



COMUNE DI VICENZA

## CARTA DEI SERVIZI

Di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994  
Per la gestione dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Vicenza



INDICE

<b>PREMESSE.....</b>	<b>3</b>
Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione .....	3
Art. 2 - Presentazione di AIM VICENZA Spa.....	3
Art. 3 – Validità della Carta dei Servizi .....	4
Art. 4 – Valutazione della qualità del servizio .....	5
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>5</b>
Art. 5 – Eguaglianza .....	5
Art. 6 – Imparzialità .....	5
Art. 7 – Continuità.....	6
Art. 8 – Partecipazione.....	6
Art. 9 – Efficienza, efficacia .....	6
Art. 10 - Pivacy.....	6
Art. 11- Semplificazione delle procedure.....	7
Art. 12 – Informazione .....	7
Art. 13 – Rapporti con gli utenti.....	8
Art. 14 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	8
Art. 15 - Reclamo da parte degli utenti.....	8
Art. 16 - Rimborso .....	9
Art. 17 – Qualità e Tutela ambientale.....	9
Art. 18 – Rispetto della Normativa.....	10
<b>STANDARD DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI.....</b>	<b>11</b>
Art. 19 – Servizio di emergenza, interventi programmati e pronto intervento .....	11
Servizio di emergenza.....	11
Tempi di preavviso per sospensione programmata .....	11
Durata delle sospensioni programmate .....	11
Pronto intervento .....	11
Art. 20 – Servizi di raccolta.....	11
Frequenze di raccolta di riferimento.....	11
Raccolta Grandi Utenze .....	12
Servizi di raccolta personalizzati .....	12
Scostamento tra servizio reso e servizio programmato.....	12
Art. 21 – Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori .....	12
Art. 22 – Richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori.....	12
Art. 23 – Servizi di raccolta differenziata frazioni riciclabili .....	13
Frequenze di raccolta di riferimento.....	13
Raccolta rifiuti solidi urbani pericolosi .....	13
Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli .....	13
Riciclerie.....	13
Compostaggio domestico.....	14
Art. 24 – Numero contenitori attivi al 31.12.2013.....	14
Art. 25 – Servizio di pulizia e lavaggio suolo pubblico .....	15
Art. 26 – Spazzamento stradale .....	15
Art. 27 – Lavaggio stradale.....	16
Art. 28 – Lavaggio a pressione.....	16
<b>Tabella riassuntiva degli standard monitorati da AIM.....</b>	<b>17</b>
<b>Appendice A: indicatori di contesto.....</b>	<b>18</b>
<b>Appendice B: quadro di confronto rispetto alle linee guida 26 set 2013 .....</b>	<b>20</b>

## **PREMESSE**

### **Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione**

La presente Carta del Servizio è il documento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza (controllo cittadino diretto sulla qualità dei servizi erogati), impegnando AIM Vicenza Spa ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente il valore del servizio reso.

La Carta del Servizio rappresenta, inoltre, per AIM Vicenza Spa un utile, efficace e trasparente strumento per veicolare a far conoscere il proprio servizio, punto di incontro con le esigenze dei propri utenti.

Essa fissa i principi e i criteri di erogazione dei servizi prefiggendosi lo scopo di raggiungere gli obiettivi di:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

La Carta dei Servizi assicura inoltre la partecipazione dei cittadini riconoscendone il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa è disciplinata dalla normativa vigente in materia e in particolare da:

- legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995.
- art. 2 comma 461, L. 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008)
- Art. 8 D.L. N.1/2012 "Contenuto delle Carte di Servizio"

La presente Carta del Servizio individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato dal Gestore.

Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel Contratto di Servizio tra il Gestore e il Comune. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di servizio.

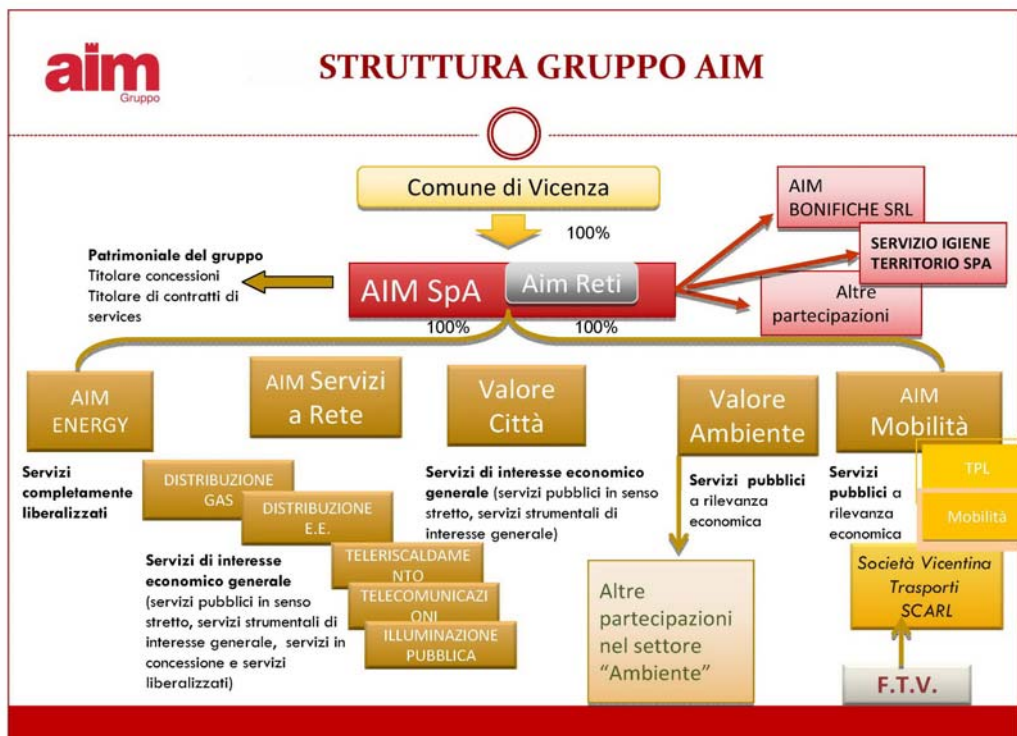
La carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti e consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della consegna della comunicazione di inizio occupazione o con la prima bolletta utile, dal soggetto che emette la bolletta. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Gestore.

Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa, oltre ai principali standard del servizio, sono riportate le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

I parametri ivi previsti, resi noti al pubblico, diventano quindi un preciso obbligo non soltanto verso l'Ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

### **Art. 2 - Presentazione di AIM VICENZA Spa**

Nel quadro seguente è riportata la struttura attuale del Gruppo AIM VICENZA Spa.



Quando, nel 1906, i vicentini fondarono l'azienda municipalizzata, furono lungimiranti nel conferire un carattere "industriale" ben radicato nello stesso nome "aziende industriali".

Vicenza precorse i tempi dotandosi di un'azienda che ha contribuito nel tempo al progresso del Comune nel settore dell'erogazione di servizi essenziali e persino nella modernizzazione della città; si considera che ad AIM Vicenza sono stati affidati gradualmente, oltre ai servizi storici, anche la gestione della rete fognaria, della depurazione delle acque, dei parcheggi e della sosta in generale, del teleriscaldamento e delle telecomunicazioni con un crescendo di investimenti.

Proprio questa continua crescita ha portato AIM Vicenza a divenire l'azienda multiservizi del territorio vicentino che, dal 29 settembre 2000, è stata trasformata in Società per Azioni con la denominazione di AIM Vicenza spa.

AIM Vicenza spa svolge dal 1981 la gestione dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Vicenza. Al 2009 il ramo Igiene Ambientale di AIM è stato conferito nella società di scopo Valore Ambiente srl, già titolare della discarica di Grumolo delle Abbadesse, in conformità al Piano Industriale 2009.

AIM VICENZA SPA si occupa della pulizia della città, a partire dalla raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Nel dettaglio si occupa della raccolta rifiuti solidi urbani residuali, ingombranti e pericolosi, della raccolta presso grandi utenze, della raccolta differenziata delle frazioni riciclabili e dei beni durevoli.

Si occupa inoltre di igiene del suolo con la pulizia e il lavaggio delle strade e degli spazi verdi, dello svuotamento dei cestini e del diserbo stradale.

**Art. 3 – Validità della Carta dei Servizi**

La Carta è soggetta a revisione annuale.

Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità Competenti.

La carta dei servizi sarà stampata e consegnata ad ogni nuovo utente all'atto della dichiarazione di occupazione locali ai fini della Tassa di Smaltimento Rifiuti urbani (TARI).

La carta dei servizi sarà resa disponibile nel sito della società all'indirizzo [www.aimvicenza.it](http://www.aimvicenza.it) nonché alle pagine di collegamento presenti nel sito del Comune di Vicenza.

Di ogni variazione sarà data comunicazione attraverso gli strumenti già previsti all'art.12

Rimane in ogni caso valida fino a nuova emissione.

I dati riportati nella presente versione sono aggiornati al **31.12.2013**.

#### **Art. 4 – Valutazione della qualità del servizio**

Il Gestore, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è inserita nella Relazione annuale sui risultati conseguiti.

Tutti gli standards di continuità e tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali
- eventi causati da terzi quali:
  - a) veicoli in sosta non autorizzata,
  - b) lavori stradali,
  - c) condizioni meteorologiche avverse,
  - d) ostacoli dovuti al traffico in genere:
- scioperi diretti e indiretti
- atti dell'Autorità Pubblica

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Art. 5 – Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi AIM VICENZA spa si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi disponibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

AIM Vicenza spa tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili, adottando ogni misura all'uopo necessaria.

Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

La carta sarà redatta e resa disponibile agli utenti in almeno due lingue: italiano e inglese.

#### **Art. 6 – Imparzialità**

Il rapporto fra AIM VICENZA SPA e i suoi Clienti è improntato a criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

**Art. 7 – Continuità.**

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, AIM VICENZA Spa provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

**Art. 8 – Partecipazione.**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti di AIM VICENZA Spa viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

AIM VICENZA Spa favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio.

L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da AIM VICENZA Spa le informazioni che lo riguardano e rispetto alle quali vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n.195.

L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, presentare reclami ed istanze. AIM Vicenza Spa dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

**Art. 9 – Efficienza, efficacia**

AIM VICENZA spa s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza, efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

AIM VICENZA spa provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

**Art. 10 - Pivacy.**

AIM VICENZA Spa si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

L'acquisizione dei dati personali con riferimento al D.lgs. 196/03 è finalizzato unicamente all'espletamento delle procedure amministrative connesse al servizio erogato.

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

Il Titolare del Trattamento dei dati personali è AIM Vicenza Spa con sede legale in Contrà Pedemuro San Biagio, n. 72 – Vicenza (VI) c.f e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Vicenza 95007660244, in persona del suo legale rappresentate pro tempore.

Responsabile esterno del trattamento dati personali è Valore Ambiente Srl, in Vicenza, Contrà San Rocco n.23, nella persona del Direttore della Società Valore Ambiente.

Gli Incaricati del trattamento sono designati ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 196/03 dal Titolare e dal Responsabile del trattamento e opereranno sotto la rispettiva diretta autorità nel rispetto delle istruzioni ricevute.

### **Art. 11- Semplificazione delle procedure.**

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, AIM Vicenza Spa provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate.

AIM Vicenza Spa riduce, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre adotta, ove possibile, formulari uniformi e provvede alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

### **Art. 12 – Informazione**

Per garantire all'utenza un'informazione costante sulle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei servizi, sul rispetto degli standard qualitativi richiesti, sulle variazioni delle modalità di erogazione del servizio, sui testi che disciplinano l'erogazione dei servizi e i rapporti con gli utenti, sulle normative tariffarie e loro modificazioni, nonché sulle iniziative aziendali, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- internet, nel sito [www.aimvicenza.it](http://www.aimvicenza.it)
- sportello telefonico 0444 394012
- segreteria telefonica 0444 394014
- comunicazioni radiofoniche, televisive o a mezzo quotidiani di stampa locali
- campagne promozionali informative con relativo materiale
- fattura commerciale, nello spazio specifico di comunicazione al Cliente
- incontri con l'utenza presso la sede aziendale e le sedi comunali circoscrizionali
- visite didattiche per studenti
- visite guidate agli impianti organizzate in occasioni particolari

AIM Vicenza Spa si impegna attraverso i suddetti strumenti a:

- rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- pubblicare gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standards
- Informare gli utenti tempestivamente circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- curare la pubblicazione dei testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti, comprese le modificazioni
- assicurare agli utenti la chiarezza e la comprensibilità dei testi, la loro accessibilità al pubblico e verificare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utenza;
- informare gli utenti circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e garantire agli stessi l'accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalla legge e dai regolamenti in vigore
- informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso le stesse.

**Art. 13 – Rapporti con gli utenti.**

AIM VICENZA spa garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

Garantisce inoltre l'identificabilità del personale addetto ai rapporti con i Clienti nelle comunicazioni telefoniche e nel rapporto personale. (ripetizione vedi sopra)

AIM Vicenza Spa garantisce ai propri utenti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 D.Lgs n. 546/93, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti, garantendo un orario di ricevimento del pubblico anche nelle ore pomeridiane.

Il cittadino-utente può formulare, si persona o per il tramite le Associazioni dei consumatori, suggerimenti per il miglioramento del servizio: AIM Vicenza Spa dà riscontro al proponente, valutando ed approfondendo di concerto con le Associazioni dei Consumatori, le risposte avanzate rispondendo analiticamente.

Semestralmente vengono convocate le associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Federconsumatori, Adoc) per partecipare a sessioni informative sulle novità legate alle evoluzioni normative e tecniche oltre che per fornire elementi utili a valutare la qualità dei servizi. Anche le Associazioni possono proporre temi di miglioramento del servizio che vengono poi tradotte eventualmente in modifiche procedurali o organizzative.

**Art. 14 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli Utenti.

**Art. 15 - Reclamo da parte degli utenti.**

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standards contenuti in questa Carta dei servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto ad AIM Vicenza Spa.

Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato alla presente Carta del servizio, il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Il cittadino può fare le sue segnalazioni nel modo che riterrà più opportuno e celere (fax, mail, posta).

Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

Al momento della presentazione del reclamo il Gestore comunicherà all'Utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi di evasione della richiesta, i mezzi dei quali dispone in caso di risposta sfavorevole.

È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti dei Clienti entro i 20 giorni lavorativi e comunque non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato, nel rispetto degli adempimenti di legge.

Eventuali reclami possono essere inoltrati:

- comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria, fax o posta elettronica (protocollo@aimvicenza.it);
- telefonicamente o a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Relazioni Clienti presso la



sede AIM (tel.0444/394875). Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dal Cliente.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Sarà l'ufficio competente di ciascun Settore, una volta effettuati i necessari accertamenti, a fornire l'esito al Cliente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

Ai fini del monitoraggio dei tempi di evasione delle richieste o dei reclami, farà fede la data del protocollo aziendale.

Negli interventi di miglioramento del servizio, AIM VICENZA spa tiene conto delle osservazioni gli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi

### **Art. 16 - Rimborso**

Secondo quanto previsto dal Regolamento per l'applicazione della TARI, In caso di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti o di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente, il tributo è dovuto dai contribuenti coinvolti in misura massima del 20% del tributo rapportato ai giorni di effettivo disservizio.

### **Art. 17 – Qualità e Tutela ambientale.**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della Qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti).

Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

#### **a) Politica per la qualità**

Il Gruppo AIM si è impegnato nel mantenimento di un Sistema di gestione per la Qualità basato sulle principali linee guida qui indicate:

- Utilizzare le più appropriate ed efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestare grande attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione a diversi bisogni.
- Confrontarsi continuamente con i migliori.
- Rilevare costantemente l'efficacia del proprio operato.
- Adottare con continuità miglioramenti della qualità del servizio e rivedere con continuità processi e procedure, puntando all'eccellenza tecnologica, alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenere i costi nella misura maggiore possibile.
- Responsabilizzare, coinvolgere, motivare il personale e stimolare confronti e apporti propositivi anche attraverso lavori di gruppo.
- Adottare una gestione orientata allo sviluppo delle risorse umane, basato sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze manageriali e sull'utilizzo di tecnologie informatiche.
- Operare in modo da garantire sempre la sicurezza per i propri Operatori, per i Clienti e i Cittadini e per l'ambiente.

- Adottare un'efficace politica di comunicazione e informazione rivolta sia all'interno che all'esterno.

La Direzione assicura che gli obiettivi strategici e della qualità del Gruppo AIM siano definiti, perseguiti e monitorati. In occasione del Riesame della Direzione viene effettuata una verifica del raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti e una verifica del contributo di tali obiettivi al miglioramento dell'intero Sistema di Gestione per la Qualità, congruentemente con la Politica della Qualità stabilita.

#### **b) Politica per l'ambiente**

Uno degli elementi che va a qualificare la nuova holding e le società controllate è la certificazione ambientale.

Questa, partendo dalla filosofia del "miglioramento continuo", fondamento delle norme UNI EN ISO 9000:2000 e delle norme UNI EN ISO 14000, mira ad integrare le azioni ed i comportamenti aziendali in un unico e coerente sistema in grado di governare, in prospettiva, le variabili di Sicurezza, Qualità e Ambiente.

Il rispetto dell'Ambiente, così come la Qualità e la Sicurezza, coinvolge l'organizzazione ad ogni livello sia nei rapporti interni che in quelli esterni al gruppo AIM.

Detto in altri termini occorre:

- coinvolgere ed informare il personale dipendente dei siti interessati, a tutti i livelli, sulle politiche ambientali assunte dall'azienda e sugli obiettivi di miglioramento rendendo consapevole ciascun lavoratore sull'impatto che la sua attività può produrre sull'ambiente
- individuare e soddisfare i bisogni formativi dei dipendenti coinvolti nella gestione ambientale dei siti interessati.
- Il gruppo AIM VICENZA SPA si propone di diffondere e rendere visibili all'esterno la politica e le strategie in materia di Ambiente, attraverso uno stretto dialogo con le autorità pubbliche, i clienti, gli azionisti. Per questo AIM VICENZA SPA le Aziende controllate si impegnano a perseguire i seguenti obiettivi:
- ricorrere a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per l'ambiente e di sicurezza;
- rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali ed i propri standard di prestazioni ambientali ricercando una collaborazione trasparente e costruttiva con le autorità;
- comunicare in modo trasparente a tutta la comunità la politica ambientale, gli obiettivi e le prestazioni ambientali attraverso la pubblicazione biennale di un apposito rapporto ambientale.

AIM VICENZA SPA si propone di implementare, in prospettiva, il Sistema di gestione ambientale integrato con "Qualità" e "Sicurezza" su tutte le attività connesse alla gestione del servizio di igiene urbana. Nei propri impianti ove è attivo il sistema di gestione ambientale certificato, in conformità alla norma UNI EN ISO 14000, si impegna a:

- valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta nel sito, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti;
- effettuare audit periodiche, per valutare le interazioni con l'ambiente prodotte dal proprio operare e definire, ogni anno, gli aspetti sui quali concentrare i propri sforzi, con le azioni da intraprendere al fine del miglioramento delle prestazioni ambientali;
- gestire e controllare i processi al fine di ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.

#### **Art. 18 – Rispetto della Normativa**

AIM VICENZA SPA è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge sviluppando programmi e procedure che ne garantiscano il controllo. L'Azienda è inoltre impegnata nel mantenimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

## STANDARD DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

### Art. 19 – Servizio di emergenza, interventi programmati e pronto intervento

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

#### Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 48 ore e tali da compromettere l'ambiente, AIM VICENZA spa si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

#### Tempi di preavviso per sospensione programmata

AIM VICENZA spa si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa.

#### Durata delle sospensioni programmate

Il servizio di igiene urbana non potrà essere interrotto per più di una giornata, giornata festiva o festività infrasettimanale, e qualora ricorrano due o più giornate festive consecutive, AIM VICENZA spa potrà interrompere il servizio per una sola giornata.

#### Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento verrà erogato secondo le seguenti modalità:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione giunta tra le ore 6 e le 17 dei giorni feriali. Qualora la segnalazione giunga fuori orario di servizio il tempo massimo per primo intervento sarà di 6 ore dal ricevimento. I tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di situazioni non di pericolo sarà di 24 ore.
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto sarà di 24 ore, fatte salve situazioni particolari che richiedano specifiche modalità di intervento.
- AIM VICENZA spa assicura lo svuotamento dei contenitori entro il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione, salvo effettuare azioni di alleggerimento in modo da garantire la capacità ricettiva della struttura di raccolta.

### Art. 20 – Servizi di raccolta

I servizi di raccolta sono disciplinati dal contratto di servizio e in linea generale dovranno pertanto conformarsi agli standard ivi previsti.

Per rifiuti solidi urbani residuali si intendono le frazioni secche non riciclabili residuali a valle delle raccolte differenziate. Il numero e tipologia di cassonetti e la frequenza di vuotamento sono finalizzate a garantire un adeguato volume ricettivo a disposizione dell'utente, ma contenendo l'occupazione di suolo pubblico, l'impatto visivo e veicolare indotto dal servizio.

#### Frequenze di raccolta di riferimento

##### CENTRO STORICO

Residuale origine domestica bidoni stradali	6 passaggi settimanali
Residuale origine domestica porta a porta	6 passaggi settimanali
Residuale origine commerciale porta a porta	6 passaggi settimanali

**CINTURA E PERIFERIA**

Residuale origine domestica bidoni domiciliati	1 passaggio settimanale
Residuale origine domestica cassonetti stradali a libero accesso	3 passaggi settimanali
Residuale origine domestica cassonetti chiusura controllata chiave magnetica	1 passaggio settimanale
Residuale origine utenze produttive porta a porta	1 passaggio settimanale

L'eventuale ritardo di vuotamento di alcuni cassonetti potrà essere causato, esclusivamente, da fattori esterni all'organizzazione.

Tra le cause più frequenti si registrano impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata o lavori stradali, ostacoli dovuti alla viabilità o al traffico.

Per le zone servite con servizio di raccolta porta a porta con bidone domiciliato è distribuito un calendario riportante i giorni di raccolta e i giorni in cui il servizio è sospeso per festività, 25 dicembre, 1 gennaio e 1 maggio.

Servizi particolari o prestazioni integrative potranno essere resi in funzione delle tariffe di vendita vigenti.

L'igienicità del servizio di raccolta con cassonetti è assicurata dal lavaggio e disinfezione che avviene alternando i programmi di lavaggio cassonetti all'utilizzo di prodotti a base di enzimi e microorganismi attivi che digeriscono la sostanza organica ed evitano la formazione di composti maleodoranti, svolgendo una forte azione antagonista contro i germi patogeni.

**Raccolta Grandi Utenze**

Per Grandi Utenze si intendono i grandi insediamenti, produttivi (centri commerciali, industrie, mercato agroalimentare, ecc.) ed istituzionali (Caserme, Istituti, Convivenze, Scuole, Ospedali).

Alle Grandi Utenze è assicurato il ritiro della produzione ordinaria del rifiuto, con esclusione delle punte di produzione, per le quali è richiesta la copertura degli oneri per le prestazioni integrative.

**Servizi di raccolta personalizzati**

Servizi particolari o prestazioni integrative potranno essere resi in funzione delle tariffe di vendita vigenti.

**Scostamento tra servizio reso e servizio programmato**

AIM VICENZA SPA deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo il programma o /calendario previsto entro il giorno successivo.

In caso di servizio con prestazione programmate periodicamente (come ad esempio il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti di cui all'Art.15 o i servizi di pulizia di cui all'Art.22) AIM VICENZA deve comunque garantire che venga effettuato con la frequenza programmata nei limiti degli standard fissati. Fanno eccezione rispetto a quanto previsto ai commi precedente i servizi a frequenza giornaliera e di raccolta porta a porta, per i quali non è ammesso ritardo rispetto al calendario previsto.

**Art. 21 – Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori**

AIM VICENZA spa assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza del servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

AIM VICENZA spa assicura la verifica tecnica della funzionalità entro 2 giorni dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 4 giorni dalla verifica di malfunzionamento.

Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

**Art. 22 – Richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori**

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti AIM VICENZA spa effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica,

l'esito all'Utente entro 20 giorni.

**Art. 23 – Servizi di raccolta differenziata frazioni riciclabili**

AIM VICENZA SPA promuove la raccolta differenziata, che si suddivide tra raccolta di materie secondarie, recuperate in quanto suscettibili di riciclo o utilizzo per produzione di energia e raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l'impatto ambientale e prevenire situazioni di pericolo.

AIM VICENZA SPA provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato.

**Frequenze di raccolta di riferimento**

**CENTRO STORICO**

Organico origine domestica	3 passaggi settimanali
Organico origine commerciale	3 passaggi settimanali
Carta origine domestica porta a porta	6 passaggi settimanali
Carta origine domestica bidoni stradali	3 passaggi settimanali
Carta origine commerciale	3 passaggi settimanali
imballaggi in plastica origine domestica	1 passaggio settimanale
imballaggi in plastica origine commerciale	6 passaggi settimanali
Vetro origine domestica	2 passaggi settimanali
Vetro origine commerciale	3 passaggi settimanali
Verde e ramaglie su appuntamento	2 passaggi settimanali

**CINTURA E PERIFERIA**

Organico origine domestica	3 passaggi settimanali
Organico origine commerciale	3 passaggi settimanali
Carta origine domestica porta a porta	1 passaggio quindicinale
Carta origine domestica campane	1 passaggio settimanale
Carta origine utenze produttive	1 passaggio settimanale
imballaggi in plastica origine domestica	3 passaggi settimanali
imballaggi in plastica origine commerciale	1 passaggio settimanale
Vetro origine domestica campane	1 passaggio quindicinale
Vetro origine commerciale	3 passaggi settimanali
Verde e ramaglie cassonetti stradali	3 passaggi settimanali
Verde e ramaglie su appuntamento	2 passaggi settimanali

**Raccolta rifiuti solidi urbani pericolosi**

La raccolta dei rifiuti urbani pericolosi assicura il ritiro e il corretto smaltimento di pile esauste, farmaci scaduti.

**Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli**

Per altre frazioni recuperabili quali legno, inerti e beni durevoli l'utenza può rivolgersi alla Ricicleria Ovest di Via delle Fornaci, alla Ricicleria Nord di via De Faveri e alla Ricicleria Sud di Via Venier.

E' attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio per un massimo di 5 pezzi a trimestre.

**Riciclerie**

Sono a disposizione di tutte le utenze domestiche per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili, come:

- vetro in lastre
- contenitori ed oggetti in plastica
- carta e cartoni
- legno
- verde
- rottami ferrosi e altri
- metalli
- mobili
- libri e oggetti di arredamento
- batterie d'auto
- medicinali
- pile
- indumenti usati
- nylon
- polistirolo
- oli vegetali e minerali
- contenitori vuoti per rifiuti tossici e/o infiammabili

Nelle riciclerie Nord e Ovest è possibile conferire gratuitamente anche:

- inerti in modesta quantità
- elettrodomestici e altri beni durevoli ( RAEE)
- lampade al neon
- pneumatici
- cartucce per stampanti e toner

Nella Ricicleria Sud, è assicurata solo il sabato raccolta gratuita di elettrodomestici e altri beni durevoli ( RAEE)

L'accesso alle Riciclerie è consentito a tutte le utenze, domestiche e non domestiche, nei limiti delle linee attive e di capacità di ricezione della strutture di raccolta, in regola con il pagamento della Tassa per lo smaltimento dei rifiuti urbani (TARI).

### Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e del giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino e non gettato nei contenitori stradali.

È prevista la fornitura in uso gratuito del composter da parte di AIM VICENZA SPA, ovvero il rimborso della spesa documentata sostenuta per l'acquisto in proprio, fino ad un tetto massimo pari al valore del composter fornito da AIM VICENZA SPA.

L'adesione al compostaggio domestico dà diritto alla riduzione della tariffa nei termini previsti dal Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI

Al 31.12.2013 le utenze attive sono 5.186.

### Art. 24 – Numero contenitori attivi al 31.12.2013

Il numero e la collocazione dei contenitori è stabilita da AIM VICENZA in funzione del bacino di utenza, della accessibilità ai mezzi, delle norme del Codice della Strada, all'impatto con abitazioni, monumenti o altre situazioni che possano influire sulla efficacia del servizio.

Al **31 dicembre 2013** la situazione è la seguente:

	quantità	mc	
contenitori indifferenziata	15.524	4.050	
<b>raccolta domiciliata "porta a porta"</b>			
Bidoni 120 lt	13.945	1.004	
<b>raccolta stradale</b>			
Bidoni 240 lt./360 lt	199	48	
Cassonetto 770 lt.+1100 lt	135	149	
Cassonetti 1700 lt.	197	335	
Cassonetti 2400/3200 lt.	1.048	2.515	
contenitori raccolta differenziata	10.406	5.708	
Bidoni 240 lt	Organico	1.219	293
	Organico non dom	656	157
Cassonetti 2400 lt.	Verde	197	473
Bidone carta	Carta	149	36
	Carta non dom	435	104
Campane carta 3000 lt.	Carta	386	1.158
cassonetti carta 3200	carta	109	327
cassonetti carta 1700	Carta non dom	72	122
Bidone vetro	Vetro	128	31
	Vetro com	161	39

Campane vetro 2000 lt.	Vetro	509	1.018
Cassonetti Plastica 3200 lt.	Plastica	433	1.386
Cassonetti Plastica 1100 lt.	plastica	79	87
Contenitori Indumenti usati ( <b>bidoni</b> in proprietà all'utente per la raccolta del verde a domicilio (nell'ambito del servizio pubblico		41	7
composter		1.960	470
altri contenitori		3.872	1.162
RUP (pile, farmaci		32	3
<b>totale contenitori</b>		<b>25.962</b>	<b>9.761</b>

### Art. 25 – Servizio di pulizia e lavaggio suolo pubblico

Costituiscono il servizio le attività di spazzamento manuale e meccanizzato e di svuotamento e pulizia cestini gettacarta e il lavaggio del suolo pubblico.

Le attività vengono svolte secondo uno specifico programma annuale definito dal Gestore in accordo col Comune, nel quale vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio e per ciascuna zona di erogazione dello stesso.

Il programma indica inoltre le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Rientrano nell'attività di cui al presente articolo anche la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, raccolta foglie, deiezioni animali, e rifiuti abbandonati, ecc.

Al **31 dicembre 2013** la situazione dei cestini gettacarte è la seguente:

	quantità n°	Volume cont (lt)	Volume tot. lt
Cestini gettacarta modello ATHENA con gettasigarette	55	80	4.400
Cestini gettacarte modello CONTENUR con gettasigarette	72	80	5.760
Cestini gettacarte modello CONTENUR	60	80	4.800
Cestini a palina	5.000	30	150.000

### Art. 26 – Spazzamento stradale

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su tutto il territorio comunale.

Le frequenze ordinarie di intervento, indicate negli standard di servizio, sono state attribuite in funzione della frequentazione di ciascuna area, nell'obiettivo di raggiungere un unico livello qualitativo di pulizia. Le diverse frequenze di intervento, non sono quindi legate alla centralità o meno di una singola area, ma alle esigenze di intervento che si ritengono necessarie per raggiungere un obiettivo uguale per tutto il territorio comunale.

L'organizzazione attuale la presenza domenicale anche se in forma ridotta; è attivo anche un servizio di pulizia nella notte del sabato, rivolto alla zona strettamente centrale con pulizia dei punti critici e vuotamento dei cestini getta carte. L'attuale organizzazione del servizio prevede la presenza delle squadre di spazzamento prevalentemente in fascia mattinata con integrazione pomeridiana e serale/notturna per interventi mirati e recuperi di situazioni anomale.

L'attività è svolta integrando interventi manuali e meccanici.

Il livello qualitativo del servizio è monitorato mensilmente secondo gli standard definiti dal Protocollo qualità stabilito con il Comune di Vicenza. Nell'attività di spazzamento manuale, oltre alla tradizionale

pulizia delle strade, marciapiedi, piazze pubbliche o ad uso pubblico, è compreso il vuotamento dei cestini gettacarte.

Il vuotamento dei cestini comprende il posizionamento, all'interno dei contenitori, di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna del cestino e l'igiene, sia per l'utente che per l'operatore. Per il mantenimento della loro funzionalità operativa i cestini getta carte sono soggetti a manutenzione ordinaria.

### **Art. 27 – Lavaggio stradale**

Il lavaggio stradale è effettuato normalmente in orario notturno nell'Area Monumentale e in orario diurno in aree esterne al Centro Storico, nel periodo Marzo/Novembre.

L'attività è condotta unendo le tre attività di base, spazzamento manuale, meccanico e lavaggio stradale; questa tipologia di intervento prende il nome di Sanificazione.

### **Art. 28 – Lavaggio a pressione**

Il lavaggio a pressione, o idropulizia, è volto a sostenere ed integrare l'azione della Pulizia del Suolo nell'area del Centro Storico, in una serie di punti definiti.

Particolare attenzione è posta al contenimento delle lordure provocate dal guano dei colombi e alla presenza delle deiezioni canine.

Le frequenze di intervento, variabili a seconda del sito, sono vincolate dall'andamento stagionale della temperatura oltre che alle situazioni microclimatiche in modo da non creare pericoli per i pedoni e la circolazione.



## Tabella riassuntiva degli standard monitorati da AIM

### LAVAGGIO CASSONETTI

	frequenza	Obiettivo
RSU	1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi	100%
	1 trattamento enzimatico ogni 15 giorni	100%
FORSU	1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi	100%

### LAVAGGIO STRADALE

	frequenza	Obiettivo
Centro Storico e Area Monumentale	Intervento in modalità sanificazione ogni 15 giorni di calendario dal mese di marzo al mese di ottobre	75%
Cintura e Periferia	Intervento in modalità sanificazione ogni 30 giorni di calendario dal mese di marzo al mese di ottobre	75%

### SPAZZAMENTO MECCANICO

	frequenza	Obiettivo
Centro Storico e Area Monumentale	Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi settimana	85%
Cintura e Periferia	1 passaggio ogni 15 giorni	75%

### SPAZZAMENTO MANUALE

	frequenza	Obiettivo
Area Monumentale	Da un minimo di 1 ad un massimo di 7 passaggi settimana	90%
Centro Storico, Cintura e Periferia	Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi settimana	75%

## Appendice A: indicatori di contesto

Nel seguito sono riportati alcuni indicatori di contesto, ovvero dati caratteristici di erogazione del servizio.

		Data agg.to	Unità mis.	valore
<b>DESCRIZIONE DEL TERRITORIO</b>				
Superficie complessiva del Comune			kmq	80,46
Abitanti serviti al 31.12.2013			abitanti	113.932
Rete stradale			km	390
<b>DESCRIZIONE DELL'UTENZA</b>				
Numero utenze domestiche			n°utenze	53.925
Numero utenze domestiche			n°utenze	7.950
<b>PRODUZIONE RIFIUTI</b>				
CER 20 01 01	Rifiuto urbano residuo	anno 2013	t	21.395
CER 20 01 07	Rifiuto urbano ingombrante	anno 2013	t	1.643
CER 20 01 03	Rifiuto da spazzamento	anno 2013	t	2.821
CER 20 02 03	Cimiteriali	anno 2013	t	43
<b>Totale rifiuti avviati a smaltimento</b>				<b>25.902</b>
CER 15 01 01	IMBALLAGGI CARTA	anno 2013	t	1.286
CER 20 01 01	CARTA	anno 2013	t	7.814
CER 15 01 07	IMBALLAGGI IN VETRO	anno 2013	t	3.393
CER 20 01 02	VETRO	anno 2013	t	858
CER 20 01 08	ORGANICO	anno 2013	t	9.060
CER 20 02 01	VERDE	anno 2013	t	7.697
CER 15 01 06	IMBALLAGGI MISTI	anno 2013	t	5.842
CER 15 01 02	IMBALLAGGI IN PLASTICA	anno 2013	t	146
CER 20 01 39	PLASTICA	anno 2013	t	2
CER 15 01 03	IMBALLAGGI IN LEGNO	anno 2013	t	-
CER 20 01 38	LEGNO	anno 2013	t	2.844
CER 15 01 04	IMBALLAGGI IN METALLO	anno 2013	t	-
CER 20 01 40	METALLI	anno 2013	t	530
CER 20 01 10	INDUMENTI USATI	anno 2013	t	296
CER 20 11 11	MATERASSI	anno 2013	t	4
CER 20 03 02	R.S.U. MERCATI	anno 2013	t	73
CER 20 01 25	OLII E GRASSI COMMESTIBILI	anno 2013	t	21
CER 16 01 03	PNEUMATICI	anno 2013	t	31
CER 20 01 34	PILE ESAUSTE	anno 2013	t	-
CER 20 01 32	FARMACI	anno 2013	t	18
CER 20 01 26	OLII MINERALI EX 13 02 05	anno 2013	t	7
CER 20 01 33	BATTERIE E ACC EX 16 06 01	anno 2013	t	39
CER 20 01 27	PITTURE E VERNICI	anno 2013	t	52
CER 15 01 10	PROD E CONTEN T&F	anno 2013	t	13
CER 15 01 11	BOMBOLETTE	anno 2013	t	1
CER 08 03 18	PRODOTTI ESAUSTI INFORMATICA	anno 2013	t	2
CER 16 02 16	PRODOTTI ESAUSTI INFORMATICA	anno 2013	t	21
CER 20 01 21	TUBI NEON	anno 2013	t	2
CER 20 01 23	APPARECCHIATURE CFC	anno 2013	t	105
CER 20 01 35	APPARECCHIATURE PERICOLOSE	anno 2013	t	163
CER 20 01 36	APPARECCHIATURE ELETTRICHE	anno 2013	t	212
16 01 16	SERBATO GAS LIQUIDO	anno 2013	t	1
16 05 05	ESTINTORI	anno 2013	t	1
13 02 08	OLII MINERALI MOTORE	anno 2013	t	0
<b>Totale rifiuti avviati a recupero</b>				<b>40.534</b>

<b>SISTEMA DI RACCOLTA</b>			
<b>Rifiuto residuo</b>			
Raccolta con cassonetto/Bidone stradale	31.12.2013	n°utenze	31.413
Raccolta "porta a porta"	31.12.2013		14.856
Misto porta a porta/cassonetto	31.12.2013		7.563
Calotta con chiave magnetica	31.12.2013		8.105
<b>Raccolta carta</b>			
Raccolta con cassonetto/Bidone stradale	31.12.2013	n°utenze	49.173
Raccolta "porta a porta"	31.12.2013		8.990
Misto porta a porta/cassonetto	31.12.2013		3.774
<b>Raccolta plastica</b>			
Raccolta con cassonetto/Bidone stradale	31.12.2013	n°utenze	48.926
Raccolta "porta a porta"	31.12.2013		9.237
Misto porta a porta/cassonetto	31.12.2013		3.774

Fermo restando i termini di aggiornamento della carta dei servizi, i dati aggiornati secondo i tempi specifici di ciascuna rilevazione dati, nei seguenti siti:

<b>LINK DATI</b>		
Tipologia dato	fonte	link
Informazioni	AIM	<a href="http://www.aimvicenza.it">www.aimvicenza.it</a>
Dati di produzione	ARPAV VENETO	<a href="http://www.arpa.veneto.it/rifiuti/htm/banca_dati_ru.asp">http://www.arpa.veneto.it/rifiuti/htm/banca_dati_ru.asp</a>
Dati di produzione	ISTAT	<a href="http://dati.istat.it/Index.aspx">http://dati.istat.it/Index.aspx</a>
Superficie	COMUNE DI VICENZA	<a href="http://www.comune.vicenza.it/cittadino/scheda.php">http://www.comune.vicenza.it/cittadino/scheda.php</a>
Popolazione	COMUNE DI VICENZA	<a href="http://www.comune.vicenza.it/uffici/staff/statistica/statmese.php">http://www.comune.vicenza.it/uffici/staff/statistica/statmese.php</a>

## Appendice B: quadro di confronto rispetto alle linee guida 26 set 2013

Nel seguito viene riportato l'allegato 2 all'accordo 26 settembre 2003 con indicazione dei riferimenti nel contratto di servizio o carta dei servizi ove questi parametri sono definiti.

ACCORDO 26 settembre 2013

**Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.**

ALLEGATO 2

SCHEDE TECNICHE:

### PROPOSTA INDICATORI DI MISURAZIONE DEGLI STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEI SSPLL

Premessa

Di seguito un blocco di indicatori generali che possano valere per tutti i SSPLL dall'illuminazione stradale ai trasporti e un secondo blocco di indicatori specifici per settore.

Si premette che la presente scheda tecnica relativa al monitoraggio della qualità dei SSPLL non fa alcun riferimento quantitativo ai "livelli" di servizio, bensì alla tipologia di "indicatori" da utilizzare ai fini del monitoraggio e, eventualmente, ai fini dell'individuazione delle soglie minime dei livelli di servizio, nel pieno rispetto dell'esclusiva e autonoma competenza della Regione o Ente locale nella contrattazione con le aziende e fatta salva la prevalente competenza delle autorità di regolazione di settore.

Inoltre tutti gli indicatori proposti sono indicatori di base, ovvero indicatori atti a rilevare il servizio secondo uno standard minimo di qualità cui ogni Regione o ente locale può attingere, integrando secondo le specifiche esigenze territoriali e/o secondo le specifiche clausole migliorative negoziate nei contratti di servizio, evitando comunque di richiedere o rilevare informazioni già disponibili, specificando le informazioni da fornirsi da parte del soggetto gestore e quelle di competenza dell'ente locale, distinguendo fra quelle di maggiore e diretto interesse degli utilizzatori del servizio e quelle di interesse generale della collettività locale.

### INDICATORI GENERALI

(indicatori comuni da utilizzare solo ove pertinenti e con le opportune precisazioni e gli opportuni chiarimenti in riferimento ai singoli settori, tenendo anche conto di evitare duplicazioni con i piani economici finanziari eventualmente approvati annualmente dai comuni in sede di definizione tariffaria)

#### a) tutela dell'ambiente

presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivo alla tutela ambientale di tipo normativo, quale:

**SI (Carta dei Servizi)**

Lo strumento di comunicazione attraverso avvisi in bolletta è trattato nella

**Carta dei Servizi:**

- art.14 (qualità e ambiente)

presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivazione alla tutela ambientale di tipo fiscale, quale:

SI (Regolamento applicazione TARI)

L'incentivo alla tutela ambientale è realizzato attraverso il Regolamento per l'applicazione della TARI (Tassa Rifiuti) approvato dal Consiglio Comunale.

---

In esso sono previste agevolazioni per le utenze domestiche e non domestiche.

---

**b) comunicazione. informazione e customer satisfaction**

sito web	<b>SI (Contratto di servizio - Carta dei Servizi)</b> Lo strumento di comunicazione del sito web è trattato nel <b>Contratto di Servizio:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.9 (obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.10 (obblighi verso l'utente)</li></ul> <b>Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.12 (Informazione)</li></ul>
Brochure	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> Lo strumento delle brochure è trattato nella <b>Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art. 12 (Informazione)</li></ul>
info in bolletta/avvisi	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> Lo strumento di comunicazione attraverso avvisi in bolletta è trattato nella <b>Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art. 12 (Informazione)</li></ul>
Bacheche/cartellonistica in loco	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> Lo strumento è trattato nella <b>Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art. 12 (Informazione)</li></ul>
attività e sistemi di rilevazione di customer satisfaction	<b>SI (Contratto di servizio - Carta dei Servizi)</b> <b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.6 (Indagine soddisfazione)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.4 (valutazioni della qualità)</li></ul>
frequenza attività e sistemi rilevazione customer satisfaction (n. per anno)	<b>SI (Contratto di servizio - Carta dei Servizi)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Frequenza biennale</li></ul> <b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.6 (Indagine soddisfazione)</li><li>▪ art.1.12 (rendicontazione)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.4 (valutazioni della qualità)</li></ul>
coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle rilevazioni	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Art. 13 – Rapporti con gli utenti.</li><li>▪ Semestralmente vengono convocate le associazioni dei Consumatori Adiconsum, Federconsumatori, Adoc per partecipare a sessioni informative sulle novità legate alle evoluzioni normative e tecniche oltre che per fornire elementi utili a valutare la qualità dei servizi. Anche le Associazioni possono proporre temi di miglioramento del servizio che vengono poi tradotte eventualmente in modifiche procedurali o organizzative.</li></ul>
Livello medio di soddisfazione (qualitativa e quantitativa) rilevata (allegare relazione)	<b>SI (Contratto di servizio – Carta dei Servizi)</b> <b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.6 (Indagine soddisfazione)</li><li>▪ art.1.12 (rendicontazione)</li></ul>

---

n° reclami annui su n° utenze	<b>SI (Carta dei servizi)</b> La rendicontazione sui reclami è uno dei parametri per la valutazione della qualità del servizio e monitorati dal sistema di gestione per la qualità. <b>Vedere Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.4 (valutazioni della qualità)</li><li>▪ art.14 (qualità e ambiente)</li></ul>
efficienza del sistema di risoluzione delle controversie : numero reclami risolti/ n. reclami presentati	<b>SI (Carta dei servizi)</b> La rendicontazione sui reclami è uno dei parametri per la valutazione della qualità del servizio e monitorati dal sistema di gestione per la qualità. <b>Vedere Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.4 (valutazioni della qualità)</li><li>▪ art.14 (qualità e ambiente)</li></ul>
classificazione gestione e numero annuo dei reclami (relazione allegata)	<b>SI (Carta dei servizi)</b> La rendicontazione sui reclami è uno dei parametri per la valutazione della qualità del servizio e monitorati dal sistema di gestione per la qualità. <b>Vedere Carta dei Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.4 (valutazioni della qualità)</li><li>▪ art.14 (qualità e ambiente)</li></ul>
esistenza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	<b>SI</b> E' stato stipulato un Protocollo per la per la Conciliazione per la Risoluzione extra giudiziale delle controversie insorte tra i clienti ed AIM .
coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle procedure extragiudiziarie	<b>SI</b> E' stato stipulato un Protocollo per la per la Conciliazione per la Risoluzione extra giudiziale delle controversie insorte tra i clienti ed AIM .
<b>c) dinamica dei prezzi ed efficienza economica</b>	
investimenti realizzati e completati/investimenti programmati	<b>SI (Contratto di Servizio - Piano Finanziario)</b> La rendicontazione sugli investimenti programmati, realizzati o di completamento sono parte costituente del Piano Finanziario. <b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.3.1 (Corrispettivi-Piano Finanziario)</li></ul>
tariffa media per l'utente e/o famiglia, (specifica per fascia economica)	<b>SI (Regolamento applicazione TARI)</b> Le politiche tariffarie sono realizzate attraverso il Regolamento per l'applicazione della TARI (Tassa Rifiuti) approvato dal Consiglio Comunale. Le tariffe sono determinate a partire dal DPR 158/99 (Metodo Normalizzato per il calcolo della tariffa) <b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vedere art.3.4 (riscossione)</li></ul>
introiti da utenti per unità di servizio /costi totali (NB: indicare tariffe integrate)	<b>SI (Contratto di Servizio - Piano Finanziario)</b> La rendicontazione sugli introiti rispetto al costo del servizio è parte costituente del Piano Finanziario.

---

	<p><b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li> <li>▪ art.1.12 (Rendicontazioni annuali)</li> <li>▪ art.3.1 (Corrispettivi-Piano Finanziario)</li> </ul>
livello di contribuzioni pubbliche /costi totali (%)	<p><b>SI (Contratto di Servizio - Piano Finanziario)</b> La rendicontazione sugli introiti dalla cessione dei materiali gli introiti rispetto al costo del servizio è parte costituente del Piano Finanziario.</p> <p><b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li> <li>▪ art.3.1 (Corrispettivi-Piano Finanziario)</li> <li>▪ art.3.2 (Contributi CONAI)</li> </ul>
Presenza sistema di integrazione tariffaria (NB: specificare composizione tariffe integrate: intermodalità e altri servizi)	<p><b>SI (Regolamento applicazione TARI)</b> Le politiche tariffarie sono realizzate attraverso il Regolamento per l'applicazione della TARI (Tassa Rifiuti) approvato dal Consiglio Comunale.</p> <p><b>Vedere Contratto di Servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ art.3.4 (Accertamento e riscossione)</li> </ul>
n. affidamenti in appalto a massimo ribasso/n. affidamenti totali anno;	<b>(oggetto del Piano Finanziario)</b>
valore tot. affidamenti in appalto a massimo ribasso su affidamenti totali anno	
n. affidamenti in appalto a offerta economicamente più vantaggiosa su n. affidamenti totali anno	
valore tot. affidamenti per offerta economicamente più vantaggiosa su valore tot. Affidamenti	
n. affidamenti diretti su n. affidamenti totali anno;	
valore tot affidamenti diretti/valore totale	
presenza di agevolazioni per le famiglie (se si, quali)	<p>L'incentivo alla tutela ambientale è realizzato attraverso il Regolamento per l'applicazione della TARI (Tassa Rifiuti) approvato dal Consiglio Comunale.</p> <p>In esso sono previste agevolazioni per le utenze domestiche e non domestiche.</p>

## INDICATORI DI SETTORE

### SERVIZIO RIFIUTI URBANI (E ALTRI EVENTUALI SERVIZI DI IGIENE E DECORO URBANO)

#### Indicatori di contesto

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Numero abitanti serviti</li> <li>▪ Numero abitanti equivalenti (flussi giornalieri e turistici)</li> <li>▪ Densità utenza per kmq</li> <li>▪ Numero utenze domestiche</li> <li>▪ Numero utenze non domestiche</li> </ul>	<p><b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> Gli indicatori di contesto, ovvero gli elementi di erogazione del servizio, sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi ove sono anche esposti i collegamenti esterni per gli aggiornamenti.</p> <p><b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li> <li>▪ art.1.12 (Rendicontazione)</li> <li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li> </ul> <p><b>Vedere Carta dei Servizi a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appendice: indicatori di contesto</li> </ul>
---	---

---

**Eventuali altri indicatori di contesto**

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servizi igienici: n. gabinetti pubblici su popolazione residente (utenza media se siti turistici);</li><li>▪ servizi igienici: n. interventi pulizia disinfezione su giorno e settimana:</li></ul>	<b>non oggetto dell'affidamento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ cestini rifiuti: n. cestini per superficie di riferimento, n. cestini per abitante:</li></ul>	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> Gli indicatori di contesto, ovvero gli elementi di erogazione del servizio, sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi. <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Appendice: indicatori di contesto</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ manutenzione edilizia e ambientale: n. interventi per anno</li><li>▪ manutenzione edilizia e ambientale: n. segnalazioni per anno: n. risposte/segnalazioni annue;</li><li>▪ manutenzione edilizia e ambientale: n. contenziosi per anno: n. risarcimenti/n° contenziosi anno;</li><li>▪ manutenzione: edilizia e ambientale: spesa per anno:</li></ul>	<b>non oggetto dell'affidamento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ frequenza della disinfezione strade distinta per aree omogenee: giorni/ settimana:</li></ul>	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.22 (pulizia e lavaggio suolo pubblico)</li><li>▪ art.23 (spazzamento stradale)</li><li>▪ art.24 (lavaggio stradale)</li><li>▪ art.25 (lavaggio a pressione)</li><li>▪ Appendice: tabella riassuntiva</li></ul>

---

**Indicatori di performance e livelli di servizio**

RU: Totale Produzione Rifiuti Urbani in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno);	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> Gli indicatori di produzione sono forniti nell'ambito della comunicazione per la predisposizione del MUD e sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto b)</li><li>▪ art.2.7 (modalità di effettuazione della pesata)</li><li>▪ art.2.9 (trasporto)</li><li>▪ art.2.9 (Destinazione rifiuti)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Appendice: indicatori di contesto</li></ul>
RD: Totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno); per i comuni più grandi può essere utile monitorare anche il dettaglio (imballaggi in vetro, carta, plastica, metalli,	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> Gli indicatori di produzione sono forniti nell'ambito della comunicazione per la predisposizione del MUD e sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una



---

legno, organico, raee; ingombranti, tessili. selettiva).	appendice della Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto b)</li><li>▪ art.2.9 (Destinazione rifiuti)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b> Appendice: indicatori di contesto
--	--

---

**Spazzamento:**

---

Scheda di definizione tecnica del servizio	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul>
Frequenza attività di spazzamento, lavaggio, diserbo (se prevista) distinta per aree omogenee (giorni per settimana)	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul> <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.22 (pulizia e lavaggio suolo pubblico)</li><li>▪ art.23 (spazzamento stradale)</li><li>▪ art.24 (lavaggio stradale)</li><li>▪ art.25 (lavaggio a pressione)</li></ul> Appendice: tabella riassuntiva
Frequenza svuotamento cestini/cestoni	

---

**Raccolta:**

---

Scheda di definizione tecnica del servizio	<b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b> I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi. <b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul>
Numero utenze servite per diverse modalità di raccolta (porta a porta, stradale, ecc.)	<b>SI (Carta dei Servizi)</b> Gli indicatori di contesto, ovvero gli elementi di erogazione del servizio, sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi. <b>Vedere Disciplinare Tecnico:</b> <b>Vedere Carta dei Servizi a:</b>

---

## Appendice: indicatori di contesto

Frequenze e continuità di raccolta per le diverse tipologie n. gg di raccolta per settimana.	<p><b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b></p> <p>I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi.</p> <p><b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.2.3 (Contenitori stradali dedicati)</li><li>▪ art.2.4 (contenitori nelle zone servite dal porta a porta)</li><li>▪ art.2.5 (collocazione sacchi nella zona porta a porta)</li></ul> <p><b>Vedere Carta dei Servizi a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.20 (servizi di raccolta)</li><li>▪ art.23 (raccolta differenziata)</li></ul> <p>Appendice: tabella riassuntiva</p>
Numero e orari dei Centri di Raccolta (isole ecologiche),	<p><b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b></p> <p>I termini di erogazione del servizio sono esposti nel Disciplinare Tecnico, allegato al Contratto di Servizio, e nella Carta dei Servizi.</p> <p><b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.9 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto c)</li><li>▪ art.2.6 (centri di raccolta rifiuti urbani e assimilati)</li></ul> <p><b>Vedere Carta dei Servizi a:</b></p> <p>Appendice: tabella riassuntiva</p>
<b>Trattamento e Smaltimento (se previsti nel perimetro di regolazione/gara)</b>	
Quantità di RUR (rifiuto urbano residuo) avviati a trattamento (p.es. trattamento meccanico biologico)	<p><b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b></p> <p>Gli indicatori di produzione sono forniti nell'ambito della comunicazione per la predisposizione del MUD e sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi.</p> <p><b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto b)</li><li>▪ art.2.7 (modalità di effettuazione della pesata)</li><li>▪ art.2.9 (trasporto)</li><li>▪ art.2.9 (Destinazione rifiuti)</li><li>▪ art.3.1 (Corrispettivo)</li></ul> <p><b>Vedere Carta dei Servizi a:</b></p> <p>Appendice: indicatori di contesto</p>
Quantità di RD avviata agli impianti di selezione o trattamento. (p.es. impianti di compostaggio)	<p><b>SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)</b></p> <p>Gli indicatori di produzione sono forniti nell'ambito della comunicazione per la predisposizione del MUD e sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi.</p> <p><b>Vedere Contratto di servizio agli articoli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ art.1.5 (Obblighi AIM)</li><li>▪ art.1.12 (Rendicontazione) punto b)</li><li>▪ art.2.7 (modalità di effettuazione della pesata)</li><li>▪ art.2.9 (trasporto)</li></ul>

- art.2.9 (Destinazione rifiuti)
- art.3.1 (Corrispettivo)

**Vedere Carta dei Servizi a:**

Appendice: indicatori di contesto

Quantità di Rifiuti trattati avviati a operazioni di smaltimento.

**SI (Contratto di Servizio, Carta dei Servizi, Piano Finanziario)**

Gli indicatori di produzione sono forniti nell'ambito della comunicazione per la predisposizione del MUD e sono parte costituente del Piano Finanziario. Sono riepilogati in una appendice della Carta dei Servizi.

**Vedere Contratto di servizio agli articoli:**

- art.1.5 (Obblighi AIM)
- art.1.12 (Rendicontazione) punto b)
- art.2.7 (modalità di effettuazione della pesata)
- art.2.9 (trasporto)
- art.2.9 (Destinazione rifiuti)
- art.3.1 (Corrispettivo)

**Vedere Carta dei Servizi a:**

Appendice: indicatori di contesto

**Indicatori economici finanziari.**

Nel Piano Economico Finanziario che da quest'anno deve essere approvato da tutti i Comuni: sono riportati tutti i costi del Servizio. In particolare:

- CGIND: costi di gestione rifiuti indifferenziati
- $CGIND = CSL(\text{costi spazzamento e lavaggio}) + CRT(\text{costi raccolta e trasporto}) + CTS(\text{costi smaltimento e trattamento})$ .
- CGD: costi di gestione raccolta differenziata
- $CGD = CRD(\text{costi raccolta differenziata per materiale}) + CTR(\text{costi di trattamento e riciclo})$

Sono anche riportati

- CC: costi comuni (CARC costi amministrativi + CGG costi generali + CCD costi comuni)
- CK; costi d'uso del capitale

**SI (Contratto di Servizio, Piano Finanziario)**

Le componenti di costo sono parte costituente del Piano Finanziario.

**Vedere Contratto di servizio agli articoli:**

- art.1.5 (Obblighi AIM)
- art.1.12 (Rendicontazione) punto b)
- art.3.1 (Corrispettivo)

**Altri eventuali indicatori specifici di efficienza economica-gestionale, raccolta e trasporto**

- costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto indifferenziati;
- costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto differenziati:
- incidenza altre tipologie di smaltimento (con termovalorizzatori, trasporto all'estero, ecc. ...) o
- altre tipologie di raccolta (speciali ingombranti) in percentuale di tonnellate annue per tipologia.

**SI (Contratto di Servizio, Piano Finanziario)**

Gli indicatori specifici sono parte costituente del Piano Finanziario.

**Vedere Contratto di servizio agli articoli:**

- art.1.5 (Obblighi AIM)
- art.1.12 (Rendicontazione) punto b)
- art.3.1 (Corrispettivo)