

LA CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

PREMESSA

Publiambiente S.p.A. è la società del gruppo Publiservizi S.p.A di Empoli che gestisce i servizi di igiene urbana per conto dei Comuni soci e non, attuando il completo ciclo dello smaltimento dei rifiuti (raccolta, raccolta differenziata, trasporto, spezzamento, trattamento e smaltimento finale).

LA CARTA DEI DIRITTI

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

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

La presente Carta è adottata in via sperimentale e soggetta a revisione.

PRINCIPI

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

Eguaglianza

Publiambiente S.p.A garantisce l'eguaglianza nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Inoltre, Publiambiente S.p.A si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e avere libero accesso alle informazioni che lo riguardano, ma che sono possedute da Publiambiente S.p.A.

Efficienza ed efficacia

Publiambiente S.p.A si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente. I servizi vengono gestiti da Publiambiente S.p.A, con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

DIRITTI

Publiambiente S.p.A riconosce i seguenti diritti al cittadino utente:

- Diritto di conoscere i programmi dell'azienda e le motivazioni che li hanno determinati;
- Diritto di partecipare alla vita dell'azienda con suggerimenti, osservazioni e reclami;
- Diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti;
- Diritto di avere un rapporto con i dipendenti dell'azienda basato su cortesia e rispetto;
- Diritto a procedure amministrative moderne, semplici e chiare;
- Diritto a conoscere l'identità dell'interlocutore che segue la procedura che lo interessa;
- Diritto ad avere risposte in tempi certi predefiniti;
- Diritto di conoscere le caratteristiche qualitative dei prodotti erogati;
- Diritto alla continuità del servizio e ad un'informazione preventiva sui disservizi;
- Diritto ad un'informazione preventiva e dettagliata di ogni variazione tariffaria;
- Diritto ad un'informazione analitica e approfondita sui contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano (ad es. tariffa applicata, ecc.);
- Diritto di conoscere le modalità e i tempi d'esecuzione dei servizi che lo riguardano.

STANDARD DEL SERVIZIO

Continuità e regolarità di erogazione del servizio

Publiambiente S.p.A si impegna a garantire la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti radio, telematici e telefonici fra gli operatori e tutte le sedi aziendali, e dalla regolare presenza di assistenti addetti alla verifica del servizio ed alla risoluzione di problematiche impreviste, dislocati in tutto il territorio servito.

Per far fronte in modo tempestivo a possibili situazioni di emergenza è possibile contattare il numero verde **800 980 800** attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8 alle ore 20.

Raccolta rifiuti solidi urbani

Publiambiente S.p.A garantisce la disponibilità media di un cassonetto ogni 50 abitanti. Il numero dei cassonetti e la frequenza di svuotamento assicurano mediamente un volume sufficiente a garantire una quantità di rifiuti pari alla produzione di 3/4 giorni.

Sul territorio, attualmente, sono installati circa 10.000 cassonetti che vengono svuotati con le seguenti frequenze in funzione delle caratteristiche territoriali:

- giornaliera;
- trisettimanale;
- bisettimanale.

Publiambiente S.p.A effettua regolarmente la rilevazione del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente svuotati giornalmente e il numero di quelli previsti dal programma di raccolta. Tale rapporto è attualmente pari al 97%.

Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti è dovuto esclusivamente a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata o lavori stradali.

Viene in ogni caso garantito lo svuotamento dei cassonetti tralasciati nell'arco delle successive 24 ore, salvo intervallo superiore dovuto ai giorni festivi.

Nei Comuni, particolarmente nei loro relativi centri sono stati installati i cestini per la raccolta di piccoli rifiuti dei passanti.

Lo svuotamento degli stessi è attuato con varie cadenze che in genere passa da giornaliera nei centri storici a settimanale nella periferia e comunque secondo le necessità.

Raccolta rifiuti solidi urbani ingombranti

Publiambiente S.p.A garantisce il ritiro direttamente a domicilio, dei rifiuti solidi urbani ingombranti (mobili, elettrodomestici, potature e altro che per dimensioni non può essere conferito all'interno dei cassonetti), da far trovare a piano strada nei giorni concordati con gli operatori del servizio o su appuntamento.

Il servizio è gratuito e per usufruirne l'utente può contattare il numero verde **800 980 800** attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8 alle ore 20.

Spazzamento stradale

Publiambiente S.p.A provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze nei Comuni serviti, sia mediante lo spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici, ad esclusione dei giardini e delle aree verdi pubbliche.

Lo spazzamento meccanico viene effettuato per circa 500 chilometri alla settimana con le seguenti modalità:

- a) secondo programmi prestabiliti in zone urbane, provviste di segnaletica definitiva indicante il giorno e l'ora dell'effettuazione del servizio e quindi la possibilità di rimozione degli autoveicoli.
- b) secondo programmi prestabiliti in zone urbane ancora non provviste di segnaletica definitiva tramite apposizione di cartelli mobili di divieto di sosta con indicato i giorni dell'intervento.
- c) secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato (settimanale, bisettimanale o trimestrale a seconda delle zone).

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice per circa 400 Km/settimana, ed è riferito in particolare:

- alle zone interessate da mercati rionali, con frequenza settimanale e bisettimanale;
- alla pulizia delle piazzole in cui sono collocati i cassonetti.

Il livello di qualità del servizio, inteso come rapporto fra la durata effettiva di spazzamento e quella programmata viene rilevato giornalmente.

Ad oggi tale rapporto si aggira intorno al 80%.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare
- autoveicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- condizioni meteorologiche.

E' allo studio la ristrutturazione del servizio di spazzamento meccanico che comporterà l'introduzione di segnaletica definitiva in tutte le zone servite. Il progetto sarà completato e attuato gradualmente zona per zona.

Raccolte differenziate

Publiambiente S.p.A promuove la raccolta differenziata che si divide tra:

- a) raccolta di materie suscettibili di essere recuperate in quanto riciclabili, oppure, utilizzabili per la produzione di energia;
- b) raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

Publiambiente S.p.A provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato.

I residui sono raccolti con le modalità di seguito descritte.

Carta

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

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

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

Multimateriale

Sul territorio servito da Publiambiente S.p.A viene effettuata la raccolta multimateriale tramite campane di varie capacità per permettere la raccolta differenziata dei rifiuti di seguito specificati, tramite l'utilizzo di un'unica campana.

- Bottiglie di vetro
- Bottiglie e flaconi di plastica
- Lattine alluminio
- Lattine banda stagnata
- Flaconi in plastica per lavaggio di biancheria e stoviglie
- Flaconi per pulizia della casa
- Flaconi di sapone liquido
- Contenitori di prodotti per l'igiene della persona
- Vaschette di plastica per alimenti
- Sacchetti della spesa
- Pellicole di plastica per imballaggi

Attualmente il servizio è attivo per circa 95% degli abitanti serviti.

Lo standard del servizio è individuato in una campana ogni 200 abitanti per una raccolta di 22 Kg/anno per abitante residente.

Frazione organica

La raccolta della frazione organica viene svolta su tutti i Comuni serviti dalla Publiambiente S.p.A. tramite appositi contenitori stradali e la consegna agli utenti di apposito secchiello e di circa 350-400/anno sacchetti per il conferimento dei rifiuti organici.

All'interno dei contenitori stradali atti alla raccolta dei rifiuti organici possono essere conferiti i seguenti residui:

- Fiori
- Foglie
- Erba
- Sarmenti di potatura e piante
- Cenere e segatura di legno
- Piume
- Fazzoletti e tovaglioli di carta
- Buccie di frutta
- Noccioli
- Scarti di verdura e vegegerati
- Carne
- Ossa lische
- Gusci d'uovo

- Pane
- Pasta
- Fondi di caffè e tè

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

Viene anche effettuato tale servizio di raccolta del rifiuto organico su alcune grandi utenze (supermercati, mercati ortofrutticoli, mense e locali di ristoro).

Raccolta ingombranti

La raccolta dei rifiuti ingombranti, attualmente estesa a tutti i Comuni serviti dalla Publiambiente S.p.A avviene con le procedure in precedenza specificate. Tali rifiuti vengono conferiti ai centri di selezione e stoccaggio provvisorio aziendali.

Le materie che vengono selezionate e inviate a recupero sono le seguenti:

- Frigoriferi
- Legno vegetale
- Legno trattato
- Rifiuti metallici
- Apparecchiature elettroniche

Raccolta indumenti usati

La Publiambiente S.p.A provvede anche alla raccolta differenziata e successivo recupero degli indumenti usati tramite l'introduzione nel territorio dei Comuni serviti di idonei contenitori, posizionati nei punti di maggior transito dei cittadini.

Residui pericolosi

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

Farmaci

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

Pile

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

Siringhe

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

Batterie abbandonate

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

Cartucce esauste di toner

In alcuni Comuni serviti dalla Publiambiente S.p.A sono state attivate le raccolte differenziate delle cartucce di toner esauste, è intendimento dell'azienda di allargare a tutti i Comuni serviti tale tipo di servizio.

Igienicità del servizio di raccolta rifiuti solidi urbani

L'igiene del servizio di raccolta è assicurata con il lavaggio e la disinfezione dei cassonetti tramite attrezzature speciali.

Sono previsti mediamente 10 interventi l'anno, con maggiore frequenza nel periodo estivo e per i cassonetti nelle zone urbane.

Anche in questo caso viene effettuata la rilevazione sistematica del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente lavati e quelli previsti dal programma di servizio, che attualmente, si aggira sul 90%.

Richieste di informazioni e reclami

Publiambiente S.p.A garantisce una risposta scritta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio nel rispetto dei seguenti tempi:

TEMPI DI RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

Per risposte che non prevedono sopralluogo

Tempo massimo **15 giorni**

Per risposte che prevedono sopralluogo
Tempo massimo **25 giorni**

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere presentati:
mediante comunicazione telefonica al numero verde 800.980.800
mediante comunicazione all'indirizzo info@publiambiente.it
mediante compilazione delle apposite schede sul portale www.publiservizi.it, a cui si accede anche dal sito www.publiambiente.it.
mediante posta indirizzata a Publiambiente S.p.A. – Via Garigliano 1, 50053 Empoli.

CORRETTEZZA DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO

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

Tutti i dipendenti addetti al servizio sono dotati di tesserino di riconoscimento recante nome, fotografia e numero di matricola, in modo da permettere agli utenti di identificarli ed in caso di bisogno, ricontattarli.

LA TUTELA DEL CITTADINO UTENTE

Le eventuali violazioni alla presente Carta dei Diritti del Cittadino Utente devono essere comunicate alla Publiambiente S.p.A, che compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali in merito.

L'Azienda effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione degli utenti rispetto agli standard dei servizi erogati finalizzati al miglioramento continuo degli stessi.
