza maggiore.	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore	n. 10 giorni lavorativi

	della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva risoluzione	
Tempo di intervento su zone da spazzare tralasciate o non servite per causa di forza maggiore.	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	48 ore
Tempo massimo di raccolta delle siringhe	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione da parte del Gestore e l'effettiva raccolta	24 ore

Vengono inoltre garantiti nella misura del 95% i servizi elencati nella tabella 1 allegata alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif.

## TUTELA DEL CLIENTE

---

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

### LA DISCIPLINA DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

---

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta della Qualità dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore Operativo.

Per facilitare l'utente è stato predisposto un apposito ambiente, disponibile sul sito internet del gestore <http://sito.sepriopatrimonio.it/contatti/segnalazioni/>.

Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica. E' assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti entro i termini fissati dalla normativa ARERA.

Le richieste, i reclami e le segnalazioni possono inoltre essere recapitate al gestore Seprio Patrimonio Servizi srl:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@sepriopatrimonio.it](mailto:info@sepriopatrimonio.it)
- a mano presso lo sportello utenti sito in Via Pavia n. 30;
- a mezzo PEC all'indirizzo [sepriopatrimonio@pec.it](mailto:sepriopatrimonio@pec.it)
- numero verde .....