



**Publiambiente**

**Vita negli spazi urbani.**

# Carta dei diritti del cittadino utente

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE  
DEL COMUNE DI CASTELFIORENTINO N° 3 DEL 09/02/2010



**Publiambiente S.p.A.** società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Publiservizi S.p.A.  
Capitale Sociale € 9.203.376 interamente versato - Registro Imprese di Firenze P.I. e C.F. 050 38490 487 - R.E.A. FI 513 882  
Via Garigliano, 1 - 50053 Empoli (FI) - Tel. 0571 9901 - Fax 0571 990600 [www.publiambiente.it](http://www.publiambiente.it) - [info@publiambiente.it](mailto:info@publiambiente.it)

## **LA CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE**

La presente "Carta dei diritti" viene redatta nel rispetto delle principali normative di cui agli argomenti sotto indicati, e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti dell'azienda che gestisce un servizio pubblico.

Argomenti cui fa riferimento la presente Carta dei Diritti:

- Trattamento dati personali
- Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi
- Diritti dei consumatori
- Diritto all'informazione, all'istruzione ed alla tutela dei propri interessi
- Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi
- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche

### **PREMESSA**

Publiambiente S.p.A. è la società del gruppo Publiservizi che gestisce i servizi di igiene urbana per conto dei Comuni soci e non.

Publiambiente ha come principale attività la gestione del ciclo integrato dei rifiuti (raccolta, raccolta differenziata, trasporto, spazzamento, trattamento, recupero, riciclo e smaltimento finale) in 28 Comuni compresi tra le provincie di Firenze e Pistoia, con un bacino di utenza di oltre 415.000 abitanti e circa 1860 Km<sup>2</sup> di superficie.

Per ogni informazione è possibile rivolgersi al numero verde 800-980 800, oppure agli sportelli al pubblico di cui è possibile conoscere ubicazione ed orari al numero verde.

### **LA CARTA DEI DIRITTI**

La Carta dei Diritti del Cittadino Utente è un atto concreto con il quale Publiambiente S.p.A fissa i principi generali ai quali si ispira nell'erogazione dei servizi, i diritti che riconosce agli utenti e gli standard di qualità dei servizi che si impegna a rispettare.

La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Publiambiente S.p.A e cittadini utenti. Grazie ad essa, i cittadini sanno che cosa possono e devono attendersi dall'azienda e Publiambiente S.p.A sa che cosa deve garantire ai suoi utenti.

La presente Carta dei Diritti costituisce parte integrante del contratto con l'utenza e dei Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e della Tariffa di Igiene Ambientale.

### **PRINCIPI E DIRITTI**

Publiambiente S.p.A basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi e diritti fondamentali:

#### Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Publiambiente S.p.A garantisce l'eguaglianza nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti.

Publiambiente S.p.A. garantisce un analogo trattamento a parità di condizioni tecnico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio servito.

Publiambiente S.p.A si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani, e coloro che per hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

#### Imparzialità

Publiambiente 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

Publiambiente S.p.A assicura un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio adotta tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e provvede, quando possibile, ad informare preventivamente i cittadini utenti.

#### Partecipazione

Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni e segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso agli atti aziendali, nel rispetto della normativa vigente.

Per gli aspetti relazionali con i cittadini, Publiambiente garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari settori.

#### Cortesìa

Publiambiente S.p.A. si impegna affinché tutti i propri dipendenti trattino i cittadini utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

#### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Publiambiente S.p.A. pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cittadino utente e si impegna ad adottare, allo scopo, procedure amministrative moderne, semplici e chiare.

#### Efficienza ed efficacia

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

Publiambiente 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.

#### Informazione

Publiambiente 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.

### **STANDARD DEI SERVIZI**

#### Continuità e regolarità di erogazione del servizio

Publiambiente S.p.A si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti radio, telematici, telefonici e satellitari fra gli

operatori e tutte le sedi aziendali, e dalla regolare presenza di assistenti addetti alla verifica del servizio ed alla risoluzione di problematiche impreviste, dislocati in tutto il territorio servito. Per far fronte in modo tempestivo a possibili situazioni di emergenza è possibile contattare il numero verde 800 980 800 attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 09,00 alle ore 13,00.

#### Servizio di raccolta rifiuti

Publiambiente S.p.A. garantisce la regolarità del servizio di raccolta rifiuti, sia che si tratti del sistema "a cassonetto stradale", sia che si tratti del sistema "porta a porta".

#### Raccolte differenziate

Publiambiente S.p.A. promuove la raccolta differenziata che si divide tra: raccolta di materie suscettibili di essere riutilizzate; raccolta di materie suscettibili di essere recuperate in quanto riciclabili, oppure, utilizzabili per la produzione di energia; raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. Publiambiente S.p.A. provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato.

Le raccolte differenziate vengono promosse sia con il sistema "a cassonetto stradale" che con il sistema "porta a porta".

#### La Guida alle Raccolte Differenziate

Publiambiente S.p.A. mette sempre a disposizione dei cittadini utenti la Guida alle Raccolte differenziate, in cui si possono trovare tutte le notizie utili alla corretta separazione e smaltimento dei rifiuti di origine domestica.

La "Guida alle Raccolte Differenziate" è sempre disponibile presso gli uffici aziendali aperti al pubblico, gli URP dei Comuni, oppure facendone richiesta al numero verde 800-980800.

Publiambiente S.p.A. provvede anche alla distribuzione sul territorio tramite lo stand aziendale presente presso manifestazioni, feste e sagre paesane.

### **RACCOLTA RIFIUTI CON IL SISTEMA "A CASSONETTO STRADALE"**

#### Raccolta rifiuti solidi urbani indifferenziati

Publiambiente S.p.A. garantisce la disponibilità media di un cassonetto ogni 50 abitanti. Il numero dei cassonetti e la frequenza di svuotamento assicurano mediamente un volume sufficiente a garantire una quantità di rifiuti pari alla produzione di 3/4 giorni. I cassonetti vengono svuotati in funzione della densità abitativa e delle caratteristiche territoriali:

Publiambiente S.p.A. effettua regolarmente la rilevazione del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente svuotati giornalmente e il numero di quelli previsti dal programma di raccolta. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti è dovuto esclusivamente a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, guasti ai mezzi in servizio. Viene in ogni caso garantito lo svuotamento dei cassonetti tralasciati nell'arco delle successive 24 ore, salvo intervallo superiore dovuto ai giorni festivi. Nei Comuni, in particolare nei centri storici e urbani, sono stati installati i cestini per la raccolta di piccoli rifiuti dei passanti. Lo svuotamento di questi ultimi è attuato con varia cadenza che, in genere, passa da giornaliera nei centri storici a settimanale nella periferia e comunque secondo le necessità.

## Le raccolte differenziate

### Carta

I residui cellululosici (carta e cartone) sono raccolti con il sistema porta a porta secondo la provenienza (domestica o da attività produttive) con le seguenti cadenze:

- quella domestica, a seconda delle caratteristiche territoriali può variare da settimanale a quindicinale;
- quella derivante da attività produttive, a seconda delle zone, può avvenire da una a sei volte la settimana.

Lo standard del servizio è individuato in 50 Kg/anno per abitante residente.

### Multimateriale (imballaggi)

Sul territorio servito da Publiambiente S.p.A viene effettuata la raccolta multimateriale degli imballaggi tramite campane di varie capacità per permettere la raccolta differenziata dei rifiuti da imballaggio in vetro, plastica, metalli (alluminio, banda stagnata, latta, ecc...), tetrapak e polistirolo, tramite l'utilizzo di un'unica campana.

Attualmente il servizio è attivo per circa il 95% degli abitanti serviti. Lo standard del servizio è individuato in una campana ogni 200 abitanti per una raccolta di 25 Kg/anno per abitante residente.

### Frazione organica

La raccolta della frazione organica viene svolta su tutti i Comuni serviti da Publiambiente S.p.A. tramite appositi contenitori stradali e la consegna agli utenti di apposito sottolavello (secchiello) per il conferimento dei rifiuti organici. All'interno dei contenitori stradali atti alla raccolta dei residui organici possono essere conferiti, in linea generale, tutti gli scarti provenienti dalla preparazione dei pasti, gli avanzi di cibo, tutti gli sfalci e potature provenienti dalla manutenzione di aree a verde, oltre alle lettiere degli animali domestici.

Lo standard del servizio è di 65 Kg/anno per ogni abitante residente nelle zone servite.

Questo servizio di raccolta viene effettuato anche su alcune grandi utenze (supermercati, mercati ortofrutticoli, mense e locali di ristoro).

### Igienicità del servizio di raccolta rifiuti solidi urbani

L'igienicità del servizio di raccolta è assicurata con il lavaggio e la disinfezione dei cassonetti tramite attrezzature speciali. Sono previsti mediamente 12 interventi l'anno, con maggiore frequenza nel periodo estivo e per i cassonetti nelle zone urbane. Anche in questo caso viene effettuata la rilevazione sistematica del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente lavati e quelli previsti dal programma di servizio, che attualmente, si aggira attorno al 90%.

## **RACCOLTA RIFIUTI CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

Nei comuni dove la raccolta dei rifiuti avviene con la modalità del ritiro Porta a Porta, il servizio, relativamente ai rifiuti indifferenziati, alla frazione organica, al multi materiale (imballaggi), alla carta, è organizzato secondo le seguenti modalità:

- Ad ogni utenza, domestica e non domestica (per i rifiuti assimilati), sono consegnati nella forma del comodato d'uso gratuito appositi contenitori di diverso colore, all'interno dei quali inserire i rifiuti in maniera differenziata, e di adeguata dimensione sulla base delle necessità dell'utenza stessa e dell'organizzazione del servizio.
- I contenitori saranno tenuti all'interno della proprietà privata e esposti sul fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro da apposito calendario che sarà consegnato all'utenza annualmente.

- I bidoncini saranno lavati a cura dell'utente o, su richiesta di questo, da Publiambiente S.p.A. a titolo oneroso.
- La responsabilità conseguente all'esposizione dei contenitori in suolo pubblico nei tempi e nei modi fissati dal Regolamento Comunale, farà carico a Publiambiente S.p.A.
- Ogni tipologia di rifiuto urbano e ad esso assimilato viene gestito nei termini e con le modalità disciplinate a norma di legge e dal Regolamento Comunale.
- Lo standard di attivazione del servizio Porta a Porta è del 95% dell'utenza. Lo standard minimo di Raccolta Differenziata dopo il primo anno è fissato al 65%.

Per le raccolte differenziate, valgono gli stessi principi e materiali elencati nella parte descrittiva del sistema "a cassonetto stradale", fatta eccezione per il vetro che, in alcuni comuni viene raccolto tramite campane stradali, in altri assieme agli altri imballaggi.

Per conoscere nel dettaglio la situazione si rimanda ai Regolamenti Comunali del Servizio ed alla Guida alle Raccolte Differenziate a disposizione dei cittadini.

### Frequenze di raccolta

Con il sistema "porta a porta", le frequenze di ritiro dei rifiuti di provenienza domestica, sono le seguenti:

- Residui organici: 2 volte/settimana
- Multimateriale: 1 volta/settimana
- Carta: 1 volta/settimana
- Indifferenziato: 1 volta/settimana

I rifiuti assimilati provenienti da utenze non domestiche con necessità effettive di ritiri più frequenti (ristoranti, bar, grandi esercizi commerciali), possono usufruire di più ritiri settimanali previo accordo con Publiambiente S.p.A.

Le frequenze sopra indicate si riferiscono al servizio svolto in modo standardizzato. In particolari condizioni, le frequenze possono variare (Es.: centri storici – case sparse).

### Informazioni

Ad ogni utenza gestita con il sistema "porta a porta" viene consegnata sia la Guida alle Raccolte Differenziate che il calendario degli svuotamenti, sul quale sono anche indicati i giorni festivi in cui il servizio non viene svolto e gli eventuali turni di recupero.

## **ALTRE RACCOLTE**

Di seguito sono indicate altre raccolte di rifiuti per le quali non ci sono differenze organizzative tra un tipo di gestione e l'altra (cassonetto o porta a porta).

### Raccolta rifiuti ingombranti

Publiambiente S.p.A, dietro prenotazione al numero verde 800-980800, garantisce il ritiro, direttamente a domicilio, dei rifiuti ingombranti, da esporre fronte porta nel giorno concordato con l'operatore telefonico.

Il servizio è gratuito nei comuni in cui il servizio di raccolta è effettuato "a cassonetto stradale", mentre è previsto il pagamento di un diritto di chiamata dove il servizio è svolto con il sistema "porta a porta".

Nei comuni dove è attivo il sistema "porta a porta" od in prossimità di essi, sarà comunque presente un Centro di Raccolta, accessibile dal lunedì al sabato compreso, presso il quale i cittadini potranno conferire autonomamente, ed in maniera gratuita, i propri rifiuti ingombranti.

Per ottenere informazioni dettagliate sugli indirizzi e gli orari di apertura dei vari Centri di Raccolta è opportuno chiamare il numero verde 800-980800.

La raccolta dei rifiuti ingombranti, è presente in tutti i Comuni serviti da Publiambiente S.p.A.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i rifiuti ingombranti sono: tutti gli elementi di arredo (mobilia varia, materassi, letti), elettrodomestici ed apparecchiature elettriche ed elettroniche in genere, sfalci e potature in grandi quantità.

#### Indumenti usati

Publiambiente S.p.A provvede anche alla raccolta differenziata e successivo recupero degli indumenti usati tramite l'installazione, sul territorio servito, di idonei contenitori, posizionati nei punti con maggior afflusso dei cittadini.

#### Rifiuti Urbani Pericolosi (R.U.P.)

Publiambiente S.p.A provvede anche alla raccolta e relativo smaltimento dei seguenti rifiuti urbani pericolosi:

##### Farmaci

La raccolta dei farmaci scaduti viene effettuata tramite contenitori ubicati presso le farmacie ed i presidi medici.

##### Pile

La raccolta delle pile scadute viene effettuata tramite contenitori ubicati presso i rivenditori.

##### Batterie

Viene effettuata dagli operatori del servizio la raccolta delle batterie auto abbandonate sul territorio dei Comuni serviti.

##### Cartucce esauste di toner

La raccolta di toner e cartucce per stampanti viene effettuata tramite contenitori ubicati presso gli uffici dei Comuni serviti, quali URP e Biblioteche.

Per le aziende è possibile richiedere la fornitura gratuita di un contenitore ad uso interno il cui svuotamento avverrà su chiamata.

##### Siringhe

Viene effettuata dagli operatori del servizio su chiamata da parte degli utenti oltre agli organi di controllo dei Comuni serviti.

### **CENTRI DI RACCOLTA**

Publiambiente S.p.A. provvede ad istituire sul territorio appositi Centri di Raccolta.

Sono luoghi dove i cittadini e le imprese possono accedere, in orari prestabiliti, per conferire ogni tipologia di rifiuto urbano, compreso quelli per cui sono istituite le raccolte sul territorio ed i rifiuti speciali assimilati agli urbani.

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 800-980800.

### **SPAZZAMENTO STRADALE**

Publiambiente 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, ad esclusione dei giardini e delle aree verdi pubbliche. 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 (settimanale o bisettimanale a seconda delle zone).

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice. E' riferito, in particolare, alle zone interessate da mercati rionali, con frequenza settimanale e bisettimanale ed alla pulizia delle piazzole in cui sono collocati i cassonetti. Il livello di qualità del servizio, inteso come rapporto fra la durata effettiva di spazzamento e quella programmata viene rilevato giornalmente. Ad oggi tale rapporto si aggira intorno al 90%.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti: traffico veicolare, autoveicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche.

## **RICHIESTE INFORMAZIONI E RECLAMI**

### Procedure e gestione

Publiambiente S.p.A garantisce una risposta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio entro 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 800.980.800
- comunicazione all'indirizzo [info@publiambiente.it](mailto:info@publiambiente.it)
- compilazione delle apposite schede sul portale [www.publiambiente.it](http://www.publiambiente.it)
- per posta indirizzata a Publiambiente S.p.A. via Garigliano 1, 50053Empoli
- tramite gli URP dei Comuni di residenza

### Correttezza di comportamento del personale addetto

Tutto il personale addetto è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e migliorare la qualità del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

## **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Al fine di garantire al cittadino utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali, Publiambiente utilizza, oltre al Call Center, il Sito Internet 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 radiofonici e televisivi)
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti)
- Newsletter (fogli informativi da allegare alla bolletta)

## **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

L'Azienda effettua annualmente, 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.

## **GLI ATTI ED IL TRATTAMENTO DEI DATI**

### Diritto di accesso agli atti

Publiambiente S.p.A. garantisce ai cittadini utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, il cittadino utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata ed indirizzata a Publiambiente S.p.A., che ha 30 giorni per rispondere.

### Trattamento dati sensibili

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti i cittadini utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali al fine di riconoscere esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 135/99. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

## **LA TUTELA DEL CITTADINO UTENTE**

Le eventuali violazioni alla presente Carta dei Diritti del Cittadino Utente devono essere comunicate, per lettera raccomandata o per fax a Publiambiente S.p.A, Ufficio Comunicazione, Via Garigliano 1 – 50053 Empoli (FI) – Fax 0571/990600 - che compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà, entro 15 giorni le determinazioni aziendali in merito.

Al momento della presentazione della violazione, il cittadino utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico al quale è rintracciabile.

Qualora anche l'Ufficio Comunicazione non fosse in grado di dare risposte certe alla questione posta, entro 15 giorni, l'ufficio stesso provvederà a fissare un appuntamento al cittadino utente con la direzione aziendale.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI DIRITTI**

I cittadini utenti sono portati a conoscenza delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all'Informazione.

La presente Carta ha validità triennale. Dopo ogni triennio viene rivista ed aggiornata.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

**La presente Carta dei Diritti è stata redatta nel mese di Novembre dell'anno 2009.**

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore minimo garantito	Note
<b>Call Center Numero verde 800 980800</b>	Apertura al pubblico	Ore/settimana	40	
	Risposta alla chiamata	% di risposta sulle chiamate trattabili	90%	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	5	
<b>Uffici al Pubblico</b>	Apertura al pubblico	Ore/settimana	20	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	60	
<b>Svuotamento cassonetti stradali</b>	Frequenze di svuotamento	% di svuotamenti effettivamente svolti in base ai turni programmati	96% Recupero del turno saltato entro le 24 ore	Multi materiale: 1 v/sett. RSU: da 1 a 5 v/sett. Forsu: da 1 a 2,5 v/sett. Carta: quindicinale o settimanale Le frequenze sopra descritte variano in base all'area geografica di riferimento
<b>Lavaggio cassonetti</b>	Numero lavaggi/valore medio	12 volte/anno	11	Il numero esatto di lavaggi è programmato in base all'area geografica di riferimento
<b>Svuotamento contenitori servizio Porta a porta</b>	Svuotamenti	% di svuotamenti in base ai contenitori esposti dall'utenza	98% Recupero dei ritiri saltati entro le 24 ore	Multimateriale: 1 v/sett. RSU: 1 v/sett. Forsu: 2 v/sett. Carta: 1 v/sett.
<b>Raccolta ingombranti</b>	Ritiri effettuati	% di ritiri effettuati in base a quelli prenotati	98% Recupero dei ritiri saltati entro le 24 ore	
<b>Raccolta indumenti usati</b>	Svuotamenti contenitori stradali	Frequenza svuotamento mensile	1	
<b>Raccolta Farmaci scaduti</b>	Contenitori speciali presso farmacie e presidi medici	Presenza contenitori	1 per frazione 3 per ogni centro urbano	
	Svuotamento contenitori	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	

<b>Raccolta Pile esauste</b>	Contenitori speciali presso rivenditori	Presenza contenitori	1 per frazione 3 per ogni centro urbano	
	Svuotamento contenitori	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	
<b>Raccolta cartucce esaurite per stampanti e fax</b>	Contenitori speciali presso uffici pubblici	Presenza contenitori	1 per ogni sede comunale	
	Svuotamento contenitori	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	
<b>Batterie abbandonate sul territorio</b>	Raccolta sul territorio	Giorni dalla segnalazione	5 (massimo)	
<b>Siringhe abbandonate sul territorio</b>	Raccolta sul territorio	Ore dalla segnalazione	24 (massimo)	
<b>Centro di raccolta</b>	Apertura al pubblico	Ore/settimana	25	
<b>Spazzamento strade</b>	Frequenze di pulizia	% di spazzamento effettivamente svolto in base ai turni programmati	90%	Centri urbani: da 2 a 5 v/sett Extraurbano: da 1 a 3 v/sett Periferia e frazioni: settimanale o quindicinale
<b>Guida alle Raccolte Differenziate</b>	Presenza presso sportelli al pubblico aziendali e URP Comuni	Disponibilità	Sempre disponibile	
<b>Richiesta informazioni e reclami</b>	Tempi di risposta	Giorni dal ricevimento	30 (massimo)	
<b>Indagine sulla soddisfazione del cittadino utente</b>	Indagine annuale affidata a soc. esterna	Frequenza	1 volta/anno	

