

Carta dei Servizi

Se rispetti l'ambiente rispetti te stesso



La tua azienda per l'ambiente

Aggiornamento Giugno 2013

LA CARTA DEI SERVIZI

Perché una "CARTA DEI SERVIZI"

Perché in un rapporto corretto fra un'azienda di servizi ai cittadini (e all'ambiente) e l'utente è indispensabile essere trasparenti ma anche definire i rispettivi diritti e doveri.

Parole come UTENZA ed AZIENDA EROGATRICE DEI SERVIZI ci appaiono spesso come appartenenti ad una terminologia lontana, inapplicabile alla vita di tutti i giorni. Sappiamo che queste figure esistono da sempre e che mai hanno cercato un vero dialogo tra loro. Solo se accantoniamo per un attimo la lingua burocratica e ci guardiamo in faccia scopriamo che queste due parole, tradotte in volontà di dialogo e di far bene, significano noi e voi... non più parole, ma persone.

Persone che lavorano, dialogano, si fanno promesse, stringono patti. Ecco l'ottica in cui nasce una CARTA DEI SERVIZI e in cui va letta. La volontà di stringere un patto tra noi e voi per continuare a far bene il nostro lavoro e magari - perché no? - darvi la possibilità di dirci che siamo stati bravi, o che possiamo ancora migliorare.

Perché A.E.R. SpA

Ambiente Energia Risorse è il nome della nostra società, perché l'Ambiente e la sua protezione sono il nostro obiettivo, l'Energia è quello che oggi mettiamo per svolgere il nostro lavoro, ma è anche quello che domani vogliamo ricavare dai rifiuti, le Risorse sono le materie che possiamo recuperare dai rifiuti.

A.E.R. si è trasformata in Società per Azioni nel giugno 2000 continuando la tradizione del servizio pubblico svolto prima direttamente dai Comuni, poi dal Consorzio (CSTA) della Valdisieve e successivamente esteso al Valdarno.

L'ingresso di società private in A.E.R. SpA, con quota di minoranza, è il segno dei tempi che ci consente di competere con il mercato e le nuove esigenze grazie alle nuove capacità e conoscenze portate da chi opera in questo settore da più tempo di noi.

A.E.R. è una società a prevalente capitale dei Comuni serviti, perché siamo una società al servizio dei cittadini.

A.E.R. in cifre

Al 31 dicembre 2011 i numeri di A.E.R. sono i seguenti:

Comuni Serviti: Dicomano, Figline Valdarno, Incisa in Val d'Arno, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Godenzo

Superficie totale: 711,30 km²

Popolazione: 93.808 abitanti

Utenze servite: 50.342

Mezzi: 17 compattatori side-loader e tradizionali, 6 spazzatrici, 3 lavacassonetti, 2 scarrabili, 30 mezzi leggeri, 11 autovetture e furgoni.

Contenitori rifiuti solidi urbani non differenziati: stradali 1.554 - porta a porta 1.382

Contenitori raccolta carta: stradali 880 - porta a porta 1366

Contenitori raccolta organico: stradali 725 - porta a porta 789

Contenitori raccolta multimateriale: stradali 943 - porta a porta 1142

Contenitori per indumenti: 70

Composter distribuiti all'utenza: 4.300

Contenitori raccolta farmaci: presso farmacie e strutture sanitarie (ASL, presidi medici, ect...)

Ecobox: 4 posizionati nei comuni di Rufina, Pontassieve, Londa, Incisa Valdarno

Contenitori pile esaurite: uno in ogni punto vendita di pile nuove

Contenitori piccoli RAEE: 18 contenitori presso Ecobox, stazioni ecologiche/centri raccolta, municipi, scuole ed attività commerciali

Contenitori di toner: presso Ecobox, stazioni ecologiche/centri raccolta, municipi, scuole ed attività commerciali

Contenitori lampade a basso consumo: presso strutture pubbliche e rivenditori di lampade
Contenitori raccolta olio esausto: presso stazioni ecologiche/centri raccolta, Ecobox, punti di raccolta in utenze non domestiche idonee (circoli, etc...)

Centri di raccolta: "Reggello - il Poderino - Olmo" ; "Rufina - I Cipressi"; "Figline Valdarno - Lo Stecco". Nell'anno 2012 è prevista l'apertura di una nuova stazione ecologica in località il Burchio, nel Comune di Incisa Val d'Arno.

Servizi al cittadino complessivamente erogati da A.E.R. SpA nei Comuni di competenza

Cinquecentoquindici chili di rifiuti all'anno. Ecco il peso di ognuno di noi (adulti e bambini) sull'ambiente (AER, 2011) nei dieci comuni serviti dall'azienda. Certo nella nostra vita non possiamo sottrarci dal produrre rifiuti, ma possiamo sicuramente fare qualcosa affinché i nostri rifiuti siano in equilibrio con la nostra vita. Per farlo occorrono solo due cose: la vostra attenzione e il nostro lavoro. Insieme possiamo fare molto per migliorare il posto dove abitiamo, che significa anche un mondo migliore per tutti...

L'impegno di A.E.R. si concretizza in una serie di servizi che l'azienda svolge nei diversi Comuni da lei serviti. Il seguente elenco rappresenta la totalità di tali servizi tra i quali le diverse amministrazioni comunali scelgono quelli più adatti alle esigenze del proprio territorio:

- Raccolta differenziata della carta e cartone
- Raccolta differenziata di multi-materiale (vetro, plastica, lattine e poliaccoppiati)
- Raccolta differenziata della frazione organica
- Raccolta rifiuti solidi urbani (i rifiuti che non è possibile conferire in raccolta differenziata)
- Smaltimento dei rifiuti indifferenziabili
- Raccolta differenziata degli sfalci e potature da aree private e pubbliche
- Raccolta differenziata di abiti, scarpe e tessili in genere
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Raccolta differenziata del legno
- Raccolta differenziata di farmaci, pile ed accumulatori al piombo
- Raccolta differenziata degli olii minerali e alimentari
- Raccolta differenziata delle cartucce esaurite di toner ed inchiostro per stampante
- Raccolta differenziata dei rifiuti elettronici
- Trasporto e conferimento dei rifiuti differenziati presso impianti autorizzati al trattamento e recupero degli stessi
- Interventi di rimozione amianto
- Rimozione scarichi abusivi
- Spazzamento stradale
- Pulizia di mercati e luoghi adibiti a manifestazioni pubbliche
- Manutenzione del verde pubblico
- Servizi di disinfestazione e derattizzazione delle aree pubbliche
- Gestione dei centri di raccolta/stazioni ecologiche
- Gestione, riscossione e sportello informazioni pagamento Tares
- Collaborazione con i comuni serviti in caso di emergenza neve

I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza

I servizi A.E.R. sono garantiti a tutti i cittadini residenti nell'area di attività dell'azienda, compatibilmente con le diverse condizioni impiantistiche ed ambientali. Lo spirito generale è fornire ad ogni cittadino il servizio più appropriato alle tariffe più convenienti. L'ottica è quella della più assoluta uguaglianza in termini di qualità del servizio verso tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione o convinzioni politiche. Particolare attenzione, nel rapporto azienda-utente, sarà posta nei confronti delle fasce sociali più deboli, anziani e portatori di handicap.

Imparzialità

A.E.R. S.p.A opera nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In particolare garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

Continuità

A.E.R. si impegna costantemente a garantire la continuità dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, con l'unica eccezione di avvenimenti straordinari tali da renderli oggettivamente impossibili e con l'attivazione delle necessarie misure d'urgenza del ripristino.

Efficienza ed efficacia

A.E.R. S.p.A. si impegna a rispondere in tempi certi e predefiniti a tutte le richieste del cittadino utente.

A.E.R. S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Partecipazione

A.E.R. S.p.A. garantisce ai cittadini il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure in uso, sia a livello qualitativo che quantitativo ed in particolare a quelle di carattere economico, riguardanti la situazione tariffaria.

I cittadini potranno partecipare all'attività dell'azienda, attraverso le amministrazioni comunali espresse tramite il voto, che svolgono funzioni di indirizzo e controllo (Consigli e Commissioni Comunali) e partecipano alla gestione come azionisti nelle assemblee della società.

I cittadini inoltre possono avanzare richieste sia agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) del proprio Comune di residenza o direttamente ad A.E.R. attraverso il numero verde appositamente messo a disposizione per gli utenti.

Le questioni segnalate saranno oggetto di valutazione dalle Commissioni Tecniche insediate fra l'amministrazione Comunale (Assessorato, Ufficio Tecnico e Polizia Municipale) ed A.E.R.

Qualità

A.E.R. si pone come obiettivo il miglioramento costante della qualità del servizio, adottando le soluzioni organizzative, operative e tecnologiche più opportune secondo criteri di funzionalità, flessibilità ed efficacia.

L'Azienda ha un sistema integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza che garantisce l'adozione delle procedure necessarie per il miglioramento continuo dei processi produttivi, della protezione dell'ambiente, della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

A.E.R. nel gestire i suoi processi per offrire un servizio ottimale, opera nel rispetto delle norme della qualità, sicurezza e ambiente. Per questo negli anni ha ottenuto le certificazioni che seguono:

- UNI EN ISO 9001: ottenuta a dicembre 2005, rinnovata nel febbraio 2012. La certificazione ISO 9001 attesta l'impegno aziendale, in merito ai sistemi di gestione derivante dalle varie attività condotte da A.E.R.

- UNI EN ISO 14001: ottenuta a settembre 2007, rinnovata nel novembre 2010. La certificazione attesta l'impegno aziendale, sia in merito alle pratiche ambientali nel rispetto normativo, sia con l'efficienza dei controlli sull'impatto derivante dalle varie attività condotte da A.E.R.

- Eco-Management and Audit Scheme (EMAS): ottenuta nel marzo 2008, rinnovata nell'ottobre 2011, è uno strumento volontario creato dalla Comunità Europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

- SA 8000: ottenuta nel luglio 2009. Si tratta di un sistema istituito per tutelare i diritti dei propri lavoratori e garantire il rispetto dei criteri di responsabilità sociale su 8 punti imprescindibili: lavoro infantile - lavoro obbligato - salute e sicurezza - libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva - discriminazioni - pratiche disciplinari (divieto di costrizioni e/o abusi fisici o mentali) - orario di lavoro - retribuzione.

- OHSAS 18001:2007: certificazione sulla Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo la norma BS OHSAS 18001 a aprile 2012. La certificazione attesta l'impegno aziendale al rispetto della salute e sicurezza dei propri lavoratori, dei lavoratori che lavorano per essa in outsourcing nelle varie attività condotte da AER e dei luoghi di lavoro.

Comportamento del personale

A.E.R Spa per gli aspetti relazionali con i cittadini garantisce l'identificabilità del personale e dei responsabili dei vari settori. Il personale di A.E.R. deve garantire ad ogni cittadino la cortesia, il rispetto e la disponibilità propri dei rapporti con il pubblico. La misura di questo comportamento è dettata dalla normale logica dell'educazione e del buon senso. Ogni mancanza o trasgressione sarà attentamente valutata dagli organi direttivi e potrà essere passibile dei provvedimenti disciplinari previsti dalle normative vigenti.

La valutazione di questi comportamenti viene verificata periodicamente attraverso indagini di "soddisfazione del cittadino-utente".

TIA/TARES

La TIA era la tariffa attraverso la quale veniva garantita la copertura dei costi di gestione del servizio di igiene urbana fino al 31.12.2012. Dal 1° gennaio 2013 è stato istituito in tutti i comuni del territorio nazionale il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi, cosiddetto TARES, a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, e dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni.

Alla data di entrata in vigore della TARES è soppressa l'applicazione della tariffa integrata ambientale, meglio conosciuta come TIA e TARSU.

AER Spa comunica agli utenti dei comuni PELAGO, PONTASSIEVE, RIGNANO SULL'ARNO e RUFINA che dal prossimo 1 GIUGNO potranno rivolgersi per informazioni sulla TIA allo Sportello c/o il Villino Meucci via Bettini 9 - S.Francesco (Pelago) tutti i mercoledì in orario 08.30- 13.30, mentre riceveranno informazioni sulla nuova tariffa TARES presso gli uffici del proprio comune di residenza.

Invece, gli utenti dei Comuni di FIGLINE VALDARNO, INCISA IN VAL D'ARNO e REGGELLO dal 1 GIUGNO potranno recarsi presso gli Sportelli esistenti nei propri Comuni per avere informazioni rispetto alla vecchia tariffa (TIA/TARSU) ed alla nuova introdotta (TARES).

Per maggiori dettagli su contatti, indirizzi ed orari sportelli invitiamo gli utenti a consultare il sito web www.aerweb.it

Standard di servizio

A.E.R. ha stipulato contratti di servizio diversi con ogni comune, al fine di adeguare il servizio alle specifiche necessità e richieste di ogni amministrazione.

Gli standard cui A.E.R. si ispira sono:

- continuità e regolarità del servizio
- rapidità di intervento in caso di disservizio
- frequenza ed igienicità nella raccolta dei rifiuti
- tutela ambientale, sicurezza e risparmio energetico
- facilità nei rapporti con il pubblico
- accessibilità per il cittadino alle informazioni
- correttezza nel comportamento del personale
- costante ricerca del miglioramento qualitativo del servizio.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Particolare attenzione è posta alla raccolta di materie suscettibili di essere riutilizzate, oppure recuperate in quanto riciclabili o utilizzabili per la produzione di energia, ed infine alla raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. La raccolta differenziata viene effettuata con le seguenti modalità:

- raccolta stradale con contenitori per la raccolta differenziata di carta e cartone, multi-materiale e rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni, posti con regolarità su tutto il territorio di competenza A.E.R;
- raccolta domiciliare per carta e cartone, multi-materiale e rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni;
- conferimento presso centri di raccolta di Figline Valdarno, Rufina e Reggello (per orari di apertura è possibile chiamare al numero verde o consultare il sito internet www.aerweb.it).

La **carta e cartone** raccolta con cassonetti, bidoncini e contenitori **GIALLI**, viene avviata al recupero nelle cartiere.

Multi-materiale (Vetro, plastica, lattine e poliaccoppiati) vengono raccolti nelle campane **AZZURRE** e recuperati con un risparmio di materie prime come silice, salgemma, petrolio, bauxite ed energia.

In alcuni comuni, secondo quanto stabilito dal protocollo di intesa tra Regione Toscana, consorzi di filiera e Anci, è già stata attivata la raccolta separata del **vetro**, che deve essere conferito separatamente dal multi-materiale in contenitori (campane) di colore **VERDE**.

L'**organico** e il verde di orti e giardini vengono raccolti dai cassonetti **MARRONI** e avviati agli impianti di compostaggio per la produzione di terriccio e concime naturale.

Per il ritiro a domicilio di grandi quantitativi di sfalci d'erba e potature (comunque per un massimo di 3m² a chiamata) è necessario contattare il **numero verde gratuito** di A.E.R (800.011.895) attivo dal lunedì al venerdì in orario 09.00- 19.00 ed il sabato in orario 09.00 – 13.00.

A.E.R S.p.A provvede anche alla raccolta differenziata e successivo recupero degli **indumenti usati** (abiti, scarpe e tessili in genere) tramite l'installazione, sul territorio servito, di idonei contenitori **BIANCHI**, posizionati nei punti di maggior afflusso di cittadini.

I rifiuti urbani **INDIFFERENZIABILI** sono raccolti nei contenitori per rifiuti di colore **ROSSO**.

Per le altre tipologie attive di raccolta differenziata è possibile consultare il sito web www.aerweb.it, oppure chiamare gratuitamente il numero verde di AER (800.011.895).

Raccolta rifiuti ingombranti

Per il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti, quali vecchi elettrodomestici, arredamento e altri materiali non smaltibili in cassonetto, A.E.R. ha istituito uno specifico servizio gratuito di prenotazione telefonica. Telefonando gratuitamente al **Numero Verde 800 011 895** è possibile ottenere l'intervento, salvo motivate cause di forza maggiore, entro sette giorni lavorativi. Possono essere ritirati fino ad un massimo di 3 pezzi a chiamata, equivalenti a circa 2m². Sono inoltre attivi i centri di raccolta ove è possibile conferire liberamente tali rifiuti, compatibilmente con gli orari di apertura.

SI RICORDA CHE L'ABBANDONO DI RIFIUTI O MATERIALE INGOMBRANTE FUORI DAI CASSONETTI E' PUNIBILE CON SANZIONE AMMINISTRATIVA.

Compostaggio

Gli utenti dotati di orti o giardini che vogliono recuperare direttamente gli scarti alimentari e vegetali, producendo compost da utilizzare come fertilizzante naturale, possono richiedere l'apposita **compostiera** direttamente ad A.E.R., recandosi presso le stazioni ecologiche/centri di raccolta dell'azienda situati nei Comuni di Reggello, Figline Valdarno, Rufina e Incisa val d'Arno di prossima apertura.

CENTRI DI RACCOLTA/STAZIONI ECOLOGICHE

A.E.R. S.p.A. ha istituito sul territorio appositi Centri di Raccolta, aree dove cittadini e/o imprese possono conferire determinate categorie di rifiuti. Tali luoghi sono organizzati per raccogliere rifiuti ingombranti e altri materiali che non devono essere conferiti ai cassonetti della normale raccolta. I centri dove gli utenti dei 10 comuni serviti da AER Spa possono conferire i propri rifiuti sono localizzati:

- nel Comune di Reggello (centro di raccolta "Il Poderino");
- nel Comune di Figline Valdarno (centro di raccolta "Lo Stecco");
- nel Comune di Rufina (centro di raccolta "I Cipressi")
- nel Comune di Incisa val d'Arno (stazione ecologica "Il Burchio") prossima apertura.

Per le aziende è necessario seguire le procedure previste dalla normativa vigente in materia di trasporto e smaltimento di rifiuti speciali.

Per conoscere ubicazione, orari di apertura e sistemi di accesso è opportuno chiamare il numero verde 800. 011.895 oppure consultare il sito www.aerweb.it.

Spazzamento Stradale

A.E.R. S.p.A provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze nei Comuni serviti, sia mediante lo spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Lo spazzamento meccanico viene effettuato con le seguenti modalità:

- secondo programmi prestabiliti in zone urbane, provviste di segnaletica definitiva indicante il giorno e l'ora dell'effettuazione del servizio e quindi la possibilità di rimozione degli autoveicoli;
- secondo programmi prestabiliti in zone urbane ancora non provviste di segnaletica definitiva tramite apposizione di cartelli mobili di divieto di sosta con indicato i giorni dell'intervento;
- secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato.

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice.

Per sapere quali sono i giorni di pulizia delle strade dei comuni serviti da A.E.R.Spa i cittadini possono anche consultare il sito www.aerweb.it nella sezione "Spazzamento Stradale".

Diritti dei cittadini-utenti

Informazione

Ogni cittadino ha il diritto di richiedere qualsiasi informazione ritenga necessaria sui servizi ed il loro effettivo svolgimento, le procedure e le iniziative aziendali.

A tal fine A.E.R. Spa utilizza, oltre al Numero verde, il Sito Internet (www.aerweb.it) e gli sportelli aperti al pubblico, i seguenti strumenti:

- materiale informativo da recapitare periodicamente all'utenza (depliant, pieghevoli, volantini)
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione (affissioni, pubblicità sui quotidiani, spot televisivi)
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti).

Indagine sulla soddisfazione del cittadino-utente

L'Azienda effettua ogni due anni, tramite incarico ad una società esterna, una capillare indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Richieste, informazioni e reclami

Ogni cittadino ha il diritto di segnalare a mezzo posta (A.E.R. S.p.A. via Marconi, n. 2/bis- loc. Scopeti 50068 Rufina - FI), fax (055-8399435) e/o e-mail (info@aerweb.it), eventuali disservizi o effettuare reclami.

A.E.R. S.p.A. garantisce una risposta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio entro massimo 30 giorni dal ricevimento.

Le modalità di risposta standard rispettano la modalità di entrata della richiesta. Ad una richiesta telefonica verrà data una risposta telefonica, mentre ad una richiesta scritta verrà data una risposta scritta.

Qualora il cittadino utente desiderasse una forma diversa di risposta da quella prevista dalla procedura, lo deve chiaramente indicare in forma scritta o verbale all'operatore telefonico, lasciando ovviamente tutti i dati necessari.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato (30 giorni), il cittadino utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- comunicazione telefonica al numero verde 800.011.895
- comunicazione all'indirizzo info@aerweb.it
- compilazione delle apposite schede sul portale www.aerweb.it
- per posta indirizzata a A.E.R.Spa, via Marconi, n. 2/bis - loc. Scopeti - 50068 Rufina (FI)

Validità della carta

La presente carta dei servizi si intende con validità permanente e modificabile solo qualora intervengano leggi e disposizioni, ad oggi non prevedibili, in materia di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti. Qualora vi sia necessità di modificarne i valori e i contenuti, sarà cura di A.E.R. informarne tempestivamente i cittadini attraverso i canali di informazione ritenuti più idonei.

I servizi di A.E.R. ai cittadini sono il frutto degli accordi e delle condizioni di contratto stabilite con ogni comune. E' dovere e impegno dell'azienda rispettare modalità ed erogazione dei servizi previsti da ogni singolo contratto. Ogni Comune ha accordi di servizio diversi con A.E.R. e non sempre i cittadini ne sono informati o soddisfatti. Se il cittadino verifica una qualche inefficienza o ha particolari proteste da sottoporre alla Commissione Ambiente del Comune di residenza, può fare una segnalazione al **Numero Verde 800 011 895**.

Doveri dei cittadini-utenti

Di fronte a A.E.R. i cittadini hanno diritti, ma hanno anche doveri. In generale tali doveri rientrano nella normale educazione, convivenza civile e rispetto della legge.

In particolare:

- rispettare le norme di differenziazione della raccolta dei rifiuti ed impegnarsi a ridurre, nei limiti del possibile, la quantità prodotta. In particolare non gettare via indiscriminatamente oggetti che possono risultare ancora utili;
- rispettare i regolamenti e le buone norme di immissione dei rifiuti nei contenitori;
- non danneggiare attrezzature e strutture poste sul territorio al servizio dei cittadini;
- non scaricare abusivamente nessun tipo di rifiuto;
- impegnarsi, nel caso di possesso di animali da compagnia, a mantenere strade, marciapiedi e giardini puliti nel rispetto degli altri;
- avere coscienza che il prezzo e il volume del rifiuto in termini ambientali è sempre molto alto, anche quando ben gestito.

LA NON OSSERVANZA DI ALCUNE DI QUESTE ELEMENTARI REGOLE IN CONTRASTO CON LE NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI RIFIUTI ED IGIENE PUBBLICA E CON I REGOLAMENTI COMUNALI POSSONO ESSERE PERSEGUITE.

Servizio	Indicatori	Unità di misura	Valore minimo garantito
Call center	Apertura servizio	ore/settimana	36
	risposta alla chiamata	% risposta	90%
	tempi di attesa	minuti (max)	5
Uffici al pubblico	apertura al pubblico	ore/settimana	20
	tempi di attesa	minuti (max)	45
Svuotamento cassonetti stradali	svuotamento	% svuotamento effettivamente svolti in base a turni programmati	90%
Lavaggio cassonetti organico	numero lavaggi/valore medio	lavaggi/anno	4
Lavaggio cassonetti rifiuti indifferenziabili	numero lavaggi/valore medio	lavaggi/anno	2
Svuotamento contenitori porta a porta	svuotamenti	% svuotamenti in base ai contenitori esposti dall'utenza	95%
Raccolta ingombranti	ritiri effettuati	% ritiri effettuati in base a quelli prenotati	90%
Raccolta ingombranti	raccolta sul territorio/prenotazioni	giorni dalla segnalazione	5 (max) giorni lavorativi
Raccolta verde	ritiri effettuati	giorni dalla segnalazione	14 (max) giorni lavorativi
Raccolta indumenti usati	svuotamento contenitori stradali	svuotamenti/mese	1
Raccolta farmaci scaduti	svuotamento presso farmacie e presidi medici	giorni dalla chiamata	5 (max) giorni lavorativi
Raccolta pile esauste	svuotamento contenitori presso rivenditori	giorni dalla chiamata	5 (max) giorni lavorativi
Raccolta cartucce esaurite per stampanti e toner	svuotamento contenitori presso uffici comunali aperti al pubblico	giorni dalla chiamata	5 (max) giorni lavorativi
Centro di raccolta	apertura al pubblico	ora/settimana	18
Spazzamento stradale	frequenze di pulizia	% turni effettivamente svolti in base ai turni programmati	90%
Guida alla raccolte differenziate	presenza presso sportelli al pubblico; sito web; stazioni ecologiche/centri di raccolta	disponibilità	sempre disponibile
Richiesta informazioni e reclami	tempi di risposta	giorni dal ricevimento	30 (max)
Indagine sulla soddisfazione del cittadino utente	indagine annuale affidata a soc. esterna	frequenza	1 volta ogni 2 anni



A.E.R. - Ambiente Energia Risorse SpA
sede legale ed amministrativa: Via Marconi, 2/bis - 50068 Loc. Scopeti - Rufina (FI)
Tel. 055 83.95.61 - Fax 055 83.99.435
www.aerweb.it - info@aerweb.it



Numero Verde
800-011895