

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO IGIENE URBANA

INDICE

1. Elenco moduli richiamati	3
2. Riferimenti.....	3
3. Scopo e generalità.....	4
4. Campo di applicazione	4
5. Standard specifici del Servizio Di Igiene Urbana.....	4
6. Modalità operativa A.S.M. RIETI S.p.A.,	5
6.1.La raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	5
6.2.La raccolta differenziata	5
6.3.Le isole ecologiche e il centro di conferimento di Casa Penta.....	7
6.4.La pulizia delle strade.....	8
6.5.I servizi a pagamento.....	8
7. LA TUTELA.....	9
8. STANDARD GENERALI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	9
9. Scelta del Campione.....	10
10. Penalità	13

Carta dei Servizi

Matrice delle revisioni

Indice di Revisione	Data di Aggiornamento	Descrizione Modifica	Elaborato ed Approvato dalla responsabile servizio ambiente e gestione rifiuti
0	13.09.12	Emissione	<i>Quiliana Paeculi</i>
1	23.09.14	REVISIONE	<i>Quiliana Paeculi</i>
2			
3			
4			
5			

1. Elenco moduli richiamati

///

2. Riferimenti

ISO 9001: 2008

Costituzione della repubblica italiana, art. 2 e 32;

Regolamento tares approvato dal consiglio comunale n. 29 del 11/06/2013;

D. LGS. 152/2006;

D. LGS. 196/2003;

D. LGS. 81/08.

3. Scopo e generalità

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e 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 rappresenta l'impegno che l'Azienda si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Di seguito viene riportata la parte della Carta dei Servizi relativa al Servizio di Igiene Urbana, a partire dall'esposizione degli standard specifici.

4. Campo di applicazione

La carta dei servizi è indirizzata a tutti i clienti/utenti, per informarli su:

- quanto è offerto, in modo chiaro e completo;
- quali aspettative del cliente/utente l'Organizzazione si impegna a soddisfare;
- come il cliente/utente può segnalare suggerimenti o reclami, con la completa disponibilità ed assistenza della stessa Organizzazione.

5. Standard specifici del Servizio Di Igiene Urbana

Sono gli standard che misurano la qualità dei servizi resi da A.S.M. Rieti S.p.A. che l'utente ha la possibilità di valutare direttamente nel loro svolgersi quotidiano.

L'organizzazione dei servizi è definita in base ai seguenti parametri:

- l'ambito territoriale nel quale viene svolto il servizio;
- le modalità di svolgimento del servizio;
- l'ubicazione dei contenitori per i rifiuti e la frequenza di svuotamento;
- gli itinerari e i programmi di spazzamento;
- gli obiettivi di miglioramento settoriale per i servizi erogati.

6. Modalità operativa A.S.M. RIETI S.p.A..

6.1. La raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

A.S.M. Rieti S.p.A. effettua la raccolta dei rifiuti non differenziati attraverso cassonetti e bidoni stradali di colore verde o grigio.

Il numero e la capacità dei cassonetti sono commisurati al bacino di utenza servito ed alla quantità di rifiuti prodotti. Il loro posizionamento viene stabilito in base al regolamento comunale, al codice della strada ed all'assetto urbanistico dell'area.

A.S.M. Rieti S.p.A. mette a disposizione dei cittadini più di mille cassonetti dislocati su tutto il territorio comunale.

I cassonetti vengono svuotati:

- tutti i giorni, escluso i giorni festivi, nel capoluogo;
- tutti i giorni, compresi i festivi, nelle principali piazze e strade del centro storico;
- due volte a settimana nelle frazioni; in estate la frequenza viene incrementata a tre volte a settimana.

In genere il mancato svuotamento dei cassonetti è da imputarsi a cause indipendenti dall'organizzazione aziendale, quali:

- veicoli in sosta vietata;
- presenza di cantieri stradali;
- spostamento non autorizzato dei cassonetti;
- presenza di materiali ingombranti abbandonati a ridosso dei cassonetti;
- scioperi del personale.

In ogni caso lo svuotamento dei cassonetti è garantito nell'arco della giornata lavorativa successiva.

A.S.M. Rieti S.p.A. è responsabile della funzionalità dei cassonetti e provvede alla loro manutenzione o sostituzione. I cittadini possono segnalare la presenza di cassonetti danneggiati o mal funzionanti contribuendo, quindi, al corretto svolgimento del servizio.

6.2. La raccolta differenziata

Il servizio di raccolta differenziata viene effettuata attraverso modalità diverse a seconda della tipo di materiale conferito.

I materiali raccolti in maniera differenziata sono: la carta ed il cartone, la plastica, il vetro e l'alluminio, i materiali ingombranti e le apparecchiature elettriche ed elettroniche, il materiale vegetale proveniente da sfalci e potature, i farmaci scaduti e le pile esauste.

Carta dei Servizi

✦ La carta ed il cartone

Per la raccolta della carta ed il cartone A.S.M. Rieti S.p.A. mette a disposizione più di cento cassonetti di colore bianco.

La frequenza di svuotamento è di due volte alla settimana.

Gli imballaggi di cartone prodotti dalle piccole attività commerciali, da enti pubblici ed enti locali vengono ritirati, gratuitamente, al domicilio del richiedente, previa prenotazione del servizio da effettuarsi dal lunedì al venerdì, allo 0746 27 47 83 o mediante il numero verde gratuito 800 239 478, dalle ore 09.00 alle 13.00.

Data la densità di negozi presenti in via Cintia e in via Roma è stato attivato un servizio di ritiro giornaliero del cartone presso le utenze commerciali operanti su dette vie.

Gli stessi materiali possono essere conferiti direttamente dall'utente, a titolo gratuito, presso il centro di raccolta di Casa Penta, sito al km 2 di via Cicolana

(strada per Casette). Il centro è aperto al pubblico il pomeriggio, dalle ore 14.00 alle 18.00, dal lunedì al sabato.

✦ La plastica

La raccolta della plastica avviene tramite cassonetti di colore giallo.

I contenitori disponibili sono più di settanta e vengono svuotati con frequenza settimanale.

✦ Il vetro e l'alluminio

Il vetro e l'alluminio vengono raccolti insieme tramite campane di colore verde.

I contenitori sono più di cento, il loro svuotamento ha frequenza mensile e comunque viene effettuato alla necessità.

✦ I materiali ingombranti e apparecchiature elettriche ed elettroniche

A.S.M. Rieti S.p.A. ritira a domicilio i rifiuti definiti "ingombranti" per le loro dimensioni, come mobilia o elettrodomestici.

Il servizio viene effettuato su richiesta ed è gratuito.

È possibile effettuare la prenotazione al numero verde 800 239 478, dal martedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 11.00.

Sarà cura del cliente predisporre il materiale fuori della propria abitazione, in un punto accessibile all'automezzo, nell'orario di ritiro concordato telefonicamente.

Il tempo di attesa per il ritiro varia in funzione del numero delle richieste e non supera i comunque i quindici giorni.

Anche questi materiali possono essere conferiti direttamente dall'utente, a titolo gratuito, presso il centro di raccolta di Casa Penta, sito al km 2 di via Cicolana (strada per Casette).

Il centro è aperto al pubblico il pomeriggio, dalle 14.00 alle 18.00, dal lunedì al sabato.

✦ Il verde e gli scarti di giardinaggio

Il verde, gli sfalci e le potature derivanti dalla manutenzione dei giardini e delle aree verdi possono essere conferiti dai cittadini nel centro di conferimento di Casa Penta. Il servizio è gratuito per le sole utenze domestiche

✦ I farmaci scaduti

I farmaci scaduti devono essere conferiti in appositi bidoncini di colore bianco posti in corrispondenza di tutte le farmacie del Comune di Rieti.

✦ Le pile esauste

Anche per le pile esauste A.S.M. Rieti S.p.A. mette a disposizione bidoncini di colore giallo posti in corrispondenza delle principali attività commerciali.

✦ Smaltimento olii vegetali esausti

Presso il centro di raccolta di Casa Penta, sito al km 2 di via Cicolana (strada per Casette) è possibile conferire gli olii vegetali esausti dal lunedì al sabato dalle 14.00 alle 18.00

6.3. Le isole ecologiche e il centro di conferimento di Casa Penta

Le "isole ecologiche" sono delle aree dove il cittadino può trovare tutti i contenitori sopra descritti per la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro e alluminio, farmaci scaduti e batterie esauste.

Le isole ecologiche dislocate su tutto il territorio comunale sono più di venti e ce n'è almeno una in ogni quartiere della città.

Per informazione sulla dislocazione delle isole ecologiche si può contattare il numero verde dell'azienda 800 239 478.

Il centro di conferimento di Casa Penta funge da isola ecologica nella quale è possibile conferire in maniera differenziata diversi tipi di rifiuti di provenienza domestica, come elettrodomestici dimessi (frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc.), mobilia, attrezzature ed oggetti in legno e in ferro, cartoni, contenitori e lastre in vetro, pneumatici, batterie esauste, ramaglie e sfalci di potatura, olio vegetale esausto.

I rifiuti raccolti in maniera differenziata saranno avviati ad impianti per il recupero di materie prime e/o per lo smaltimento in sicurezza delle sostanze pericolose e non recuperabili.

6.4. La pulizia delle strade

La pulizia del suolo pubblico è competenza di A.S.M. Rieti S.p.A. e viene effettuata sia con mezzi meccanici che manualmente.

Nelle operazioni di spazzamento si intendono ricomprese le seguenti attività complementari:

- lo svuotamento dei cestini gettacarta;
- il taglio e il diserbo delle erbacce nelle aree oggetto di pulizia;
- la raccolta delle foglie nel periodo autunnale;
- pulizia ed eventuale disostruzione delle caditoie stradali, griglie e bocche di lupo: il servizio consiste nella rimozione di materiali superficiali ostruenti, comprende altresì la disostruzione del collettore di collegamento tra la caditoia ed il collettore principale;
- la pulizia delle fontane pubbliche, con asportazione di foglie e residui vari;
- la rimozione delle carogne di cani, gatti ecc., e lo smaltimento delle carcasse stesse tramite incenerimento;
- la raccolta delle siringhe eventualmente abbandonate sul territorio.

Il servizio viene effettuato dal lunedì al sabato, secondo un programma che prevede la pulizia di tutti i quartieri della città, comprese le frazioni, con frequenza almeno settimanale.

Il servizio di pulizia viene effettuato anche di domenica nelle principali vie di transito del centro storico.

A.S.M. Rieti S.p.A. effettua inoltre:

- la pulizia dei cimiteri di Rieti, Vazia, Casette, San Giovanni Reatino e Piani Sant'Elia, Castel Franco, Case San Benedetto, Sant'Elia, Poggio Fidoni e Piani Poggio Fidoni, Cerchiara, Poggio Perugino, Moggio e Pie' di Moggio.
- la pulizia delle aree in occasione di mercati, di fiere e manifestazioni pubbliche.
- la bonifica di discariche abusive su aree pubbliche e private.
- in caso di neve, A.S.M. Rieti S.p.A. partecipa al Piano di Emergenza dell'Amministrazione comunale finalizzato alla transitabilità delle strade. Il servizio prevede lo sgombero della neve dalle strade di primaria importanza e lo spargimento di materiale antigelivo nell'ambito dell'area urbana.

6.5. I servizi a pagamento

A.S.M. Rieti S.p.A. svolge inoltre i seguenti servizi a pagamento:

- il noleggio delle attrezzature aziendali;
- lo spurgo di pozzi neri e fosse biologiche presso utenze pubbliche e private;
- lo spazzamento delle aree private;
- la raccolta e smaltimento di derrate alimentari avariate;
- lo sgombero di cantine e negozi. Il servizio prevede il ritiro in loco.

I servizi possono essere prenotati telefonicamente al numero verde aziendale 800 239 478.

7. LA TUTELA

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio igiene urbana A.S.M., sito in Rieti (tel.: 0746/256420; fax: 0746/200740; e-mail: e.piacente@asmrieti.it). Il personale del suddetto ufficio compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere alla Direzione Aziendale, sita in Rieti in Via Donatori di Sangue n. 7.

8. STANDARD GENERALI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di A.S.M. Rieti S.p.A. o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti da A.S.M. Rieti S.p.A. per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

A.S.M. Rieti S.p.A. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- l'area dedicata del sito internet "Contatti";
- l'indirizzo e-mail info@asmrieti.it
- il numero verde gratuito 800 239 478;
- via fax al numero 0746 200740;
- via posta all'indirizzo via Donatori di Sangue s.n.c.;
- Consegna a mano agli uffici amministrativi in via Donatori di Sangue s.n.c..

Carta dei Servizi

9. Scelta del Campione

Sono prese prevalentemente in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti ; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee.

L'universo analizzato è quindi costituito dal numero di nuclei familiari residenti sul territorio servito.

Legenda:

il servizio è considerato OTTIMO se, nell'arco di un trimestre, il numero di segnalazioni insufficienti totale è compreso tra 0 e 06

è DISCRETO se il numero di segnalazioni è compreso tra 7 e 15;

è SUFFICIENTE se il numero di segnalazioni è compreso tra 16 e 20;

è INSUFFICIENTE se il numero di segnalazioni è compreso tra 21 e 25

è PESSIMO se il numero di segnalazioni è superiore a 26.

Numero di Segnalazioni Pervenute nel TRIMESTRE	MAGGIORE	MINORE	GIUDIZIO
	0	6	OTTIMO
	7	15	DISCRETO
	16	20	SUFFICIENTE
	21	25	INSUFFICIENTE
	26		PESSIMO

Per l'anno 2013 il numero di segnalazioni totale per il Comune di Rieti è pari a 14 quindi il servizio è da considerarsi discreto

A - Mancato Ritiro	INDICATORE QUALITA'	LIVELLO QUALITA'
	Efficacia raccolta	Mancato servizio di raccolta su prenotazione (se previsto)

B - Richiesta spostamento	INDICATORE QUALITA'	LIVELLO QUALITA'
	Richiesta cassonetti o spostamento già presenti	2 gg

Carta dei Servizi

C- Mancato Svuotamento	INDICATORE QUALITA'	LIVELLO QUALITA'
	Efficacia raccolta	Mancato servizio di raccolta

D- Fruibilità Contenitori	L'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei contenitori: indica la possibilità di immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità
---------------------------	---

- A. BUONO
Fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori > 20%
- B. SUFFICIENTE
Fruibilità compresa tra 5 e 20% del volume totale 5 - 20%
- C. INSUFFICIENTE
Volume residuo nullo o inferiore al 5% del volume totale dei contenitori della postazione < 5%

D- Efficace pulizia area circostante postazione	La pulizia dell'area circostante il cassonetto è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra
---	--

- A. BUONO
Assenza di rifiuti a terra nell'area circostante.
- B. SUFFICIENTE
La superficie circostante è pulita con pochi residui o con moderate quantità di rifiuti a terra.
- C. INSUFFICIENTE
La superficie circostante risulta sporca, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra.

E- Decoro e funzionalità dei contenitori	<p>Per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito, senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzate ; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli.</p> <p>Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.</p>
--	---

A. BUONO

Carta dei Servizi

Contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante, che non emette odori.

B. SUFFICIENTE

Contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.

C. INSUFFICIENTE

Contenitore sporco, con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne la fruibilità o che emette odori sgradevoli.

F - Servizio	INDICATORE QUALITA'	LIVELLO QUALITA'
Servizio Lavaggio cassonetti e manutenzione contenitori	Efficacia dell'operazione	N° di cassonetti lavati > = 98%
Raccolta RSU	Tempo di intervento su cassonetti tralasciati	(n.b. per cause di forza maggiore) 24 ore dalla segnalazione di agibilità
	Tempo max riparazione/sostituzione	(n.b. nel caso sia pregiudicato il conferimento); 1gg lavorativo
	Tempo max riparazione/sostituzione	(n.b. nel caso non sia pregiudicato il conferimento); entro 2gg verifica, 3gg ripristino funzionalità

F- Servizio di spazzamento stradale

Una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

A. BUONO

Strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce.

B. SUFFICIENTE

Strada sufficientemente pulita, con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità.

C. INSUFFICIENTE

Strada sporca, con notevoli quantità di rifiuti, cartacce, escrementi, presenza di erbacce e foglie in rilevanti quantità.

Le modalità di verifica dell'andamento del servizio nonché del rispetto degli standard qualitativi proposti sono contenute nel vigente contratto di servizio igiene urbana stipulato tra Amministrazione Comunale di Rieti ed ASM Rieti S p A. e con specifico riguardo ai rapporti Ente Affidante -Ditta Affidataria - Cittadino. Un ruolo fondamentale è svolto dall'informazione e dalle attività promozionali previste nel summenzionato documento contrattuale.

Carta dei Servizi

VERIFICHE COMUNE - A.S.M. RIETI S.P.A.

Verifiche periodiche

Con le modalità sancite da espresse prescrizioni contrattuali vengono esaminati i parametri di riferimento prefissati dal contratto di che trattasi , sia utilizzando i dati economici elaborati allo scopo (report semestrali) che analizzando i risultati scaturenti da indagini ed analisi esterne (attivate ad hoc) onde valutare il rendimento dei servizi affidati che il grado di soddisfazione del cliente.

10. Penalità

Il Comune di Rieti ha il diritto di effettuare, tramite tecnici designati dall'Amministrazione stessa, ispezioni mirate, o a campione, sull'andamento dei servizi e di controllare il rispetto da parte di A.S.M. Rieti S.p.A degli obblighi contrattuali.

Qualora dai controlli risulti che la Società non ha provveduto alla regolare esecuzione dei servizi ed all'adempimento degli altri obblighi assunti sarà assoggettata alle penalità previste dall'art. 12 del Contratto di Servizio.