

Insieme, creiamo il futuro.

Una città più pulita
dipende anche da te



Carta dei Servizi

aim
ambiente



Insieme, creiamo il futuro.

Una città più pulita
dipende anche da te

Carta dei Servizi

aim
ambiente



Carta dei Servizi

indice

<u>Carta dei Servizi</u>	p6
<u>Presentazione</u>	p7
<u>L'igiene ambientale di AIM</u>	p8
<u>Principi fondamentali</u>	p9
<u>Standard di qualità del servizio</u>	p11
<u>Informazioni ai clienti</u>	p22

Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è uno strumento introdotto nel 1994 attraverso una specifica direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, dal titolo “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Nella Carta dei servizi l’Ente dichiara quali servizi intende erogare, con particolare attenzione alle modalità e agli standard qualitativi e quantitativi minimi che verranno garantiti al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Per questi motivi, anche questa Carta dei servizi rappresenta un impegno preciso di AIM Vicenza nei riguardi dei propri clienti, perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri di AIM Vicenza, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Le clausole più favorevoli nei confronti degli utenti esposte nella Carta, andranno a sostituire quelle presenti nel contratto di servizio esistente tra AIM Vicenza (gestore del servizio) e il comune di Vicenza.

La carta sarà soggetta a revisione annuale e comunque sarà aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio. Non solo, ma sarà diffusa e distribuita a tutti gli utenti, in particolare a quanti avviano un rapporto con l’Azienda, al momento della consegna della comunicazione di inizio occupazione di un edificio, o con la prima bolletta utile.

Il documento è pubblicato anche sul sito www.aimambiente.it.



Presentazione

Le Aziende Industriali Municipalì, più conosciute come AIM Vicenza, sono sorte nel 1906 sulla scorta di una forte volontà della comunità vicentina di organizzare, secondo criteri industriali, la gestione dei servizi pubblici locali erogati alla città.

Tale orientamento, negli anni, si è tradotto nei tre punti che costituiscono la missione aziendale nel rispetto dei valori della nostra Costituzione:

- equità, intesa come estensione a tutti i cittadini, senza differenze, dell'accesso ai servizi offerti;
- integrazione sociale, intesa come capacità dei servizi di includere anche gli svantaggiati nella comunità;
- sostenibilità dello sviluppo, con riguardo alla vivibilità dell'ambiente e ai diritti delle future generazioni.



L'igiene ambientale di AIM



AIM Valore Ambiente srl, società del gruppo AIM, nasce nel 2009 e si occupa di curare il decoro e la pulizia della città di Vicenza, a partire dalla raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Nel dettaglio, l'attività riguarda: la raccolta rifiuti solidi urbani residuali, ingombranti e pericolosi, la raccolta presso grandi utenze, la raccolta differenziata.



AIM Valore Ambiente srl 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.



Svolge, infine servizi, di igiene per i mercati del centro storico e rionali e la pulizia al termine delle varie manifestazioni pubbliche.



Principi fondamentali



UGUAGLIANZA

Nell'erogazione dei servizi, AIM non compie alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantendo la parità di trattamento a tutti gli utenti. Garantisce il servizio prestatato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi disponibili dalla caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. AIM tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici e assicura 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.



CONTINUITÀ

AIM si impegna a erogare il servizio in modo continuo, regolare, senza interruzioni e adottando tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.



IMPARZIALITÀ

AIM stabilisce il proprio rapporto con i clienti su criteri di imparzialità, obiettività e giustizia. In funzione di tale obbligo vengono interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.



PARTECIPAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e per favorire la collaborazione nei confronti di AIM, viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. AIM favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha inoltre diritto di richiedere ed ottenere da AIM le informazioni che lo riguardano e rispetto alle quali vanta un interesse diretto, concreto ed attuale; ha diritto di accedere

Principi fondamentali

agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla legge e di accedere alle informazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, presentare reclami ed istanze. AIM dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.



EFFICIENZA ED EFFICACIA

AIM dedica un costante impegno nel perseguire in maniera continuativa gli obiettivi preposti, al fine di migliorare il servizio offerto, con la previsione anche di adottare nuove soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.



PRIVACY

AIM garantisce il trattamento dei dati personali degli utenti nel rispetto delle specifiche disposizioni legislative (vedasi D.Lgs 196/2003, art. 7 in caso di accesso ai dati).



INFORMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

AIM si impegna a dare un'informazione costante sulle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio, sul rispetto degli standard di qualità richiesti, sulle variazioni delle modalità di erogazione del servizio, sui testi che disciplinano il servizio e i rapporti con gli utenti e sulle normative tariffarie e loro modificazioni attraverso una riduzione, razionalizzazione e semplificazione delle procedure adottate.



RISPETTO DELLA NORMATIVA

AIM rispetta e applica rigorosamente tutte le prescrizioni di legge, sviluppando programmi e procedure che garantiscono un costante controllo e il mantenimento degli standard qualitativi definiti nel corso del tempo.

Standard di qualità del servizio

AIM 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 che cura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, tramite la fissazione, il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel manuale della qualità.

POLITICA PER LA QUALITÀ

AIM si è impegnata al 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 e prestare grande attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni;
- confrontarsi continuamente con i migliori;
- rilevare costantemente l'efficacia del proprio operato;
- adottare con continuità miglioramenti della qualità del servizio e rivedere processi e procedure, puntando all'eccellenza tecnologica, alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con l'obiettivo di contenere i costi;

- 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;
- garantire la sicurezza per i propri operatori, per gli utenti, i cittadini e per l'ambiente;
- adottare un'efficace politica di comunicazione e informazione rivolta sia all'interno che all'esterno.

La Direzione di AIM, in quanto organo deputato a definire gli obiettivi strategici e della qualità del Gruppo, in occasione del periodico riesame (mediante con cadenza quadrimestrale) effettua una verifica del raggiungimento degli obiettivi stabiliti e una verifica del contributo che tali obiettivi hanno offerto al miglioramento dell'intero Sistema di gestione per la qualità aziendale.



POLITICA PER L'AMBIENTE

AIM Ambiente è certificata UNI EN ISO 9001:2008, 14001:2004 e mira ad

integrare le azioni e 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 ad AIM.

Nello specifico occorre:

- coinvolgere ed informare il personale dipendente, 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 delle aree e siti interessati;
- diffondere e rendere visibili all'esterno dell'Azienda, la politica e le strategie in materia di ambiente, attraverso uno stretto dialogo con gli stakeholder.

Per questo AIM si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- ricorrere a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per l'ambiente e per la sicurezza;
- rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali e 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 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 14001, si impegna a:

- valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta sul territorio e negli specifici siti, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti;
- effettuare verifiche periodiche (audit), 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 per ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.



Servizio di raccolta rifiuti solidi urbani

Per rifiuti solidi urbani residuali si intendono le frazioni secche non riciclabili residuali. Il numero e tipologia di cassonetti, e la frequenza di svuotamento, sono finalizzati a garantire un adeguato servizio all'utente, limitando l'occupazione

del suolo pubblico, con conseguente riduzione dell'impatto visivo e veicolare.

La frequenza della raccolta varia a seconda dell'area 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 URBANA 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 svuotamento di alcuni cassonetti potrà essere causato esclusivamente da cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà di AIM Valore Ambiente che eroga il Servizio. Tra le cause più frequenti di eventuali ritardi sugli svuotamenti vanno citati gli impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti

alla viabilità o al traffico, o altri particolari condizioni meteorologiche avverse.

Agli utenti serviti mediante la 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).

L'igiene del servizio di raccolta con cassonetti è costantemente 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 così una forte azione di contrasto contro i germi patogeni.

Raccolta grandi utenze

Per grandi utenze si intendono i grandi insediamenti produttivi (centri commerciali, industrie, mercato agroalimentare, ecc.) ed istituzionali (uffici pubblici, caserme, istituti, convivenze, scuole, ospedali ecc.).

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.

Raccolta differenziata riciclabili

AIM 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 la raccolta di

rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l'impatto ambientale e prevenire situazioni di pericolo. AIM 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 PORTA A PORTA	1 PASSAGGIO QUINDICINALE
IMBALLAGGI IN PLASTICA ORIGINE DOMESTICA CASSONETTI	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 urbani pericolosi

La raccolta dei rifiuti urbani pericolosi si occupa del ritiro e del corretto smaltimento di pile esauste e farmaci scaduti.

Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Per altre frazioni recuperabili quali legno, inerti e beni durevoli, l'utente può rivolgersi alla ricicleria Ovest di Via delle Fornaci, alla ricicleria Nord di via De

Faveri e alla ricicleria Sud di Via Venier. È attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio, per un massimo di 5 pezzi a trimestre.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale che produce 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, 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.

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

Raccolte in suolo pubblico

Al 31 dicembre 2013 la situazione è la seguente:

	QUANTITÀ	MC	
CONTENITORI INDIFFERENZIATA	15.524	4.050	
<i>RACCOLTA DOMICILIATA "PORTA A PORTA"</i>			
BIDONI 120 LT	13.945	1.004	
<i>RACCOLTA STRADALE</i>			
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		41	7
BIDONI IN PROPRIETÀ ALL'UTENTE PER LA RACCOLTA DEL VERDE A DOMICILIO (NELL'AMBITO DEL SERVIZIO PUBBLICO)	1.960	470	
COMPOSTER	3.872	1.162	
ALTRI CONTENITORI	32	3	
RUP (PILE, FARMACI)	32	3	
TOTALE CONTENITORI	25.962	9.761	

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 la raccolta gratuita di elettrodomestici e altri beni durevoli (RAEE)

L'accesso alle riciclerie è consentito a tutte le utenze residenti nel comune di Vicenza, 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).



Servizio di pulizia e lavaggio suolo pubblico

AIM gestisce il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato, di svuotamento e pulizia di cestini e gettacarta, e il lavaggio del suolo pubblico.

Le attività sono svolte secondo uno specifico programma annuale definito da AIM in accordo con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio e per ciascuna zona interessata.

Inoltre, il programma indica le modalità e 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 nel novero di queste attività anche la pulizia in superficie ed esterna delle caditoie stradali; il lavaggio di portici; la raccolta di foglie; le deiezioni animali e i rifiuti abbandonati.

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 GETTACARTA MODELLO CONTENUR CON GETTASIGARETTE	72	80	5.760
CESTINI GETTACARTA MODELLO CONTENUR	60	80	4.800
CESTINI A PALINA	5.000	30	150.000

Spazzamento stradale

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e all'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'attuale organizzazione prevede la presenza domenicale, anche se in forma ridotta; così come è attivo un servizio di pulizia nella notte del sabato, rivolto alla zona dell'area monumentale, con pulizia dei punti critici e svuotamento dei cestini getta carte. L'attuale organizzazione del servizio prevede la presenza delle squadre addette allo spazzamento

prevalentemente nella fascia mattutina, con integrazione pomeridiana e serale, o 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 lo svuotamento dei cestini gettacarte.

Lo svuotamento dei cestini comprende il posizionamento, all'interno dei contenitori, di sacchetti in polietilene che contribuisce alla pulizia interna del cestino e all'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.

Lavaggio strade

Il lavaggio stradale è effettuato normalmente in orario notturno nell'area monumentale e in orario diurno in aree esterne al centro storico, nel periodo che va da marzo a novembre.

L'attività è condotta unendo le tre attività di base: lo spazzamento manuale e quello meccanico, e lavaggio stradale. Questa tipologia di intervento prende il nome di sanificazione.

Lavaggio a pressione

Il lavaggio a pressione, o di idropulizia, è volto a sostenere ed integrare l'azione della pulizia del suolo nell'area del centro storico, in una serie di punti predefiniti. Particolare attenzione è posta al contenimento della sporcizia provocata 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 per la circolazione.



Informazioni ai clienti

Per garantire agli utenti 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 canali e strumenti:

- internet, nel sito www.aimambiente.it;
- sportello telefonico 0444 394012;
- segreteria telefonica 0444 394014;
- comunicazioni radiofoniche, televisive o sulla stampa;
- campagne promozionali informative con relativo materiale;
- fattura commerciale, nello spazio dedicato alle comunicazioni al cliente;
- incontri con l'utenza, nella sede aziendale e nelle sedi comunali circoscrizionali;
- visite didattiche per studenti;
- visite guidate agli impianti organizzate in occasioni particolari.

AIM si impegna attraverso i suddetti strumenti a:

- rendere noto agli utenti, tramite avvisi mirati 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 standard;
- Informare gli utenti tempestivamente su ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- curare la pubblicazione e la modifica dei testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti;
- assicurare agli utenti la chiarezza e la comprensibilità dei testi, la loro accessibilità al pubblico, verificando l'efficacia delle informazioni e comunicazioni per recepire ulteriori esigenze dell'utenza;
- informare gli utenti circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e garantire 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.

Rapporto con gli utenti

AIM garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, avendo cura di fornire 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 nel limite del ragionevole e del possibile, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

AIM mette a disposizione dei propri utenti gli spazi e gli uffici necessari a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili.

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, di persona tramite le associazioni dei consumatori, suggerimenti per il miglioramento del servizio: AIM dà riscontro al proponente, valutando ed

approfondendo, di concerto con le associazioni dei consumatori, le risposte avanzate a cui sarà data una risposta analitica.

Semestralmente sono convocate le associazioni dei consumatori (Adiconsum, Federconsumatori, Adoc, ecc.) 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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

AIM pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del proprio linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.

Reclamo da parte degli utenti.

In caso di reclamo, l'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei servizi, formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto ad AIM.

A tal fine l'Azienda ha predisposto un modulo, allegato alla presente Carta dei servizi, il cui utilizzo è raccomandato, seppur non obbligatorio. L'utente può inoltrare le proprie segnalazioni nel modo che riterrà più opportuno e celere (fax, mail, posta). Il reclamo deve contenere le informazioni utili per poter consentire tutte le verifiche del caso.

Al momento della presentazione del reclamo, AIM comunicherà all'utente il nominativo del proprio incaricato 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 degli utenti entro 20 giorni lavorativi, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini e le modalità con cui AIM provvederà ad intervenire, o alla eventuale rifusione del pregiudizio arrecato, nel rispetto degli adempimenti di legge.

Eventuali reclami possono essere inoltrati tramite:

- comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria (AIM Vicenza Spa, contrà Pedemuro san Biagio 76, 36100 Vicenza), a mezzo fax (0444 394871)

- o per posta elettronica (protocollo@aimvicenza.it);
- telefonicamente al numero 0444 394875, o direttamente al personale dell'Ufficio relazioni clienti presso la sede AIM.

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 compito dell'ufficio competente, una volta effettuati i necessari accertamenti, fornire l'esito all'utente 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 tiene conto delle osservazioni degli utenti, quando queste sono oggettivamente razionali ed accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti stessi.

Scostamento tra servizio reso e servizio programmato nel servizio di raccolta rifiuti solidi urbani

AIM 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) AIM deve comunque garantire la frequenza programmata nei limiti degli standard fissati.

Fanno eccezione i servizi a frequenza giornaliera e di raccolta porta a porta, per i quali non è ammesso ritardo rispetto al calendario previsto.

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

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

AIM 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.

Richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori, o di spostamento di contenitori già presenti, AIM effettua una specifica e approfondita verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto, comunicandone l'esito all'utente entro 20 giorni.

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 di danno o pericolo alle persone o all'ambiente riconosciuta dall'autorità sanitaria, il tributo è dovuto dai contribuenti coinvolti in misura massima del 20% del tributo rapportato ai giorni di effettivo disservizio.

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 si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per sospensione programmata

AIM 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.

Pronto intervento

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

- in caso di situazioni di pericolo, il tempo massimo per primo intervento sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione, se formulata tra le ore 6.00 e le ore 17.00 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.
- in caso di situazioni non di pericolo, il tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento 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 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.



Tabella riassuntiva standard

LAVAGGIO CASSONETTI FREQUENZA

RIFIUTI SOLIDI URBANI (RSU)	1 LAVAGGIO TRADIZIONALE CON ACQUA OGNI 6 MESI 1 TRATTAMENTO ENZIMATICO OGNI 15 GIORNI
FRAZIONE ORGANICA DEL RIFIUTO SOLIDO URBANO (FORSU)	1 LAVAGGIO TRADIZIONALE CON ACQUA OGNI 6 MESI 1 TRATTAMENTO ENZIMATICO OGNI 15 GIORNI

LAVAGGIO STRADALE FREQUENZA

CENTRO STORICO E AREA MONUMENTALE	INTERVENTO IN MODALITÀ DI SANIFICAZIONE OGNI 15 GIORNI DI CALENDARIO DAL MESE DI MARZO AL MESE DI OTTOBRE
CINTURA E PERIFERIA	INTERVENTO IN MODALITÀ DI SANIFICAZIONE OGNI 30 GIORNI DI CALENDARIO DAL MESE DI MARZO AL MESE DI OTTOBRE

SPAZZAMENTO MECCANICO FREQUENZA

CENTRO STORICO E AREA MONUMENTALE	DA UN MINIMO DI 1 AD UN MASSIMO DI 3 PASSAGGI A SETTIMANA
CINTURA E PERIFERIA	1 PASSAGGIO OGNI 15 GIORNI

SPAZZAMENTO MANUALE FREQUENZA

AREA MONUMENTALE	DA UN MINIMO DI 1 AD UN MASSIMO DI 7 PASSAGGI A SETTIMANA
CENTRO STORICO, CINTURA E PERIFERIA	DA UN MINIMO DI 1 AD UN MASSIMO DI 3 PASSAGGI A SETTIMANA

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
DESCRIZIONE DEL TERRITORIO				
SUPERFICIE COMPLESSIVA DEL COMUNE			KMQ	80.46
ABITANTI SERVITI AL 31.12.2013			ABITANTI	113.932
RETE STRADALE			KM	390
DESCRIZIONE DELL'UTENZA				
NUMERO UTENZE DOMESTICHE			N°UTENZE	53.925
NUMERO UTENZE DOMESTICHE			N°UTENZE	7.950
PRODUZIONE RIFIUTI				
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
	TOTALE RIFIUTI AVVIATI A SMALTIMENTO	ANNO 2013	T	25.902
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

		DATA AGG.TO	UNITÀ MIS.	VALORE
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
TOTALE RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO		ANNO 2013	T	40.534

DATA AGG.TO UNITÀ MIS. VALORE

SISTEMA DI RACCOLTA

RIFIUTO RESIDUO

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

RACCOLTA CARTA

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

RACCOLTA PLASTICA

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:

LINK DATI

TIPOLOGIA DATO	FONTE	LINK
INFORMAZIONI	ALM	WWW.AIMVICENZA.IT
DATI DI PRODUZIONE	ARPAV VENETO	HTTP://WWW.ARPA.VENETO.IT/RIFIUTI/HTM/BANCA_DATI_RU.ASP
DATI DI PRODUZIONE	ISTAT	HTTP://DATI.ISTAT.IT/INDEX.ASPX
SUPERFICIE	COMUNE DI VICENZA	HTTP://WWW.COMUNE.VICENZA.IT/CITTADINO/SCHEDA.PHP
POPOLAZIONE	COMUNE DI VICENZA	HTTP://WWW.COMUNE.VICENZA.IT/UFFICI/STAFF/STATISTICA/STATMESE.PHP



Carta dei Servizi

AIM AMBIENTE

Sede operativa:

Contrà Mure San Rocco. 25 + 36100 Vicenza

valore.ambiente@aimvicenza.it - www.aimambiente.it

Tel. 0444 394012 - Fax 0444 394871

