

CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INDICE

1. PREMESSA
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
5. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
 - 5.1 STANDARD GENERALI
 - 5.1.1 Accessibilità alle informazioni
 - 5.1.2 Recapiti servizi di informazione
 - 5.1.3 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente
 - 5.1.4 Informazioni e comunicazioni all'Utente
 - 5.1.5 Comportamento del personale
 - 5.2 STANDARD SPECIFICI
 - 5.2.1 Spazzamento stradale
 - 5.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati
 - 5.2.3 Raccolte differenziate
 - 5.2.4 Centri di Raccolta
 - 5.2.5 Altri servizi
- 6 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ
 - 6.1 Organi di tutela
 - 6.2 Procedura di reclamo
 - 6.3 Penalità
- 7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
- 8 DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI
- 9 VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”; all’art .2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n .163 “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, convertito con modificazioni dalla L .11 luglio 1995, n .273; all’art .2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n .244 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all’art .1, comma 461, si prevede l’obbligo per A.C.I.A.M S.p.A. di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n .27 Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n .1, “*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*” .- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n .33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n .205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

A.C.I.A.M. S.p.A. (di seguito **Aciam**) è la società a maggioranza di capitale pubblico locale (51%) che si occupa della gestione dei servizi di igiene urbana, abbracciando tutte le fasi del ciclo integrato dei rifiuti, offrendo servizi ambientali per un bacino di utenza di circa 130.000 abitanti (dei 48 Comuni soci).

Aciam ha sede legale ad Avezzano (Aq) in Via Edison N.27.

Aciam opera nella gestione dei rifiuti urbani assicurando un servizio efficiente, affidabile e competitivo, ponendo la tutela ambientale, la sicurezza e la salute dei luoghi di lavoro e dei propri operatori alla base della propria missione aziendale.

Le principali attività sono le seguenti:

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani;
- Spazzamento stradale;
- Gestione impianto di trattamento e compostaggio
- Produzione e commercializzazione del compost;
- Gestione piattaforma ecologica;
- Gestione di centri di raccolta
- Gestione stazione ecologica;
- Gestione post-operativa discariche pe rifiuti non pericolosi;

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

- Intermediazione di rifiuti;
- Front-office comunicazione ambientale e progettazione servizi di igiene ambientale:

Per i servizi di cui sopra Aciam opera nei seguenti Comuni

- Comuni di Carsoli, Oricola, Pereto e Rocca di Botte (Piana del Cavaliere);
- Comune di Cappadocia, Gioia dei Marsi, Lecce nei Marsi Ortucchio (S.U.A.);
- Comuni di Aielli, Bisegna ed Ortona dei Marsi (Valle Giovenco)
- Comune di Cagnano Amiterno;
- Comune di Massa d'Albe

Aciam è iscritta all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione AQ 00030 per le seguenti Categorie:

- Categoria 1 Classe B;
- Categoria 4 Classe C;
- Categoria 5 Classe E;
- Categoria 8 Classe D;
- Conto Proprio ai sensi dell'art .212 del D.lgs .152/2006.
- Conto Terzi come da Regolamento Europeo (CE) n .1071/2009 e dalla Legge n .35 del 04/04/2012

Inoltre è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ISO 45001:2018 scadenza 11/08/2024
- ISO 9001:2015 scadenza 10/12/2024
- ISO 14001:2015 scadenza 10/12/2024

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Aciam si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e

categorie omogenee di fornitura. Inoltre Aciam ispira i propri comportamenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità e servizio di emergenza

Aciam si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) .In tal caso Aciam si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e provvede ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile .Trattandosi di servizi essenziali, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, Aciam garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Identificabilità

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, Aciam. si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile a tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome.

Trasparenza e controllo

I Comuni Affidatari gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. I Comuni hanno il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

A tale scopo Aciam si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati, assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

Efficienza ed efficacia

Aciam persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti Aciam si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che Aciam assume come regola inderogabile del proprio agire.

Cortesia

Aciam si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Aciam si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Semplificazione delle procedure

Aciam si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. Aciam si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso

i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

5 INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato per ciascun Comune e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato da ciascun Comune. Nel contesto degli obiettivi concordati, con i comuni, Aciam considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

5.1 STANDARD GENERALI

5.1.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Front-office (Servizio presente su tutti i comuni serviti al di fuori di Cagnano Amiterno) presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale per la raccolta porta a porta (di seguito p.a.p.) (sacchi in mater-b mastelli ecc...);
- b) Strumenti in formato cartaceo (Validi per tutti i Comuni) relativi ai servizi resi dal gestore. (opuscoli e calendari);
- c) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile (Valido per tutti i Comuni);
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere i servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti
- d) Servizio di posta elettronica, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale. (Valido per tutti i Comuni);

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

e) Sito internet del soggetto gestore (www.aciam.it), contenente le informazioni utili sull'attività di Aciam e l'illustrazione dei servizi erogati. (Valido per tutti i Comuni)

5.1.2 Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- sportello telefonico ai numeri 0863/441345 e 0863/444261 oppure numero verde 800220403, operativo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
- servizio mail all'indirizzo info@aciam.it;
- sito internet all'indirizzo web www.aciam.it.

5.1.3 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra. Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

5.1.4 Informazioni e comunicazioni all'Utente

Aciam assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione (info-point);
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Aciam si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile.

5.1.5 Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

Aciam cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto a esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5.2. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico approvato.

Nel progetto sono indicate:

- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- I modi di organizzazione della raccolta (es porta a porta, contenitori stradali, stazioni ecologiche) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

5.2.1 Spazzamento stradale

Il servizio di spazzamento stradale effettuato nei comuni della S.U.A., di Oricola, di Ortona dei Marsi e di Massa d'Albe, consiste nella raccolta dei rifiuti urbani di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade e sulle aree pubbliche o sulle strade e/o aree private comunque soggette ad uso pubblico.

La pulizia del suolo pubblico si espleta attraverso interventi di pulizia della sede stradale, con impiego di autospazzatrici e con interventi di operai dotati di attrezzatura individuale, specialmente sulle zone in cui gli automezzi, per vari motivi, non possono intervenire.

Il sistema di pulizia del suolo pubblico sarà di tipo integrato con due assetti diversi di squadra intendendo per:

- pulizia meccanizzata quel servizio effettuato da un operatore con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura dotato di soffiatore/aspiratore spallabile e idropulitrice;

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

- pulizia manuale quel servizio con operatore ecologico dotato di una scopa di erica, rastrello, palettone, soffiatore/aspiratore spallabile, idropulitrice e mezzo tipo Porter per la raccolta del materiale spazzato.

In entrambi i casi (*spazzamento meccanizzato, spazzamento manuale*) il servizio consiste nello spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti giacenti nelle strade, nelle piazze, nelle aree pubbliche o comunque destinate anche solo temporaneamente ad uso pubblico. Il servizio si estenderà anche alle strade o piazze che dovessero costruirsi durante il periodo di validità dell'appalto. Il servizio sarà effettuato con doppia corsa di andata e ritorno, al fine di interessare l'intera sede stradale. Il servizio prevede l'asportazione di qualsiasi rifiuto presente, compreso il pulviscolo e il fango, l'asportazione dell'erba spontanea, presente in particolare tra zanella e zanella e/o ai margini delle sedi stradali, piazze, portici, marciapiedi, cunette, banchine, franchi stradali, piste ciclabili, vialetti, aiuole, alberature stradali parchi pubblici, aree a verde, fontane pubbliche, caditoie pluviali, monumenti, lo svuotamento e pulizia dei cestini gettacarte, la rimozione degli escrementi animali, delle siringhe abbandonate.

5.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nei territori comunali il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni mastelli o cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque recuperato entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento. (valido per tutti i Comuni).

5.2.3 Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

- Carta;
- Cartone;
- Plastica (imballaggi);
- Vetro;
- Alluminio;
- Verde e potature;
- Frazione Organica Umida

Nei territori comunali il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.

5.2.4. Centri di raccolta

Nei Centri di Raccolta è consentito l'accesso alle utenze domestiche e non domestiche, purché con residenza anagrafica e/o sede legale nei territori dei Comuni serviti e purché la tipologia di rifiuto sia in linea con il regolamento comunale ed i criteri di assimilabilità in esso contenuti ed il DM 8 aprile 2008 e s.m.i.; si provvederà comunque sempre al riconoscimento puntuale dell'utente che accede al Centro di Raccolta con richiesta di idoneo Documento di Identità .L'utente sarà registrato opportunamente, indicando i propri relativi conferimenti (materiali e quantità) Nella quasi totalità dei Comuni sono, inoltre, presenti stazioni ecologiche/Centri di Raccolta attrezzate per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti;
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati “t” e/o “f”.
- pneumatici
- inerti (provenienti da piccole manutenzioni domestiche)

Presso il centro di raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle stazioni ecologiche sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura.

Tutti i comuni gestiti da Aciam hanno accesso alla Piattaforma di Aielli e/o ai rispettivi Centri di Raccolta.

5.2.5 Altri servizi

Aciam, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

- pulizia caditoie e pozzetti stradali; (valido solo i comuni della SUA)
- pulizia dei mercati; (valido nei Comuni della SUA e Carsoli)
- raccolte delle siringhe; (valido solo i comuni della SUA)
- rimozione dei rifiuti abbandonati; (non valido per Cagnano Amiterno)
- ingombranti a domicilio; (non valido per il Comune di Aielli)
- fornitura bagni chimici; (non valido per Cagnano Amiterno Ortona Massa d'Albe e Aielli)
- spazzamento Festivo; (non valido per Cagnano Amiterno ed Aielli)
- raccolta Festivo; (non valido per Cagnano Amiterno)
- servizio Neve (valido solo nei comuni della Piana del Cavaliere e Massa d'Albe)
- Manutenzione del verde (non valido per Cagnano Amiterno ed Aielli)

I suddetti servizi sono svolti nelle diverse modalità e nelle frequenze così come stabilito nei rispettivi progetti tecnici predisposti per ciascun comune.

6 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

6.1 Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate dalle Utenze ai Comuni affidatari di servizi, che faranno gli accertamenti del caso e comunicheranno le proprie determinazioni.

6.2 Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 5.1.3 della presente Carta dei Servizi.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite incontri con referenti comunali (Ufficio tecnico o sindaco), mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio

Aciam, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

8. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Aciam garantisce ai Comuni affidatari e soci il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

9. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici Aziendali o presso gli uffici Comunali.

Aciam garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore.



Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

**SERVIZIO DI RACCOLTA
COMUNE DI CARSOLI
COMUNE DI ORICOLA
COMUNE DI PERETO
COMUNE DI ROCCA DI BOTTE**

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

Via Edison, 27 67051 Avezzano (AQ) Tel. 0863.441345 - Fax 0863.440651 e-mail: segreteria@aciam.it - aciamspa@pec.it
P. I.V.A.01361940669 - Cod. Fisc. e Reg. Imp. L'Aquila 90012310661 - REA 99102 AQ Cap. Soc. € 2.256.480,00 I.V.

1. organizzazione del servizio porta a porta

Il servizio di raccolta porta a porta consiste nel ritiro a domicilio, secondo precise frequenze, delle diverse frazioni di rifiuti destinati al recupero (umido organico, carta e cartoncino, cartone selettivo, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro ed imballaggi in alluminio) e della parte residua indifferenziata non recuperabile.

Nello specifico il servizio viene svolto seguendo un preciso calendario, che prevede ogni giorno sul territorio Comunale la raccolta, da utenze domestiche e non domestiche, di una o più frazioni specifiche di rifiuto.

La raccolta porta a porta per le UD (Utenze domestiche) e UND (Utenze non domestiche) riguarda di base i seguenti rifiuti:

- Rifiuto residuo;
- Organico;
- Carta e cartone;
- Imballaggi in plastica;
- Imballaggi in vetro e metallo.
- Pannolini e pannoloni;
- Ingombranti e RAEE.

La seguente tabella riepiloga per ciascuna frazione merceologica di rifiuto le frequenze di raccolta e le modalità di servizio previste.

Modello Servizi di raccolta

| Servizi di raccolta delle principali categorie merceologiche | Frequenze | | Modalità |
|--|---|--|----------------------------|
| | dal 01/09 al 30/06 | dal 01/07 al 31/08 | |
| FRAZIONE UMIDA | <u>UD:</u> 2 / 7 - <u>UND:</u> 2/7 (mar - sab) | <u>UD:</u> 3 / 7 - <u>UND:</u> 3 / 7 (mar - gio - sab) | Domiciliare |
| CARTA E CARTONE | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1 / 7 (lun) | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1 / 7 (lun) | Domiciliare |
| IMBALLAGGI IN VETRO E ALLUMINIO | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1 / 7 (mer) | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 2 / 7 (mer - sab solo und) | Domiciliare |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1/7 (ven) | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 2 / 7 (mar solo UND - ven) | Domiciliare |
| SECCO INDIFFERENZIATO | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1 / 7 (gio) | <u>UD:</u> 1 / 7 - <u>UND:</u> 1 / 7 (gio) | Domiciliare |
| PANNOLINI E PANNOLONI | <u>UD:</u> 2 su 7 (lun -gio) | <u>UD:</u> 2 su 7 (lun -gio) | Domiciliare |
| CARTONE U.N.D. | <u>UND:</u> 2 / 7 (mar - ven) | <u>UND:</u> 2 / 7 (mar - ven) | Domiciliare |
| RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE | <u>UD:</u> Settimanale a prenotazione <u>UND:</u> A prenotazione a pagamento | | Domiciliare a prenotazione |

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

Per l'implementazione del sistema di raccolta si è reso necessario l'utilizzo di idonee attrezzature di raccolta, in dotazione sia alle utenze domestiche che non.

-Attrezzature tipo utenze domestiche:

| Tipologia rifiuto | Volumetria contenitori | Colore coperchio |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Secco indifferenziato | 40 lt | Grigio antracite |
| Frazione umida | 10 lt / 25 lt | Marrone |
| Carta a cartoncino | 40 lt | Bianco |
| Imballaggi di vetro e alluminio | 40 lt | Verde |
| Imballaggi in plastica | 40 lt | Giallo |



Esempio kit mastelli

-Attrezzature tipo utenze non domestiche:

| Tipologia rifiuto | Volumetria contenitori | Colore contenitore |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Secco indifferenziato | 40 lt / 240 lt / 1100 lt | Grigio antracite |
| Frazione umida | 25 lt / 240 lt / 1100 lt | Marrone |
| Carta a cartoncino | 40 lt / 240 lt / 1100 lt | Bianco |
| Imballaggi di vetro e alluminio | 40 lt / 240 lt / 1100 lt | Verde |
| Imballaggi in plastica | 40 lt / 240 lt / 1100 lt | Giallo |



Esempio kit contenitori da 240 lt

In termini organizzativi il servizio di raccolta ha inizio giornalmente alle ore 6.00 e termina entro le ore 12.00, con eventuali eccezioni o eventi straordinari concordati con il Comune e comunque non oltre le ore 13.00. In caso di festività, in cui è obbligatoria l'astensione dal lavoro, la raccolta si svolge il giorno antecedente o il giorno successivo. In caso di due giornate consecutive di raccolta capitananti in festività, una giornata sarà garantita e la seconda raccolta sarà recuperata come nel caso di singola festività. Ogni singola utenza espone il proprio mastello sul suolo pubblico prossimo al proprio civico, ben visibile e senza intralciare il traffico veicolare, dalle ore 21.00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 05.00 della mattina della raccolta. Annualmente viene inoltre divulgato l'ecocalendario riportante le giornate di raccolta (e le ore di esposizione) e le date di raccolta nei giorni di festa, così da garantire la massima informazione.

2. Controllo sull'andamento del servizio

Al fine di monitorare il servizio e di garantirne un livello elevato sia in termini di quantità che di qualità del rifiuto raccolto, si è reso necessario tenere sotto costante osservazione il comportamento delle utenze e, laddove necessario, attivare idonee procedure atte ad indirizzarne la condotta. Un siffatto risultato può essere perseguito in molteplici modi, non ultimo chiamando ad intervenire gli organi comunali preposti alla vigilanza. In ogni caso, prima di ricorrere alla leva sanzionatoria, è bene percorrere la strada della sensibilizzazione ed informazione dell'utenza, attraverso semplici ed innovativi strumenti di comunicazione con essa. In tal senso l'affissione sui mastelli di appositi talloncini, cosiddetti "semaforo", aiuta a dare precise indicazioni sui comportamenti da seguire; inoltre l'utilizzo di schede di segnalazione, specifica all'utenza non solo il tipo di errore commesso ma anche quale sia il comportamento virtuoso da mettere in atto.

ATTENZIONE!

QUESTO SACCO NON È STATO RITIRATO IN QUANTO SPROVVISTO DELL'APPOSITO CONTENITORE

PER IL RITIRO DELL'IDONEA ATTREZZATURA È POSSIBILE RIVOLGERSI IN COMUNE

Numero Verde **800 - 220403**
attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00



ATTENZIONE!

QUESTO RIFIUTO È STATO ESPOSTO NEL GIORNO SBAGLIATO

VI PREGHIAMO DI CONTROLLARE IL CALENDARIO DI RACCOLTA

Numero Verde **800 220403**
attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00




ATTENZIONE!

IL MATERIALE DI QUESTO CONTENITORE NON È STATO SEPARATO CORRETTAMENTE

Numero Verde **800 220403**
attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00



Talloncini "semaforo"

 **RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA ANOMALIE RISCOPERATE**

ANAGRAFICA UTENZA : Indirizzo Comune COD.

Esposizione del rifiuto senza l'apposito contenitore (richiedere kit in Comune)

Mancato utilizzo sacchetto compostabile (ritirare la scorta in Comune)

Rifiuto non correttamente selezionato, presenza di _____

Materiale non sufficientemente pulito

La cenere va messa in un secchio/contenitore metallico ben spenta

Altre segnalazioni: _____

Data _____ L'addetto Aciam S.p.A. _____

Scheda di segnalazione anomalie

3. Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi precedenti nell'ambito del territorio comunale sono posti in essere i seguenti servizi accessori nelle modalità descritte:

| Servizio | Frequenza | Modalità |
|---|-------------|----------------------------|
| RACCOLTA PILE ESAUSTE, FARMACI E T/F (inclusa raccolta cartucce/toner da uffici comunali effettuata a fabbisogno) | Mensile | Stradale |
| RACCOLTA INGOMBRANTI E FRAZIONE VERDE | Settimanale | Domiciliare a prenotazione |

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana

| | | |
|--|---|-------------------------------|
| RACCOLTA OLI VEGETALI | | Conferimento in CDR |
| RIMOZIONI RIFIUTI ABBANDONATI | Interventi a richiesta da concordare (<u>nei limiti quantitativi previsti nel progetto di gara</u>). Controllo giornaliero del territorio per la rimozione di piccoli cumuli di rifiuti (buste immondizia e singoli ingombranti) | |
| LAVAGGIO STRADALE | N.1 intervento annuo | Stradale |
| RACCOLTA PRESSO FIERE, SAGRE ED ALTRE MANIFESTAZIONI | A fabbisogno A richiesta: fornitura e sgombero wc; supporto a pulizia e spazzamento manuale | Stradale |
| DISERBO STRADALE | N.1 intervento annuo a richiesta | Stradale |
| DISINFESTAZIONE | N.1 intervento annuo a richiesta | Stradale |
| DERATTIZZAZIONE | N.1 intervento annuo a richiesta | Stradale |
| RACCOLTA ABITI USATI | A fabbisogno | Stradale |
| LAVAGGIO CONTENITORI (EDIFICI PUBBLICI) | N.1 intervento annuo a richiesta | Stradale |
| RACCOLTA NEON E LAMPADE ALOGENE | Mensile o a riempimento contenitori | Presso punti vendita aderenti |
| SERVIZIO NEVE | A fabbisogno, servizio di supporto manuale alle operazioni di spalamento neve | |
| GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA CARSOLI | Aperto nei giorni di LUNEDI' MERCOLEDI' E VENERDI' dalle ore 09:00 alle ore 13:00 | |
| GESTIONE ISOLA ECOLOGICA DI ORICOLA | Aperto nei giorni di MARTEDI' GIOVEDI'0 E SABATO dalle ore 09:00 alle ore 13:00 | |

Azienda Consorziale Igiene Ambientale Marsicana