



Revisione 1 – AGGIORNAMENTO 1 dicembre 2017

Aquilana Società Multiservizi SpA

CARTA DEI SERVIZI

DI

GESTIONE DEI RIFIUTI

Revisione 1 – AGGIORNAMENTO 1 dicembre 2017

## SOMMARIO

Sezione I Carta dei Servizi.

Sezione II I principi fondamentali.

Sezione III Presentazione dell'azienda e dei servizi.

Sezione IV Percezione della qualità del servizio - Rapporti con l'utenza.

Sezione V Indirizzi e numeri utili.

## SEZIONE I – CARTA DEI SERVIZI

### COS'E' È LA CARTA DEI SERVIZI

ASM, gestore affidatario del servizio di igiene urbana del Comune di L'Aquila, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini di L'Aquila uno strumento di informazione chiaro ed immediato.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino–

utente, nonché uno strumento di tutela per quest'ultimo; in essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dall'azienda e quello effettivamente erogato.

L'obiettivo è di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.

Qualora gli obiettivi riportati nella Carta dei Servizi non venissero rispettati, l'Azienda si impegna a fornire servizi straordinari a titolo di indennizzo degli utenti.

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la tassa al Comune di L'Aquila, disciplinati dal rapporto tra lo stesso Comune e ASM.

La Carta è coerente con la normativa vigente, in particolare si riferisce alla normativa, non esaustiva, di seguito riportata:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- DL 12 maggio 1995 n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n.286
- D.Lgs. 3 aprile 2006 n° 152 “Norme in materia ambientale”.

### DOV E TROVARLA

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet aziendale: [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it) o può essere richiesta all'indirizzo e-mail [cartadeiservizi@asmaq.it](mailto:cartadeiservizi@asmaq.it) .

## PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone ASM nella gestione dei servizi di igiene ambientale. E' un settore questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La complessiva pulizia della città infatti, dipende fortemente dall' "utilizzo" che viene fatto della città stessa, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, ed anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come una possibile risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che l'azienda conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tenere fede agli impegni assunti e per lavorare insieme ai cittadini stessi.

E' in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti stessi e di accrescere la conoscenza e capacità di valutazione del servizio offerto.

## VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione, su proposta delle parti (ASM e Comune di L'Aquila). Le modifiche saranno tempestivamente comunicate agli utenti con mezzi idonei.

## SEZIONE II – I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi ASM svolge le proprie attività in conformità ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" enunciati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22.02.1994 n° 43.

I principi fondamentali sono gli indici di orientamento dell'insieme dei comportamenti ai quali tutti i collaboratori di ASM devono ispirarsi per poter svolgere il proprio lavoro ed ai quali occorre rifarsi nella gestione dei rapporti con tutti i soggetti con i quali l'azienda entra in relazione.

## EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DEL SERVIZIO

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché la parità di trattamento a tutti gli utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

## CONTINUITA' E REGOLARITA'

Fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione, ecc.); gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne vedranno il massimo impegno dell'Azienda per essere contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.

## PARTECIPAZIONE

Favorisce la piena partecipazione dell'utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti aziendali basato su cortesia e rispetto nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che riguardano l'intera collettività.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI SERVIZI

### L'AZIENDA

Nata nel 1969 come 'Azienda Municipalizzata' oggi l'azienda, ASM - Aquilana Società Multiservizi è una S.p.A. ad intero capitale pubblico del Comune di L'Aquila, affidataria del servizio di gestione integrata dei rifiuti, con sede legale in via dell'Industria s.n.c., Zona Industriale di Bazzano-L'Aquila.

E' una società in continua evoluzione; le nuove linee strategiche e la riorganizzazione interna vogliono portare alla creazione di una struttura efficiente pronta a cogliere opportunità e stimoli del mercato.

I prossimi passi a breve termine prevedono il completamento del processo di armonizzazione dei settori tradizionali di servizio all'Utenza, il potenziamento dell'affidabilità degli impianti, la riqualificazione del personale, la standardizzazione delle procedure e dei processi aziendali nell'ottica di un'ottimizzazione e valorizzazione delle risorse.

L'azienda opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente, della salute dei cittadini, della salute e della sicurezza dei propri operatori. In quest'ottica sono stati individuati e messi in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma soprattutto il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza quali il rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi; la predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza; nonché la predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di sicurezza sul luogo di lavoro.

Gli obiettivi strategici aziendali si possono così sintetizzare:

- nella prevenzione e nella riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti;
- la raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del programma privilegiando il sistema "Porta a Porta";
- la riduzione della quantità dei rifiuti e miglioramento della qualità degli stessi in relazione alla loro destinazione finale;
- il compostaggio quale trattamento strategico dei rifiuti per il territorio.

ASM si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

Qualora si dovessero verificare situazioni di pericolo l'azienda si impegna a garantire l'espletamento tempestivo del servizio richiesto.

Ogni dipendente, munito di tesserino di riconoscimento, è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

L'azienda intende fornire un servizio regolare e senza interruzioni; la sospensione può verificarsi per cause di forza maggiore.

In caso di scioperi o di interruzione del servizio ASM garantisce l'espletamento dei servizi minimi essenziali previsti dalla normativa nazionale vigente.

## LA GAMMA DEI SERVIZI

L'ASM, allo scopo di migliorare il rapporto con i cittadini, ha promosso una serie di iniziative, quali:

- una periodica collaborazione con la stampa locale;

- la promozione di diverse campagne pubblicitarie della propria attività (ristrutturazione del servizio di raccolta degli R.U., predisposizione dei punti di conferimento delle pile esauste e medicinali scaduti, riordino del sistema di raccolta dei rifiuti ingombranti);
- una fattiva presenza nelle scuole ed università della città attraverso la creazione di numerose iniziative a scopo educativo;
- il coinvolgimento delle associazioni/organizzazioni che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti e a quelle che lavorano per consumi sostenibili e a basso impatto ambientale;
- la partecipazione attiva a manifestazioni, fiere, iniziative benefiche organizzate in ambito locale;
- la predisposizione di documenti informativi sull'azienda e sui servizi;
- l'attivazione di un numero verde e di una messaggeria telefonica per l'accoglimento e lo smistamento delle segnalazioni di disservizio e/o richieste di intervento da parte dell'utenza anche su appuntamento;
- l'attuazione di un sistema interno di gestione delle suddette segnalazioni;
- la realizzazione di un sito internet, [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it), come spazio di comunicazione interattiva con gli utenti dei servizi offerti;
- facilitazione per particolari categorie di utenti, assicurando la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie disagiate dei cittadini (es. anziani, portatori di handicap, ecc..) ai servizi del gestore ed agevolando la fruizione dei servizi offerti.

In tale contesto, la Carta dei Servizi rappresenta un elemento di perfezionamento del cammino intrapreso dalla nostra Azienda per migliorare, attraverso il contatto e la comunicazione diretta con l'utenza, l'organizzazione aziendale e l'efficienza della nostra attività ed adeguare, ogni qualvolta si renda necessario anche attraverso indagini e rilevazioni campionarie, le modalità di erogazione dei nostri servizi e gli standard di qualità e quantità in base alle esigenze dei cittadini.

L'ASM inoltre promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è riutilizzabile (carta, vetro, legno, metallo, plastica, rifiuto umido e verde) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento e provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Le attività principali, garantite dall'azienda, sono stabilite nel Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di L'Aquila e ASM. (Rif. delibera consiliare n. 66 del 26.06.2014 delibera di Giunta Municipale n. 413 del 18.09.2017).

L'azienda, che conta al 30.11.2017 n° 158 unità, opera e fornisce nel territorio comunale i seguenti servizi:

- raccolta rifiuti indifferenziati;
- raccolta rifiuti differenziati;
- raccolta porta a porta differenziato e indifferenziato
- raccolta rifiuti: pronto intervento;
- raccolta rifiuti abbandonati (raee, verde ed ingombranti, ecc.);
- raccolta rifiuti speciali (medicinali e pile);
- spazzamento;
- taglio erba;
- trasbordo rifiuti urbani indifferenziati;
- trasporto rifiuti urbani differenziati agli impianti finali;
- lavaggio mezzi aziendali;
- officina e magazzino per mezzi aziendali;
- attività aggiuntive non ricorrenti;
- pulizia in superficie caditoie.

#### MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

ASM espleta il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nel Contratto di Servizio.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta "Porta a Porta".
2. Servizio di raccolta stradale.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio stradale.



## SERVIZIO DI RACCOLTA “PORTA A PORTA” DEI RIFIUTI

La raccolta “Porta a Porta” riguarda sei tipologie di rifiuti: organico, carta e cartone, plastica, vetro, olio ed indifferenziato.

Alle famiglie abitanti nell’area interessata da questo tipo di raccolta, l’ASM fornisce in comodato d’uso gratuito un kit di bidoncini e sacchetti biodegradabili per l’organico nelle abitazioni singole, bidoni condominiali e sacchetti biodegradabili con bidoncino per la frazione organica nei condomini.

Ad ogni unità abitativa singola vengono forniti cinque contenitori; i rifiuti vanno divisi per tipologia e gettati negli appositi contenitori rispettando il colore indicato (marrone per l’organico, bianco per la carta e cartone, giallo per la plastica, verde per l’indifferenziato, azzurro per il vetro, l’organico va inserito esclusivamente nel sacchetto biodegradabile).

Nel contenitore bianco per la carta possono essere conferiti anche gli imballaggi in tetrapak ( p.e. confezione vendita del latte).

Viene inoltre fornito un recipiente per la raccolta dell’olio domestico usato.

Il servizio di raccolta “Porta a Porta” si svolge mediante il prelievo del rifiuto, da parte dell’operatore ecologico, presso il domicilio dell’utente o in un posto concordato con i responsabili ASM. I rifiuti vanno conferiti negli appositi contenitori sul suolo pubblico avendo cura di non arrecare intralcio ai pedoni e alla circolazione indicativamente dalle ore 22:00 del giorno prima alle ore 6:00, e non oltre, del giorno della raccolta. L’utente inoltre è tenuto a ritirare i contenitori dall’area pubblica quanto prima dopo lo svuotamento. L’olio domestico va conferito dall’utente presso appositi contenitori stradali “di quartiere”.

In presenza di contenitori in dotazione a utenze singole o condomini, la gestione, la pulizia ed il lavaggio rimane in capo all’utente mentre l’operatore ecologico presterà la massima attenzione nella fase di raccolta del rifiuto evitando per quanto possibile la caduta dello stesso sul suolo.

Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, la stessa viene spostata al primo giorno feriale utile successivo o precedente, salvo casi particolari che ASM si impegna a comunicare per tempo a mezzo stampa.

L’utente espone i propri rifiuti secondo un calendario (giorni e orari) stabilito utilizzando i contenitori affidatigli in comodato d’uso dal gestore . Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio possibile in termini di rumore e traffico; infatti il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni in orario diurno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità, ecc..), considerando l’impossibilità a svolgere il servizio, ASM si impegna a collaborare con gli organi istituzionali preposti mettendo a disposizione l’intera organizzazione aziendale nonché a comunicare tempestivamente alla cittadinanza modifiche al servizio, anche a mezzo stampa.

La raccolta non viene effettuata quando si verificano i seguenti casi:

- contenuto non conforme: ogni rifiuto va posto nel suo contenitore;
- contenitore non conforme: vengono raccolti solo i rifiuti posti nei contenitori messi a disposizione dell'azienda;
- giornata errata: ogni tipologia di rifiuto viene raccolta solo nella giornata dedicata.

In caso di irregolarità l'operatore provvederà ad apporre sul contenitore non ritirato l'adesivo con la scritta "rifiuto non conforme". L'utente è tenuto a comunicare ai responsabili ASM i casi di trasferimento di abitazione o cambi di residenza. In caso di furto o rottura accidentale dei bidoni gli stessi verranno sostituiti da parte dell'azienda previa segnalazione alla stessa da parte dell'utente.

I comportamenti non conformi alle modalità sopra illustrate, previo ammonimento e diffida, saranno sanzionati.

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata ASM garantisce:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio sito internet [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it);
- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi etc.).
- la consegna di depliant illustrativi e calendario di raccolta con indicazione dei giorni di raccolta per tipologia di rifiuto, orari e modalità di conferimento.

Nelle aree del territorio comunale per le zone servite con il servizio porta a porta sono stati predisposti n. 30 itinerari di raccolta differenziata con ulteriori due itinerari di servizio destinati a servire utenze con particolari e temporanee esigenze di conferimento: raccolta pannolini.

Gli itinerari al fine di ogni eventuale segnalazione sono così denominati:

ACQUASANTA
ALDO MORO/MARCONI
ARISCHIA
BAZZANO + ONNA + S. GREGORIO

NUCLEO IND.LE BAZZANO + MONTICCHIO
CANSATESSA+S. VITTORINO
CENTRO STORICO
CIMITERI
COPPITO
GIGNANO
MONTICCHIO (IN FASE DI IMPLEMENTAZIONE)
PAGANICA 1
PAGANICA 2
PAGANICA 3
PANNOLINI ITIN. 1
PANNOLINI ITIN. 2
PROGETTI CASE
PETTINO A
PETTINO B
PETTINO C
PILE 1
PILE NUCLEO IND.LE
PRETURO
S_ELIA1
S_ELIA2
S_FRANCESCO
SAN GIACOMO
STRINELLA
TEMPERA + VASCAPENTA
TORRETTA
TORRIONE
VIALE C.R.I.

## SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE

Il gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti di diversa volumetria e con il sistema più tradizionale dei sacchi a perdere. Il sistema più diffuso è quello a cassonetti. La volumetria ed il numero dei cassonetti è proporzionale alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, nell'arco della giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta. Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata; lavori stradali; condizioni meteorologiche avverse; ostacoli dovuti al traffico; sospensione del lavoro per motivi sindacali.

## SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E PULIZIA

Il servizio di spazzamento è finalizzato all'esecuzione di pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti su strade ad aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici; in quest'ultimo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua. Particolare attenzione viene posta nella pulizia del centro (zone aperte), delle aree pedonali dove è più frequente il passeggio dei pedoni. In tutte le zone della città lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, pulizia superficiale caditoie, pulizia aree verdi, svuotamento dei cestini gettacarte, rimozione delle foglie e deiezioni canine, pulizia delle aree mercatali, la pulizia delle piazzole di alloggiamento dei cassonetti pubblici.

Gli operatori devono prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche; garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate; provvedere alla raccolta dei rifiuti nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze ed in ordine alle caratteristiche urbanistiche del territorio e dei flussi pedonali. Al fine di garantire la massima soddisfazione in termini di qualità percepita dall'utente ASM si impegna ad effettuare prestazioni aggiuntive/migliorative rispetto alle previsioni contrattuali. Sono assicurati ad esempio il ripasso pomeridiano in caso di festività, l'incremento delle frequenze nel periodo estivo etc.

## ULTERIORI SERVIZI

### INGOMBRANTI E RAEE

Per rifiuti ingombranti e RAEE si intendono i beni di consumo durevoli, di arredamento e di uso comune, come ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, porte e finestre, mobilio in legno e in ferro, radiatori, cucine economiche, condizionatori, PC ed accessori, TV, ecc..

La raccolta di tali materiali può avvenire su prenotazione al numero verde nella giornata concordata con ASM. Generalmente l'intervento viene effettuato entro 15 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L'utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con i responsabili aziendali, avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale, la sera precedente la giornata di raccolta concordata.

Tali rifiuti possono essere conferiti direttamente dai cittadini al Centro di Raccolta sito in via degli Opifici, Nucleo Industriale di Bazzano AQ.

### RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile, escluse batterie ed accumulatori al piombo) gli utenti possono utilizzare gli appositi contenitori stradali, che ASM posiziona sul territorio in un numero definito. La dislocazione dei contenitori sul territorio è effettuata in modo tale da garantire la presenza degli stessi in prossimità delle farmacie e dei consultori medici (per i farmaci) e dei centri commerciali e rivenditori quali tabaccai, ferramenta, ecc. (per le pile) e comunque in modo da distribuirli omogeneamente nelle rimanenti aree cittadine. La frequenza di svuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli utenti un agevole conferimento del rifiuto. Gli orari di espletamento del servizio, a seconda delle zone interessate, sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.

### COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Agli utenti che effettuano il compostaggio domestico, non verrà consegnato il kit per il rifiuto organico e non verrà effettuato il ritiro di questa frazione con il servizio "Porta a Porta". Il compostaggio è un processo naturale di decomposizione per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino; gli utenti, all'interno del proprio giardino, utilizzano l'apposito contenitore (compostiera) dato in comodato gratuito dall'ASM. Per richiederlo basterà compilare un'apposita domanda di adesione al progetto compostaggio scaricabile dal sito [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it) o presso la sede dell'azienda in via dell'Industria Bazzano – L'Aquila.

### COMPOSTAGGIO DI COMUNITA'

Tra il grande impianto industriale e quello domestico (compostiera) si colloca l'attività di compostaggio di comunità. Si tratta di piccoli impianti, collocati in un'area pubblica per la collocazione ed esercizio degli stessi, utilizzati per accelerare il naturale processo di compostaggio a cui vengono sottoposti i rifiuti organici; tali impianti vengono utilizzati per servire utenze domestiche (famiglie) o la necessità di una mensa, di un albergo o altro produttore di scarti organici.

### RACCOLTA STRADALE INDUMENTI E SCARPE

Questo tipo di raccolta deve essere effettuata servendosi dei contenitori stradali di colore giallo, posizionati sul territorio e riconoscibili dalla scritta “indumenti e scarpe”. I materiali che possono essere conferiti sono: capi di abbigliamento e paia di scarpe in buono stato, borse, biancheria, cappelli, coperte e tende; i materiali dovranno essere conferiti in sacchi o buste di plastica; tutto ciò che non è in buono stato, va inserito nella raccolta indifferenziata.

## GIORNATE ECOLOGICHE

Nell’ambito del servizio di raccolta porta a porta, la raccolta a domicilio viene affiancata con l’organizzazione di “giornate ecologiche”, programmate da ASM, presso le zone già servite aventi lo scopo di incontrare i cittadini mostrando loro l’effettivo destino a recupero dei materiali conferiti.

Nell’attivazione delle giornate ecologiche è necessario che ogni cittadino acquisisca una forte sensibilità e consapevolezza del proprio ruolo nel sistema dei rifiuti fin dalla fase del conferimento.

## CENTRO DI RACCOLTA ( rif. Deliberazione consiliare n. 112 del 22.03.2016)

Al fine di massimizzare la differenziazione dei rifiuti ed il successivo recupero degli stessi, ai servizi di igiene urbana svolti sul territorio si affianca un’area per i conferimenti di alcune tipologie di rifiuti non soggette alla raccolta porta a porta. In questa struttura l’utenza può conferire in maniera differenziata le seguenti tipologie di rifiuti: ingombranti, carta e cartone, rifiuti biodegradabili-compostabili, plastica, vetro, ferro, inerti, legno, pile, farmaci, olii, piccoli e grandi elettrodomestici.

Si fa presente che, salvo diverse indicazioni della normativa nazionale, ASM in via transitoria e esclusivamente per rispondere alle esigenze degli utenti di consente di conferire sfalci e potature.

Il centro di raccolta è in Via degli Opifici. L’orario per il conferimento dei rifiuti è il seguente:

LUNEDI- VENERDI’                      Mattino 8,30-13,30, Pomeriggio 14,30- 17,30

SABATO                                      8,30 – 12,30

## SEZIONE IV - PERCEZIONE DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO – RAPPORTI CON L’UTENZA STRUMENTI STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che ASM è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;

- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure e comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

## RAPPORTI CON L'UTENZA

ASM si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo. In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione di seguito elencati.

### NUMERO VERDE

- fornisce informazioni relative ai servizi erogati;
- accoglie i reclami e le segnalazioni dei disservizi;
- riceve richieste di intervento.

Il numero verde è attivo 24 su 24: tramite operatore dal lunedì al venerdì (giorni festivi esclusi) dalle ore 08.30 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00 al numero gratuito da rete fissa 800.20.88.20; tramite segreteria telefonica al di fuori dai suddetti orari.

### MATERIALE INFORMATIVO

Opuscoli e stampati di vario genere inerenti i servizi forniti e contenenti informazioni utili per un migliore utilizzo delle strutture esistenti, al fine di una maggiore sicurezza ambientale.

Questo materiale, disponibile presso la sede ASM (via dell'Industria snc - Nucleo Industriale Bazzano - L'Aquila) o distribuito ai cittadini in occasione di campagne di sensibilizzazione, viene utilizzato da ASM per fornire indicazioni relative a:

- frequenza e articolazione del servizio di raccolta;
- disponibilità di bidoncini o materiali occorrenti alla raccolta;
- ubicazione dei Centri di Raccolta;
- orari e modalità di conferimento dei rifiuti nei Centri di Raccolta.

In calce alla presente carta dei servizi è riportato il calendario anno 2017- primi giorni anno 2018 .

### CAMPAGNE PROMOZIONALI ED INFORMATIVE

Comunicati stampa, distribuzione materiale informativo, interviste su stampa ed emittenti locali, convegni, fiere, campagne promozionali presso scuole e altri enti.

## DISPONIBILITA' AD ADEGUARSI ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA

L'attività di ASM deve sempre più aderire alle esigenze dell'utenza. Pertanto al fine di definire campo e natura degli interventi, l'Azienda procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dell'utenza sia mediante rilevazioni a campione, interviste con i cittadini, eventuali riunioni pubbliche con la partecipazione dei cittadini-utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio. Il cittadino-utente può formulare, di persona o per tramite le Associazioni di Consumatori, suggerimenti per il miglioramento del servizio: l'azienda dà riscontro al proponente, valutando ed approfondendo di concerto con le Associazioni di Consumatori, le proposte avanzate, rispondendo analiticamente.

Sulla base delle opinioni raccolte, verificata la loro significatività statistica, verranno sviluppati conseguenti progetti o iniziative, di cui verrà data comunicazione all'utenza mediante la pubblicazione di opportuni fogli informativi. Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate tenendo conto anche dell'analisi delle cause dei reclami pervenuti dai cittadini-utenti, sia in prima persona o tramite le loro rappresentanze di categoria.

ASM s'impegna a rispettare, gli standard generali del servizio (che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore) nonché alcuni standard specifici (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) definiti dai seguenti indicatori:

### 1. Rispetto degli appuntamenti concordati (raccolta ingombranti):

- data dell'appuntamento concordata entro 7 giorni di calendario decorrenti dalla data della richiesta;
- rispetto all'ora fissata per l'appuntamento, è richiesta una disponibilità massima di attesa di 1 ora.

### 2. Risposta alle richieste degli utenti:

- risposte che non richiedono un sopralluogo (tempo massimo 15 giorni di calendario);
- risposte che richiedono un sopralluogo (tempo massimo 25 giorni di calendario);

(nel calcolo del tempo di risposta, si assume come riferimento la data del timbro postale).



### 3. Tempo di risposta ai reclami:

- risposte ai reclami entro 15 giorni dalla presentazione, comunque avvenuta, o dal ricevimento del reclamo scritto.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni, reclami e suggerimenti sul servizio sia in forma scritta sia in forma verbale a: ASM – Via dell'Industria snc (Nucleo Industriale Bazzano) 67100 L'Aquila, fax 0862315437, e-mail [info@asmaq.it](mailto:info@asmaq.it).

Al momento della presentazione di eventuali reclami, l'utente deve fornire, necessariamente, tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché ASM possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

A fronte di ogni reclamo scritto ASM si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- tempo massimo di risposta: 30 giorni di calendario consecutivi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta: 45 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, definisca i termini del problema.

Riguardo alla data di ricevimento del reclamo farà fede la data di protocollazione aziendale.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno e per il caso specifico, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

Attenzione – per le segnalazioni pervenute via sito web sarà prevista una procedura di autenticazione dell'utente che richiederà il rilascio di alcuni dati personali (nome, cognome, indirizzo, ecc..).

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali che ASM raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, raccolta reclami, ecc..) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

**SEZIONE V - INDIRIZZI E NUMERI UTILI**

Sede legale ASM SpA – Via dell'Industria snc – Nucleo Industriale Bazzano – L'Aquila

Telefono 0862445901/02/03, Fax 0862/315437

Sito internet: [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it)

indirizzo mail per segnalazioni: [info@asmaq.it](mailto:info@asmaq.it)

Numero verde 800.20.88.20

ASM SpA

Aquilana Società Multiservizi

AMMINISTRATORE UNICO

Avv. Francesco Rosettini

