



## **TERMINI E CONDIZIONI GENERALI D'USO PER L'UTILIZZO DEI CANALI DI CONTATTO ON LINE OFFERTI DA ALIA**

(Rev.01.00 del 07/12/2022)

La Società Alia Servizi Ambientali S.p.A., con sede legale a Firenze, Via Baccio da Montelupo, n. 52 (di seguito anche indicata "Alia"), offre agli utenti residenti nei Comuni dalla stessa serviti, una serie di servizi attivabili tramite vari canali di comunicazione come meglio precisato nel presente documento.

L'utente che abbia la necessità di entrare in contatto con Alia, per chiedere un servizio specifico oppure per presentare una segnalazione e/o un reclamo, potrà contattare Alia, anche attraverso il sito web aziendale [www.aliaserviziambientali.it](http://www.aliaserviziambientali.it) (form on line e la app gratuita Aliapp), di seguito i **Canali di Contatto on line**.

I seguenti termini e condizioni d'uso si applicano ad ogni utente che utilizzi i Canali di Contatto on line per l'attivazione di Servizi offerti da Alia ad utenti singoli, come indicati nel menu a tendina pubblicato nel Canale di Contatto on line e/ per l'invio di segnalazioni o reclami alla società, purché inerenti i servizi di igiene urbana affidati in Concessione al Gestore.

### **1 - Modalità di invio delle richieste o segnalazioni**

L'utente per formulare correttamente una richiesta di Servizi o una segnalazione tramite i Canali di Contatto on line, deve:

- inserire il proprio codice utenza e codice fiscale (nell'eventualità in cui sia assoggettato al momento dell'invio della segnalazione a detta tariffa);
- inserire numero di telefono ed e-mail;
- scrivere la richiesta/segnalazione e, qualora lo ritenga, allegare la relativa documentazione nel rispetto dei limiti consentiti;
- selezionare la casella "non sono un robot" finalizzata alla prevenzione dell'utilizzo di programmi "bot" e/o software analoghi.

In generale, per poter richiedere il servizio desiderato o per l'invio della segnalazione/reclamo l'utente deve compilare tutti gli spazi indicati come obbligatori ed inserire all'interno dell'apposito spazio una richiesta/segnalazione sufficientemente chiara e completa, nel rispetto del numero dei caratteri eventualmente indicato nel Canale di Contatto on line prescelto.

L'utente ha la facoltà di allegare uno o più documenti, utili a documentare o chiarire la propria richiesta/segnalazione.

I sistemi informatici di contatto messi a disposizione da Alia, al termine del procedimento sopra descritto, daranno evidenza del corretto invio della richiesta/segnalazione o meno. Alia si riserva di prendere contatto con l'utente, utilizzando l'indirizzo PEC o e-mail o telefono dallo stesso inseriti in fase di richiesta, per chiedere chiarimenti in ordine a richieste o segnalazioni non chiare, in caso di mancata risposta le stesse non potranno essere prese in esame.

Non verranno prese in considerazione da Alia richieste e/o comunicazioni aventi oggetto difforme (quali ad esempio richieste commerciali e/o amministrative, invio di materiale informativo o pubblicitario). Pertanto, non è ammesso l'uso dei Canali di Contatto on line per finalità diverse o difformi, per le quali la Società non si assume alcuna responsabilità.

### **2 - Limiti alla ricezione delle richieste**

Affinché la richiesta e/o la segnalazione possa essere presa in carico da Alia:

- 1) la stessa dovrà essere espressa in maniera chiara, dettagliata e riferita a situazioni specifiche;



- 2) il servizio richiesto deve essere conforme alla normativa ambientale applicabile e rientrare tra i Servizi di igiene urbana per la gestione dei rifiuti provenienti da utenze domestiche, o simili per natura e composizione ai rifiuti domestici, come definiti dalla normativa ambientale, presenti su aree ricadenti nei territori serviti da Alia.
- 3) Con particolare riferimento al servizio di Ritiro Ingombranti manufatti in amianto, infissi, sanitari, termosifoni, condizionatori, rifiuti urbani provenienti dalla manutenzione degli edifici, **il ritiro è richiedibile solo se il rifiuto è qualificabile come urbano**. Gli ingombranti per i quali viene richiesto il ritiro NON devono provenire da lavori effettuati da società o imprese individuali, anche artigiane o qualsiasi altro rapporto con l'utente che si possa configurare come rapporto di subordinazione così come previsto dall'art. 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.; nemmeno un soggetto legato da amicizia con il proprietario). Nel caso in cui l'ingombrante non sia qualificabile come urbano l'utente potrà chiedere il ritiro tramite richiesta di servizio a libero mercato (si veda art. 7).
- 4) Con particolare riferimento al ritiro grandi quantità di potature o sfalci, il volume massimo di conferimento per ogni singolo ritiro è stabilito in **3 mc**. Le potature e sfalci dovranno essere confezionati in fascine. Per singoli conferimenti superiori ai 3 mc, l'utente potrà chiedere il ritiro tramite richiesta di servizio a libero mercato (si veda art. 7);
- 5) Con particolare riferimento al ritiro elettrodomestici e apparecchiature elettriche (RAEE domestici). **Il ritiro è richiedibile solo se il rifiuto è qualificabile come urbano**. Nel caso in cui l'elettrodomestico non sia qualificabile come urbano l'utente potrà chiedere il ritiro tramite richiesta di servizio a libero mercato (si veda art. 7).

### 3 - Obblighi di Alia nell'erogazione dei Servizi

Nell'erogazione dei servizi Alia è tenuta a:

- rispettare la normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e la normativa ambientale;
- erogare Servizi nel rispetto di standard predefiniti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità (in conseguenza il servizio reso potrebbe non corrispondere esattamente alle richieste/segnalazioni dell'utente e potrebbe essere condizionato da vari fattori esterni alla volontà di Alia ed incidenti sulle proprie capacità);

### 4 - Utilizzo dei Canali di Contatto on line

I Canali di Contatto on line possono essere usufruiti dagli utenti che abbiano accettato le presenti condizioni di utilizzo, nonché preso visione dell'informativa privacy relativa.

L'utilizzo dei Canali di Contatto on line è personale.

L'utente è tenuto ad utilizzare i Canali di Contatto on line forniti da Alia esclusivamente per scopi leciti ed ammessi dalle vigenti disposizioni di legge applicabili, dagli usi e dalle consuetudini, dalle regole di diligenza e nel rispetto delle presenti condizioni d'uso.

L'utente con l'utilizzo di uno dei Canali di Contatto on line, garantisce che i contenuti e/o documenti inviati ad Alia sono veritieri e non violano in alcun modo il diritto di proprietà di terzi – siano essi persone fisiche e/o giuridiche, enti e/o associazioni ecc.- compresi a titolo indicativo e non esaustivo, diritti d'autore, di copyright, marchi registrati, brevetti.

L'utente si assume piena ed esclusiva responsabilità amministrativa, civile e penale, delle richieste presentate, dei contenuti inviati nel contesto dell'utilizzo dei Canali di Contatto on line, manlevando Alia da qualsiasi pretesa, rivendicazione e/o azione che dovesse essere vantata anche da terzi, siano esse persone fisiche, società, enti, ecc.. L'immissione di qualsivoglia dato non veritiero, non autorizzato e/o non necessario e/o non strettamente collegato con l'invio della segnalazione o reclamo è rimesso alla piena ed esclusiva responsabilità dell'utente.

L'utente è il responsabile di eventuali conseguenze derivanti dall'utilizzo difforme dei Canali di Contatto on line sia nei confronti di Alia che nei confronti di terzi. L'utente manleva e tiene indenne Alia da qualsiasi pretesa risarcitoria anche ed eventualmente avanzata anche da parte di terzi, connessa ad un uso non corretto dei Canali di Contatto on line.



Alia si riserva di inibire, per quanto possibile, l'utilizzo dei canali di contatto nei confronti dell'utente responsabile di usi non ritenuti conformi, con effetto immediato e, senza bisogno di comunicazione preventiva. Qualora nella gestione di una richiesta la Società venisse a conoscenza di attività, condotte od eventi che comportino responsabilità giuridiche, sussistenti o anche solo supposte, si riserva la facoltà di segnalare le medesime alle Autorità competenti, e ciò senza preavviso alcuno nei confronti del richiedente e/o dei soggetti variamente coinvolti nella richiesta/segnalazione.

Per l'utilizzo dei Canali di Contatto on line l'utente deve disporre di un computer e/o di un dispositivo mobile con browser aggiornato e compatibile con la pagina del servizio e della connessione dati. Gli stessi canali di contatto possono comportare costi di utilizzo a carico dell'utente, dipendenti dall'operatore di telecomunicazioni prescelto dall'utente stesso per la connessione ad internet e/o per il servizio di telefonia mobile.

## **5 - Modifiche ai termini e condizioni d'uso**

Alia, qualora lo ritenga necessario e a proprio insindacabile giudizio, si riserva il diritto di modificare i presenti termini e condizioni d'uso, che saranno automaticamente applicabili al momento della loro pubblicazione. Le modifiche apportate si presumono conosciute e accettate dall'utente ove il medesimo continui ad utilizzare i canali di contatto successivamente alla pubblicazione delle stesse. Le modifiche saranno apportate da Alia o da eventuale soggetto specificatamente a ciò preposto, a sua completa discrezione e senza modalità di preavviso. Qualora uno qualsiasi dei termini e delle condizioni d'uso presenti in questo documento pagina venga modificato, si intende che le altre clausole rimangono invariate.

## **6 - Legge applicabile e foro competente**

I termini e le condizioni d'uso sono regolati dalla Legge italiana. Determinazione del foro competente secondo norme di legge.

## **7 - Servizi commerciali forniti da Alia**

Alia opera anche in qualità di impresa privata per la fornitura di servizi commerciali ai cittadini ed alle imprese, come indicati in apposita sezione del sito web della società. A titolo esemplificativo e non esaustivo Alia provvede su richiesta al:

- ritiro di rifiuti speciali provenienti dalla manutenzione degli edifici
- ritiro ingombranti eccedenti i 3 mc o che richiedono l'impiego di mezzi specifici
- ritiro di materiali non ritirabili a domicilio sulla base dell'elenco materiali non rientranti nel circuito di ritiro degli ingombranti a domicilio.

La richiesta di informazioni o di un preventivo al servizio può avvenire sia tramite i canali digitali che attraverso il Call Center oppure per mail, all'indirizzo [commerciale@aliaserviziambientali.it](mailto:commerciale@aliaserviziambientali.it). Tuttavia, l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione di specifico preventivo, oppure alla sottoscrizione di apposita convenzione/contratto, o al pagamento anticipato, laddove previsto.