

# LA CARTA DEI SERVIZI



<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>GLOSSARIO</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>SOGGETTI COUNVOLTI NEL SERVIZIO DI GETSIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI</b>	<b>5</b>
<b>L'AZIENDA</b>	<b>6</b>
<b>DIRITTI FONDAMENTALI E PRINCIPI</b>	<b>6</b>
<b>UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ</b>	<b>6</b>
<b>CONTINUITÀ</b>	<b>7</b>
<b>CORTESIA</b>	<b>7</b>
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	<b>7</b>
<b>INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI</b>	<b>7</b>
<b>TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA</b>	<b>7</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>7</b>
<b>IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI</b>	<b>8</b>
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI</b>	<b>8</b>
<b>POSIZIONAMENTO DELLE GESTIONI IN CUI OPERA SERIT</b>	<b>8</b>
<b>LO SCHEMA REGOLATORIO I</b>	<b>9</b>
<b>SERVIZI EROGATI</b>	<b>9</b>
<b>RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA</b>	<b>10</b>
<b>CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA</b>	<b>10</b>
<b>RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA</b>	<b>11</b>
<b>RACCOLTA PORTA A PORTA DELLA FRAZIONE VERDE</b>	<b>11</b>
<b>COMPOSTAGGIO DOMESTICO</b>	<b>6</b>
<b>RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI</b>	<b>11</b>
<b>ISOLE ECOLOGICHE</b>	<b>11</b>
<b>RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI</b>	<b>12</b>
<b>SERVIZIO ECO-OMOBILE</b>	<b>12</b>
<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b>	<b>12</b>
<b>PRONTO INTERVENTO</b>	<b>13</b>
<b>PULIZIA STRADALE</b>	<b>13</b>
<b>SVUOTAMENTO CESTINI</b>	<b>13</b>
<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE</b>	<b>14</b>
<b>ALTRI SERVIZI</b>	<b>14</b>
<b>ALTRI SERVIZI – IMPORTANTE - ISTITUZIONE SERVIZIO PER UTENTI POSITIVI COVID-19 E IN QUARANTENA</b>	<b>14</b>
<b>RAPPORTI CON GLI UTENTI</b>	<b>14</b>



<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>15</b>
<b>CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI STUDENTI</b>	<b>15</b>
<b>REECLAMI</b>	<b>16</b>
<b>RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE</b>	<b>16</b>
<b>SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI</b>	<b>16</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>17</b>
<b>MODULO RECLAMO</b>	<b>10</b>

---



## PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la società SER.I.T. s.r.l. (di seguito: Serit) intende instaurare e proseguire una comunicazione diretta e trasparente con i suoi utenti, al fine di promuovere la conoscenza dell'azienda e dei servizi svolti e fornire agli utenti gli elementi utili a garanzia della tutela dei propri diritti.

Il documento è stato redatto ai sensi della L. n. 244/2007 e di quanto stabilito nell'Accordo Stato-Regioni del 26 settembre 2013, creando una sorta di patto-contratto in cui l'ente affidatario di servizi di pubblica utilità dichiara gli obiettivi che intende perseguire, indica i dati qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite e le modalità per proporre reclamo.

I contenuti del presente documento rispondono inoltre alle disposizioni dell'Autorità per Energia Reti e Ambiente La carta (consultabile sul sito web di Serit) ha validità biennale e i dati in essa contenuti sono aggiornati a dicembre 2022.

## GLOSSARIO

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - ii) gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - iii) gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - iv) promozione di campagne ambientali;
  - v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente o ARERA:** è l'Autorità a cui la Legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (di seguito: ETC) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità

adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## **PRESENTAZIONE**

### **Soggetti coinvolti nel servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani**

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani si compone, secondo quanto definito dalla regolazione di ARERA, delle attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti, di gestione della raccolta e trasporto e di gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade.

Nei Comuni in cui opera, Serit esercisce le attività di raccolta e trasporto e di lavaggio e spazzamento delle strade mentre l'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti è in capo ai singoli Comuni ai quali

i Cittadini sono invitati a rivolgersi per ogni richiesta di prestazione e/o richieste di informazioni afferenti.

Il soggetto competente per la predisposizione dei piani economici finanziari del servizio svolto nei diversi Comuni e per la definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio secondo quanto previsto dalla disciplina di ARERA e di cui alla presente Carta è il **Consiglio di Bacino Verona Nord**.

### L'Azienda

Consolidata realtà d'impresa nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, Serit opera da oltre un ventennio nel territorio della Provincia di Verona.

Quotidianamente Serit opera con i propri mezzi in qualità di affidataria dei **Comuni Aderenti al Consiglio di Bacino Verona Nord, oltre che per il Comune di Arcole**, seppur quest'ultimo comune sia aderente al **Consiglio di Bacino Verona Sud**, ponendosi un preciso obiettivo: fornire continuità ed efficienza nell'esecuzione dei servizi, porre attenzione alla qualità e alla salvaguardia dell'ambiente.

La mission aziendale si fonda sulla consapevolezza che la cura dell'igiene urbana e del territorio sono frutto di programmazione attenta dei servizi, nonché di metodi e tecnologie d'avanguardia e di un *know how* costruito nel tempo e condiviso con tutte le figure aziendali.

L'azienda mette a disposizione le proprie risorse, adoperandosi ogni giorno al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, dei lavoratori, dei fornitori e soprattutto delle istituzioni e delle comunità locali. Sono infatti queste ultime realtà gli interlocutori primari al fianco dei quali Serit programma e organizza l'attività, prefiggendosi obiettivi di costante miglioramento.

Serit coinvolge inoltre gli utenti con iniziative e attività di informazione e sensibilizzazione, finalizzate al cambiamento delle abitudini quotidiane della collettività.

### Diritti Fondamentali e Principi

#### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Serit si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti del cittadino/utente e di non discriminazione, applicando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità di trattamento. In funzione di tale principio svolge il proprio servizio e formula le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Età, sesso, razza, lingua, opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.



#### CONTINUITÀ

L'azienda si impegna a garantire l'erogazione dei servizi con regolarità e continuità secondo le modalità previste. Qualora si verificassero sospensioni come, ad esempio, scioperi o astensioni per motivi sindacali, verranno comunque assicurati i servizi essenziali e si adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo l'eventuale disservizio.

#### CORTESIA

Un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto è quanto garantito dall'azienda nei confronti di tutti. A tale scopo ogni dipendente viene formato affinché adotti con la cittadinanza un comportamento professionale, atto a soddisfare ogni esigenza.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Obiettivo dell'azienda è garantire efficienza ed efficacia del servizio erogato, nell'ottica del continuo miglioramento delle prestazioni, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre all'avanguardia.

#### INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino/utente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il servizio, può inviare informazioni, formulare reclami e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda periodicamente valuta il grado di soddisfazione del cliente, analizzandone i risultati al fine di attivare continui miglioramenti.

#### CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'azienda, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, al fine di agevolare residenti di diversa nazionalità.

#### TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA

L'azienda impronta ogni sua attività alla tutela dei cittadini, alla salvaguardia dell'ambiente nonché al rispetto delle risorse naturali. Garantisce inoltre, sulla base delle certificazioni dei sistemi di gestione in materia di qualità, ambiente e sicurezza di cui dispone (EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007), l'attuazione di un modello organizzativo e di gestione, che assicura tra l'altro la conformità alle norme di settore, la salvaguardia dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nell'ottica di un costante miglioramento delle prestazioni.

L'azienda realizza iniziative di sensibilizzazione affinché gli utenti possano contribuire alla tutela dell'ambiente, adottando comportamenti virtuosi nel pieno rispetto del territorio in cui vivono.

#### PRIVACY

Serit considera di fondamentale importanza la tutela dei dati personali dei propri clienti, fornitori e utenti, effettivi e/o potenziali. Garantisce pertanto il proprio impegno per far sì che il trattamento dei dati personali effettuato con qualsiasi modalità, sia automatizzata che manuale, avvenga nel pieno rispetto delle tutele e

dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR” o “Regolamento”) e dalle ulteriori norme applicabili in tema di protezione dei dati personali.

### Impegno richiesto ai cittadini

Affinché il servizio erogato da Serit possa ritenersi efficiente e soddisfacente per l’utenza, è necessario che all’impegno quotidiano del personale Serit venga affiancato un contributo responsabile dei cittadini. Ogni cittadino è infatti tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali vigenti, in particolare conferendo i materiali in modo differenziato negli appositi cassonetti, esponendo le attrezzature di raccolta secondo le modalità indicate da Serit, conferendo i rifiuti ingombranti direttamente presso gli ecocentri o secondo le indicazioni fornite da Serit, segnalando infine ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza.

### **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

La qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA che nel TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi con lo compongono, rispetti gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione nella matrice di cui all’articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori di cui all’art. 3 del TQRIF. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di servizio e standard generali di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall’ETC che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento associato al quadrante della matrice in cui viene collocata ogni Gestione.

### Posizionamento delle Gestioni in cui opera Serit

Ai fini dell’applicazione della disciplina della qualità di ARERA, tutte le Gestioni in cui opera Serit sono state collocate nel I Quadrante della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Consiglio di Bacino Verona Nord ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione n° 14- del 31/03/2022 e non ha individuato obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti da ARERA per lo Schema regolatorio I.

## Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede, con riferimento alle attività di raccolta e trasporto e di lavaggio e spazzamento delle strade, il rispetto degli obblighi di servizio elencati di seguito ma non di standard generali di qualità.

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

OBBLIGHI DI SERVIZIO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione
Procedura per la Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF

Tabella 1 – Obblighi di servizio per gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio strade tenuti ad applicare lo Schema regolatorio I

## SERVIZI EROGATI

Serit fonda i propri servizi sui principi generali di tutela ambientale promossi dalle norme nazionali ed europee, tra cui i principi di precauzione, di azione preventiva, di correzione, in via prioritaria alla fonte, dei danni causati all'ambiente, in riferimento alla Direttiva Quadro sui Rifiuti 2008/98/EC, al D.Lgs. 152/2006 e alle migliori pratiche e linee guida disponibili.

L'azienda ha sviluppato negli anni una strategia che prevede la **gestione integrata dei rifiuti**, definendo le principali azioni da intraprendere, secondo un preciso ordine di priorità, così riassumibile:

1. Riduzione dei rifiuti prodotti – Prevenzione;
2. Riutilizzo dei rifiuti – Riutilizzo;
3. Riciclo con la conversione di rifiuti in prodotti utili;
4. Recupero di altro tipo (ad es. termovalorizzazione con produzione di energia).

Quale soluzione ultima, e per quantità residuali rimane lo smaltimento in discarica.

Tutti i servizi erogati vengono realizzati nel massimo rispetto delle norme di sicurezza previste dalle normative vigenti e coperti da indennizzo assicurativo per eventuali incidenti a cose o persone. Serit può inoltre contare sulla preparazione tecnica di operatori specializzati che utilizzano le tecnologie più avanzate.

Per quanto riguarda l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, in tutti i Comuni in cui Serit opera, avviene mediante sistema porta a porta e/o raccolta di prossimità/stradale e/o conferimento presso i Centri di raccolta e/o Ecomobile.

Modalità di raccolta adottate, relative frequenze e specifiche prestazioni erogate nei singoli Comuni sono descritte in modo dettagliato nei **Calendari delle raccolte comunali**, disponibili nel sito web di Serit, presso gli sportelli fisici ed annualmente inviati ai Cittadini.

Oltre alle modalità e frequenze di raccolta, nei Calendari vengono riportate anche informazioni quali:

- le frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;

- la fascia oraria di esposizione dei rifiuti e quella prevista per lo svolgimento delle attività di raccolta;
- le variazioni sul calendario per recupero festività;
- orari e giorni di apertura dei centri di raccolta oppure del servizio itinerante “eco-mobile”;
- modalità di erogazione e richiesta del servizio di ritiro ingombranti
- istruzioni per il corretto conferimento.

### Raccolta Differenziata Porta a Porta

Il servizio di raccolta differenziata “Porta a Porta” prevede che ogni singola utenza collochi all'esterno della propria abitazione, nei giorni e negli orari prestabiliti, i rifiuti corrispondenti, per qualità, a quantità rispetto a quanto indicato nel calendario del Comune di appartenenza.

Il servizio porta a porta avviene mediante il ritiro delle varie frazioni, in contenitori (rigidi o sacchetti), che vengono posti, a cura dell'utente, in luogo ove sia possibile il transito in sicurezza dei mezzi di raccolta nelle aree prospicienti la propria abitazione/ufficio/attività commerciale, lungo i marciapiedi o il bordo delle strade, pubbliche o destinate ad uso pubblico, esclusivamente la sera precedente il giorno della raccolta.

Gli addetti provvedono allo svuotamento dei contenitori o alla raccolta dei sacchi dopo aver verificato il contenuto. I contenitori vengono ricollocati con cura e riguardo nel punto in cui sono stati prelevati. Durante le operazioni di svuotamento dei singoli contenitori e/o la raccolta dei sacchetti nonché durante il trasporto, Serit pone la massima cura per non sporcare o lasciare residui di rifiuti lungo le strade.

Serit si astiene dal raccogliere i rifiuti qualora gli stessi siano esposti non conformemente - per contenuto, modalità di confezionamento, giorno di esposizione rispetto a quanto stabilito dal Comune di appartenenza senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio e con l'obbligo, per lo stesso, di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Questa attenzione in fase di raccolta vale in modo particolare per tutte le raccolte domiciliari. In tali casi, gli addetti al servizio di Serit compilano e posizionano sul rifiuto un apposito adesivo di non conformità.

Per avere informazioni di dettaglio sulla raccolta differenziata porta a porta svolta nel proprio Comune, si invita ogni Cittadino a consultare il Calendario della raccolta dello specifico Comune annualmente distribuito da Serit e comunque reperibile nel sito web dei Gestori e/o presso gli sportelli.

### CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA

Le attrezzature per la raccolta vengono consegnate al termine dell'iscrizione TARI alle utenze domestiche dal Comune e alle utenze non domestiche da Serit; in questo secondo caso previo eventuale sopralluogo se necessario.

Per le utenze non domestiche, scuole e condomini con più di 6 appartamenti possono richiedere al Comune la consegna, da parte di Serit, di contenitori di idonea capacità.

Serit si impegna a consegnare le attrezzature entro:

- 5 giorni dalla ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente inoltrata dal Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente inoltrata da Comune qualora sia necessario alcun sopralluogo.

### RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA

Le utenze non domestiche, scuole e condomini con più di 6 appartamenti ai quali sono stati forniti specifici contenitori possono, in caso di danneggiamento delle attrezzature, richiedere a Serit la riparazione delle

stesse:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde 800.125850
- scrivendo all'indirizzo di posta scrivendo: SER.I.T. S.R.L. – LOC. MONTEAN N. 9/A – 37010 CAVAION V.SE (VR)
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@serit.info
- rivolgendosi ad uno sportello fisico.

Serit si impegna ad intervenire ovvero a sostituire le attrezzature entro:

- 10 giorni dalla richiesta dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente qualora non sia necessario alcun sopralluogo.

### Raccolta porta a porta della frazione verde

Gli Utenti possono richiedere al proprio Comune di ricevere un bidone carrellato da l. 240 con coperchio per la raccolta porta a porta della frazione verde.

Tali bidoni devono essere esposti sul suolo pubblico ove sia possibile il transito in sicurezza dei mezzi di raccolta nelle aree prospicienti l'abitazione nel giorno stabilito per la raccolta secondo quanto previsto dal Calendario della raccolta di ciascun Comune. L'Utente è tenuto a conferire il verde privo di impurità. In caso contrario Serit non raccogliere il rifiuto e le successive incombenze rimangono carico dell'Utente.

### Compostaggio domestico

Per i Comuni che ne hanno prevista l'attivazione, gli utenti, che dispongono di sufficiente spazio aperto privato, possono attuare il compostaggio domestico della frazione organica e vegetale facendo richiesta al proprio Comune di ricevere un composter a partire da un volume di 300-400 litri fino ad un volume massimo di 600-800 litri, costituito di polietilene riciclato al 100%, certificato plastica seconda vita secondo il DM 203/03.

### Raccolta con Contenitori Stradali

Raccolta effettuata mediante il prelievo dei rifiuti presso aree fisse, esterne ad abitazioni o luoghi di produzione, mediante specifici e riconoscibili contenitori stradali, quali ad esempio: campane per vetro e lattine, cassonetti della carta, plastica, frazione organica e frazione residua secca, contenitori per le pile e farmaci. Per facilitare l'attività di raccolta differenziata da parte dei cittadini si sono quindi predisposte, dove possibile, stazioni di raccolta stradale.

In tali punti sono presenti uno o più contenitori per la raccolta delle varie tipologie di rifiuto.

Serit effettua periodicamente il lavaggio interno ed esterno dei contenitori mediante l'impiego di apposito automezzo attrezzato assicurando la completa igienizzazione del contenitore dalla flora batterica patogena. Il lavaggio esterno comprende anche l'asportazione di eventuali adesivi, scritte ed imbrattamenti.

### Isole Ecologiche

L'Ecocentro o isola ecologica è uno spazio attrezzato dove i privati cittadini possono portare gratuitamente tutti quegli oggetti vecchi, esausti o in disuso di cui vogliono disfarsi e che non è possibile conferire nei normali contenitori, come ad esempio rifiuti ingombranti (mobili ed elettrodomestici), rifiuti urbani pericolosi (accumulatori per auto, vernici/solventi/detersivi, neon, pile, farmaci scaduti, oli minerali esausti etc.), sfalci e ramaglie o grosse quantità di rifiuti differenziati (organico, carta e cartone, plastica, vetro e lattine, etc.).

Gli Ecocentri sono aperti in giorni ed orari prestabiliti e sono presidiati da personale adeguatamente formato che supporta il cittadino al momento del conferimento.

Per avere informazioni di dettaglio circa sugli orari delle Isole Ecologiche attive nel proprio Comune, si invita ogni Cittadino a consultare il Calendario della raccolta dello specifico Comune annualmente distribuito da

Serit è comunque reperibile nel sito web dei Gestori e/o presso gli sportelli.

### Raccolta Rifiuti Ingombranti

Qualora il cittadino non abbia la possibilità di conferire personalmente presso l'Ecocentro i propri rifiuti ingombranti e beni durevoli, per i Comuni che hanno istituito lo specifico servizio, può usufruire del servizio di raccolta a domicilio prenotabile:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde 800.734989
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [ingombranti@serit.info](mailto:ingombranti@serit.info)
- tramite sportello fisico.

Una volta fissato l'appuntamento, l'Utente espone il materiale da ritirare la sera antecedente la raccolta posizionandolo sulla pubblica via, nelle aree prospicienti l'abitazione, ove sia possibile il transito in sicurezza dei mezzi di raccolta.

Le caratteristiche del servizio ovvero numero di ritiri garantiti per utente all'anno e limiti di gratuità sono definiti dal singolo Comune. Per conoscerli, si invita alla consultazione del Calendario delle raccolte relativo al Comune di appartenenza, disponibile nel sito web dei Gestori, presso gli sportelli fisici ed annualmente consegnato ai Cittadini.

Il servizio è sempre garantito agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del d.P.R. 445/00 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Consiglio di Bacino Verona Nord.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente in rapporto alle raccolte previste.

### Servizio Eco-mobile

Per agevolare il cittadino nel corretto smaltimento/recupero di piccole quantità di rifiuto *nel caso in cui non sia presente l'Ecocentro*, in alcuni Comuni è attivo il servizio "eco-mobile" presso il quale i Cittadini possono conferire.

Per sapere se, dove e con quali modalità il servizio è attivo nel proprio Comune, si invita a consultare il Calendario della raccolta relativo al Comune di appartenenza, disponibile nel sito web dei Gestori, presso gli sportelli fisici ed annualmente consegnato ai Cittadini.

### Continuità del servizio di raccolta e trasporto

Serit si impegna a garantire la continuità del servizio di raccolta e trasporto rispetto alla programmazione del servizio indicata nei Calendari comunali della raccolta. Qualora il servizio non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nei calendari comunali, Serit garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
  - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
  - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.



### Pronto Intervento

Serit mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

**800.12.58.50**

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde i Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;

Serit si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta all'ufficio operativo e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

### Pulizia stradale

Serit dispone di attrezzature progettate per risolvere il problema del lavaggio e della disinfezione dei centri urbani, anche in un'ottica di lotta alle polveri pm 10 prodotte dagli insediamenti industriali civili e dai trasporti.

Serit effettua la pulizia delle strade e delle piazze comunali attraverso lo spazzamento manuale e l'utilizzo di macchine spazzatrici. Le aree interessate sono individuate dai contratti di servizio stipulati con i vari Comuni. La frequenza di passaggio varia a seconda del Comune e delle zone in base al grado di frequentazione delle stesse. Per conoscere, con riferimento al proprio Comune, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi si invita a consultare il **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** del Comune.

Serit dispone inoltre di una vasta gamma di spazzatrici di diverse capacità e ingombri (aspiranti, meccaniche, elettriche) in grado di garantire un servizio affidabile ed efficace.

### Svuotamento cestini

Serit assicura lo svuotamento dei cestini porta rifiuti posizionati sul territorio comunale, con la frequenza prevista per l'area in cui sono installati. Gli operatori garantiscono il costante mantenimento della pulizia e lo svuotamento dei cestini porta rifiuti per l'intera durata del servizio.

### Continuità del servizio di lavaggio e spazzamenti delle strade

Serit si impegna a garantire la continuità del servizio di lavaggio e spazzamento delle strade rispetto alla programmazione indicata nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di ogni Comune in cui opera.

Qualora il servizio non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato in tale *Programma Serit* garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

### Altri servizi

- Raccolta farmaci scaduti e/o inutilizzati, pile e rifiuti T&F;
- Raccolta scarti vegetali;
- Raccolta rifiuti e pulizia mercato;
- Servizio pulizia aree interessate da scarico abusivo;
- Rimozione amianto abbandonato;
- Rimozione siringhe;
- Raccolta carogne animali;
- Servizi integrativi presso grandi utenze;
- Raccolta rifiuti e pulizia delle aree in occasione di eventi e manifestazioni;
- Servizi vari e d'urgenza.

### **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

La comunicazione risulta di fondamentale importanza nei rapporti tra azienda e fruitori dei servizi erogati. Coinvolgere l'utente nel processo di gestione consente di migliorare il servizio predisponendo rimedi, azioni correttive e/o preventive, utili a migliorare la soddisfazione e il consenso.

Attraverso campagne mirate, l'azienda punta a valorizzare e migliorare i buoni risultati dell'attuale raccolta differenziata, con obiettivo di ulteriore crescita e con conseguente riduzione del rifiuto destinato allo smaltimento.



### Relazioni con il Pubblico

Serit garantisce la massima diffusione delle informazioni sui servizi erogati, al fine di tutelare il diritto dell'utente alla corretta fruizione del servizio.

L'utente può accedere alle informazioni attraverso vari canali:

**sito web [www.serit.info](http://www.serit.info)** che consente, attraverso una navigazione semplice e intuitiva, di reperire varie informazioni sulle attività e i servizi svolti e di consultare il calendario di raccolta, attivo nei vari comuni. Viene inoltre indicato il **Numero Verde (800.12.58.50)** da contattare per eventuali comunicazioni, segnalazioni e reclami.

**SER.I.T. app** L'applicazione mobile per smartphone, di facile navigazione, è già disponibile per i cittadini dei Comuni serviti. Tra le funzioni principali e di grande utilità si segnalano:

- la consultazione del calendario del ritiro porta a porta
- la richiesta di ritiro di ingombranti e durevoli, nei Comuni che hanno attivato il servizio

Anche attraverso l'App è possibile inviare segnalazioni, reclami, ecc.

### Gestione Eco-Sportello (ECO.S)

È attivo un *eco-sportello* dedicato all'ascolto dei cittadini, in merito alle problematiche relative ai rifiuti e all'igiene ambientale.

Gli addetti all'*eco sportello* garantiscono la presenza giornaliera, il LUNEDI' dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, dal MARTEDI' al VENERDI' compreso dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 (nelle restanti fasce orarie è attiva la segreteria telefonica)

I loro compiti principali sono:

- ricevere comunicazioni, segnalazioni, reclami
- comunicare i disservizi al reparto operativo,
- dare informazioni all'utenza in merito alle modalità di espletamento dei servizi, attenendosi alle indicazioni e direttive impartite dal Consiglio e dai Comuni

È possibile rivolgersi all'eco-sportello attraverso i seguenti contatti:

- **Numero verde (800.12.58.50)** con almeno due linee per la raccolta delle segnalazioni e/o reclami.
- **Telefax N° 045.7236185**
- Indirizzi di posta elettronica **info@serit.info**; e certificata PEC **serit@pec.serit.info**

### Campagne di sensibilizzazione degli utenti e degli studenti

Serit promuove, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali e con le Scuole, campagne di sensibilizzazione degli utenti e degli studenti che comprendono eventi informativi e dimostrativi tra cui l'organizzazione di giornate ecologiche che ospitano eventi, spettacoli e laboratori sulla corretta pratica della gestione dei rifiuti e sulla salvaguardia dell'ambiente.

Da anni specialista in igiene ambientale, Serit offre inoltre ai propri clienti consulenze e soluzioni su misura, sollevandoli così dall'onere di analisi e aggiornamenti in ambiti diversi dal proprio settore produttivo.

### Reclami

Gli Utenti Possono presentare un reclamo scritto a Serit relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato allegato alla presente Carta, scaricabile dalla home page del sito web e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a Serit tramite i seguenti canali indicati nello stesso modulo.

L'Utente può scegliere di presentare un reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente (bolletta TA.RI.);
- indirizzo e codice utenza (indicare dove è possibile reperirlo).

Serit si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### Richieste scritte di informazione

Gli Utenti possono presentare a Serit richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: ser.i.t. s.r.l. – LOC. Montean n. 9/a – 37010 Cavaion V.se (Verona)
- all'indirizzo di posta elettronica: e-mail [info@serit.info](mailto:info@serit.info)
- al numero di fax: 045.7236185

Serit si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### Segnalazione di disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di non corretto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose – gli Utenti presentare Serit una segnalazione di disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.125850
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@serit.info](mailto:info@serit.info)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria Ser.i.t. s.r.l. – LOC. Montean n. 9/a – 37010 Cavaion V.se Verona)
- tramite sportello fisico.

Serit si impegna a garantirne la risoluzione:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.



### Contatti

#### **SER.I.T. s.r.l.**

Località Montean 9/a

37010 Cavaion Veronese (VR)

Tel. 045.6261131

Fax. 045.7236185

**Numero Verde (800.12.58.50)**

e-mail:

info@serit.info

ingombranti@serit.info

pec: serit@pec.serit.info



## MODULO RECLAMO

Spett.le  
**SER.I.T. s.r.l.**  
**SERVIZIO CLIENTI**  
Loc. Montean, 9/a  
37010 CAVAION V.SE (VR)  
EMAIL [serit@pec.serit.info](mailto:serit@pec.serit.info)

Il Modulo di reclamo deve essere trasmesso a Serit utilizzando uno dei seguenti canali:

- per posta ordinaria all'indirizzo: SER.I.T. SRL – Località Montean 9/A – 37010 Cavaion Veronese (VR)
- per posta elettronica all'indirizzo e-mail: [info@serit.info](mailto:info@serit.info)

al numero di fax: ..... **DATI IDENTIFICATIVI**

Nome e Cognome / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale / Partita IVA \_\_\_\_\_

Residente in / Sede legale in \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Codice Utente<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Indirizzo Utenza (compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza/della sede legale)

Codice Utenza<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

### INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

Posta (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

E-mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

### SERVIZIO A CUI SI PREFERISCE IL RECLAMO

RACCOLTA E TRASPORTO

LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

### DESCRIZIONE DEL RECLAMO

---

---

---

*Sono consapevole che SER.I.T. s.r.l. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.*

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali Ser.I.T.s.r.l., Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito [https://www.serit.info/?page\\_id=4803](https://www.serit.info/?page_id=4803)

Firma \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Il Codice Utente è reperibile sulla bolletta

<sup>2</sup> Il Codice Utenza è reperibile sulla bolletta