

CITTÀ DI APRILIA

1. CARTA DEI SERVIZI Progetto Ambiente S.p.A.

COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

RECLAMO

STANDARD DI SERVIZIO

2. CHI È Progetto Ambiente S.p.A.

MISSION

GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

COSA CHIEDIAMO AI CITTADINI

LA POLITICA AMBIENTALE Progetto Ambiente S.p.A.

3. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO

RACCOLTA DEI RIFIUTI NON RECUPERABILI

RACCOLTE DIFFERENZIATE

RACCOLTA PORTA A PORTA

RACCOLTA RIFIUTI PERICOLOSI

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO

ALTRI SERVIZI

4. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE "ECOCENTRO"

DOV'È E ORARI

5. GARANZIA DI RECUPERO/TRATTAMENTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

6. IMPIANTO DI SELEZIONE E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

7. SISTEMI DI GESTIONE Progetto Ambiente S.p.A.

8. STANDARD CONTROLLI VERIFICHE SISTEMA DI MONITORAGGIO

CUSTOMER SATISFACTION

8. COME CONTATTARE Progetto Ambiente S.p.A.

9. COMUNICAZIONE VERSO I CITTADINI

10. DOVERI DEI CITTADINI (estratto del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani)

12. TARIFFA DEL SERVIZIO

1. LA CARTA DEI SERVIZI Progetto Ambiente S.p.A.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela degli abitanti della Città di Aprilia. Documento aggiornato regolarmente, sulla base degli indirizzi assunti dal Socio Unico Comune di Aprilia, degli obiettivi e risultati raggiunti, attraverso il quale Progetto Ambiente Spa si impegna a rispettare standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione del servizio pubblico locale.

La carta sarà aggiornata, con revisione degli standard, in attivazione delle ulteriori zone di raccolta domiciliare definite nel progetto di raccolta "porta a porta" per la Città di Aprilia.

I cittadini saranno informati sulle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi di cui al paragrafo 9 relativo a "Come contattare Progetto Ambiente".

COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

Affinché tale documento possa tradursi in uno strumento di comunicazione trasparente ed efficace con gli utenti, è necessaria la partecipazione di tutti i Cittadini, ai quali chiediamo perciò di agevolare lo svolgimento del nostro lavoro con una fattiva collaborazione per migliorare insieme l'aspetto della nostra Città e l'ambiente.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela degli Apriliani contenente:

Parte prima: descrizione generale dei servizi aziendali di istituto e su richiesta;

Parte seconda: schede tecniche in cui vengono riportati i risultati aziendali dell'anno precedente, affinché i cittadini possano prendere visione dei livelli dei servizi erogati.

RECLAMO

Il Cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Progetto Ambiente S.p.A.

Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale reperibile sul sito web della società, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato.

Il cittadino può fare le sue segnalazioni scritte: per posta – a mezzo fax – per e-mail – consegnando il reclamo all'Ufficio del centralino.

E' possibile inviare reclami/segnalazioni attraverso uno specifico form dedicato sul sito aziendale.

Il cittadino può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona (riferimento paragrafo 9 relativo a "Come contattare Progetto Ambiente").

Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo Progetto Ambiente S.p.A. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

STANDARD DI SERVIZIO

Per ciascun servizio di istituto (raccolta rifiuti, raccolta differenziata e igiene del suolo) Progetto Ambiente S.p.A. assume come valori di partenza l'ultimo dato annuale ricavato dal monitoraggio dei servizi e il dato di percezione dell'utenza ricavato dall'ultima indagine di customer satisfaction. Sono inoltre previsti obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

2. CHI È Progetto Ambiente S.p.A.

Progetto Ambiente è una società per azioni a totale capitale pubblico, sottoposta a coordinamento e controllo da parte del Comune di Aprilia, socio unico, proprietario del 100% delle azioni.

Costituita il 30.03.1993 ai sensi della L.142/90, dalla iniziale forma di società mista pubblico- privata è stata trasformata in data 24.09.2008 in società a totale capitale pubblico per l'affidamento dei servizi generalizzati di N.U. e connessi secondo la formula denominata "house providing" prevedendo i requisiti del cosiddetto controllo analogo.

Sin dalla costituzione gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene ambientale, raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti nella Città di Aprilia, dalla data di trasformazione prosegue le proprie attività sulla base degli indirizzi di gestione acquisiti dal Socio Pubblico .

In sintonia con l'impegno per il rispetto dell'ambiente, Progetto Ambiente S.p.A. risponde nella gestione quotidiana, come nella progettazione futura, alle sfide che la tutela del territorio e della salute pubblica impongono, con un costante impegno, al raggiungimento prima, e al mantenimento poi, di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

MISSION

La *mission* di Progetto Ambiente S.p.A. è offrire soluzioni efficaci a qualsiasi problema di gestione ambientale, grazie allo sviluppo costante di nuove tecnologie, nuovi impianti e know-how evoluto. Progetto Ambiente S.p.A. lavora con le persone e per le persone, crede nella forza di operatori qualificati e cittadini responsabili, investe nella tecnologia pensando ad un futuro sostenibile. Da sempre opera in trasparenza per la cura dell'ambiente, migliorando la qualità della vita dei cittadini a salvaguardia delle generazioni future.

GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

1. Fornire servizi efficaci ed efficienti

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. Assicurare la continuità dei servizi

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. Verificare i risultati ottenuti

Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. Migliorare continuamente le nostre prestazioni

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. Rispettare l'ambiente

La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

6. Garantire la sicurezza, la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. Informare in modo esauriente

Progetto Ambiente S.p.A. si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico.

8. Ascoltare e tutelare i cittadini

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.

9. Promuovere l'educazione ambientale

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di informazione sensibilizzazione dei comportamenti errati.

10. Essere cortesi

Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

11. Essere imparziali

Progetto Ambiente S.p.A. considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi

Progetto Ambiente S.p.A. si impegna a porre rimedio rapidamente a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

COSA CHIEDIAMO AI CITTADINI

Gli impegni che Progetto Ambiente S.p.A. si pone sono strettamente legati al contributo dei Cittadini. È per questo che chiediamo ad ogni singolo Apriliano di collaborare con noi perché insieme vengano raggiunti risultati duraturi.

In particolare ogni cittadino è tenuto a:

- rispettare le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, conferendo i materiali in modo differenziato negli appositi cassonetti stradali o contenitori domiciliari;
- segnalare ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza.

LA POLITICA AMBIENTALE della Progetto Ambiente S.p.A.

Nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, Progetto Ambiente S.p.A. intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività.

- *assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative in materia di qualità del servizio reso, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori; affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano essi dipendenti di Progetto Ambiente S.p.A. o di imprese esterne;*
- *affrontare le problematiche qualitative, ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano esse relative a dipendenti Progetto Ambiente S.p.A. o di imprese esterne;*
- *perseguire e diffondere a tutti i propri dipendenti una cultura orientata al miglioramento continuo delle prestazioni, alla tutela e al rispetto dell'ambiente, alla salute e sicurezza dei lavoratori;*

- *operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali, con la cittadinanza e tutte le terze parti interessate;*
- *perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente) caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di un sistema documentale adeguato all'organizzazione;*
- *acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse dall'Ente controllante inerenti la qualità del servizio erogato, al fine di rispondere a tutti i requisiti e perseguire gli indirizzi assunti;*
- *aumentare l'efficienza e l'efficacia dei processi del Sistema di Gestione Integrato, identificando le aree e le modalità di miglioramento;*
- *assicurare una corretta progettazione, conduzione e manutenzione delle attività e degli impianti, anche nel caso di attività affidate a terzi, valutando preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza ed utilizzando le migliori tecniche disponibili;*
- *prevenire incidenti che possano avere effetti sull'operatività dei servizi erogati, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate a un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;*
- *formare e addestrare il personale, ai fini del mantenimento di adeguate competenze, al rispetto della normativa e della legislazione vigente, al rispetto del Sistema di Gestione Integrato, al rispetto dei principi generali della tutela ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro;*
- *assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.*
- *I suddetti obiettivi sono perseguiti da tutta l'azienda. Essi sono periodicamente riesaminati e aggiornati, sulla base dell'analisi delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, nell'ambito del periodico riesame della direzione aziendale.*
- *Il personale Progetto Ambiente S.p.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Le regole e gli standard di comportamento sono definiti da un apposito Codice di comportamento aziendale, che tutti i dipendenti ricevono e sono tenuti a rispettare. Il personale è sottoposto a periodici percorsi di formazione e sensibilizzazione.*

3. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

RACCOLTA PORTA A PORTA

Al 31/12/2016 in tutto il territorio della Città di Aprilia è attiva la raccolta differenziata domiciliare, cosiddetta "porta a porta".

Questo sistema di raccolta, grazie alla campagna di comunicazione in atto, alla sensibilizzazione dei cittadini e al loro senso di responsabilità ed impegno, potrà migliorare consentendo di raggiungere importanti risultati in termini di percentuali di raccolta differenziata.

Il servizio domiciliare “porta a porta” è suddiviso in varie zone di intervento, come di seguito elencato:

ZONA 1 – Campoleone, Bellavista, Apriliana Nord, Via dei Rutuli, Torre Bruna, Vallelata;

ZONA 2 – Apriliana Sud, Fossignano, Riserva Nuova, La Cogna, Casello 45;

ZONA 3 – Nettunense Sud, Via dei Giardini, Montarelli, Caffarelli, Borgata Agip, Campo di Carne, Genio Civile, Selciatella, Pantanelle, Cinque Archi, Ferriere, Sacida;

ZONA 4 – Campoverde, Carano, Isole, Gattone, Carroceto, Torre del Padiglione, Frassineto;

ZONA 5/6 – Toscanini, zona167, Aldo Moro, Quartiere Primo, Aprilia Nord, Centro urbano.

I contenitori che vengono dati in comodato d’uso gratuito agli utenti, a seconda della tipologia delle abitazioni e del volume dei rifiuti prodotti sono i seguenti:

- contenitore per carta (40 lt Utenze Domestiche 240/660 lt Utenze Non Domestiche e Condominiali) di colore blu con un ritiro settimanale;
- contenitore per organico (23 lt Utenze Domestiche 240/660 lt Utenze Non Domestiche e Condominiali) di colore marrone con due ritiri settimanali;
- contenitore per vetro (40 lt Utenze Domestiche 240/660 lt Utenze Non Domestiche e Condominiali) di colore verde con un ritiro settimanale;
- contenitore per rifiuti non riciclabili (40 lt Utenze Domestiche 240/660 lt Utenze Non Domestiche e Condominiali) di colore grigio con un ritiro settimanale;
- per la raccolta congiunta delle plastica e dei metalli vengono forniti sacchi di colore giallo per le Utenze Domestiche, e contenitori da 360/660 lt di colore giallo per le Utenze non Domestiche e Condominiali.

È possibile richiedere mediante la compilazione di un modulo reperibile sul sito della Progetto Ambiente spa il servizio aggiuntivo di raccolta domiciliare pannolini e pannoloni (servizio con due ritiri settimanali).

L’esposizione è a carico degli utenti, nei giorni di passaggio previsti dall’apposito calendario, fornito all’attivazione del servizio e visionabile sul sito web della Progetto Ambiente Spa e del Comune di Aprilia.

Per gli utenti residenti nelle zone di attivazione del servizio di raccolta “porta a porta” è prevista la consegna dei materiali di consumo e sostituzione dei contenitori inadatti e/o smarriti per furto.

Gli utenti, muniti di Tessera Sanitaria, negli orari di apertura, potranno recarsi presso l’Ecosportello della società (paragrafo 9 relativo a “Come contattare Progetto Ambiente”) e richiedere:

- la fornitura di buste/sacchi per organico, plastica e metalli, (prevista su consumo annuo del nucleo familiare);

- la fornitura e/o sostituzione, (nei casi di distruzione, furto e/o danneggiamento), del/i contenitore/i adibiti al servizio di raccolta domiciliare.

La consegna dei suindicati materiali sarà documentata dalla sottoscrizione di specifico modulo predisposto dal Comune di Aprilia.

RACCOLTA RIFIUTI PERICOLOSI RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi)

Sono stati dislocati sul territorio comunale, in corrispondenza di farmacie e altri punti di passaggio, dei contenitori dedicati alla raccolta dei RUP, e più precisamente:

- Farmaci scaduti; - Pile esaurite; - T e/o F.

Il servizio di raccolta è previsto con frequenza ordinaria ogni 15 giorni e risponde ad ogni e/o ulteriore bisogno di svuotamento.

L'ubicazione dei contenitori adibiti alla raccolta dei RUP è verificabile mediante consultazione di apposita sezione nel sito web della Progetto Ambiente Spa.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Servizio raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti (mobili, elettrodomestici, sanitari e similari) effettuato a livello stradale.

Il servizio è gratuito.

Servizio a richiesta dei Cittadini Apriliani da effettuarsi nelle seguenti modalità:

- o su richiesta telefonica al numero 06/92727971
- o tramite sito istituzionale con compilazione di specifico form di richiesta

Il tempo medio di esecuzione del servizio, definito con successivo appuntamento telefonico, è valutabile in c.a. 15 giorni dalla data della richiesta.

SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO

SPAZZAMENTO MANUALE

Servizio giornaliero suddiviso in zone, ciascuna delle quali è affidata a un operatore. Comprende la pulizia di strade, piazze e principali parchi, delle fermate dei mezzi pubblici, dei marciapiedi delle scuole pubbliche. Il servizio di spazzamento manuale prevede lo svuotamento dei cestini porta rifiuti presenti nella zona assegnata all'operatore ecologico.

Il Servizio viene svolto dal lunedì al sabato dalle ore 06:00 alle 12:00.

Nelle giornate festive è previsto un servizio ridotto di spazzamento manuale effettuato in alcune zone del centro storico in turno antimeridiano, dalle ore 06:00 alle ore 12:00.

E' previsto, per la zona di Piazza Roma e aree limitrofe, un servizio aggiuntivo di spazzamento pomeridiano dalle ore 12:00 alle ore 18:00.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Consiste nello spazzamento con mezzi meccanizzati, supportati da operatore ecologico, eseguito dal lunedì al sabato dalle ore 06:00 alle 12:00, svolto in particolare:

- nelle strade (prevalentemente grandi corsi) dove non è prevista la sosta di automezzi;

- nei tratti di media e piccola viabilità non interessati dal posteggio;
- nel resto del territorio normalmente servito dallo spazzamento manuale, in affiancamento periodico all'operato degli addetti di zona.
- nelle aree del centro urbano con alta concentrazione di alberi, periodo settembre- dicembre, con interventi specifici di raccolta foglie.

ALTRI SERVIZI

- Servizi di pulizia, raccolta e trasporto al sito di conferimento dei rifiuti provenienti dal mercato settimanale e manifestazioni predisposte dal Comune di Aprilia;
- Servizi di raccolta e trasporto al sito di conferimento dei rifiuti cimiteriali, attraverso il posizionamento di cassoni esterni al cimitero cittadino;
- La manutenzione dei contenitori per RSU e RRDD e dei cestini porta rifiuti, nonché della attrezzature connesse;
- La raccolta ed il trasporto al sito di recupero o smaltimento dei rifiuti abusivamente scaricati sul territorio comunale.
- Gestione attività Centro di Raccolta Comunale denominato "Ecocentro"
- Gestione attività "Ecosportello"

4. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE " ECOCENTRO "

DOV'È E ORARI

Per favorire ai Cittadini la pratica della raccolta differenziata il Comune di Aprilia su iniziativa della Progetto Ambiente S.p.A ha realizzato un Centro di Raccolta Comunale denominato " Ecocentro ".

La gestione del Centro Comunale di raccolta è affidata alla Progetto Ambiente Spa.

L'Ecocentro è situato in Via Portogallo (traversa di Via Toscanini) ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:

lunedì - venerdì	dalle 08:30 alle 13:30
sabato	dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30
prima domenica del mese	dalle 08:30 alle 13:30

Si tratta di un area attrezzata dove i Cittadini Apriliani possono conferire gratuitamente:

- materiali recuperabili (carta, vetro, plastica, metalli, tessuti, frazione organica, legno e sfalci verdi, toner e cartucce dei materiali informatici di consumo, oli vegetali da cucina, oli minerali per lubrificazione);
- rifiuti urbani pericolosi (medicinali scaduti e siringhe usate, pile esaurite, accumulatori, vernici, solventi, colle, smacchiatori, insetticidi);
- rifiuti ingombranti;
- piccoli quantitativi di materiali di demolizione (da attività domestiche "fai da te");
- Olii esausti provenienti da auto e moto.

Gli ecocentri sono inoltre classificati come centri di raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) in base alla normativa vigente e accessibili, in questo caso, sia ai cittadini che ai rivenditori e installatori.

Negli orari di apertura al pubblico degli addetti sono a disposizione per risolvere ogni dubbio e fornire assistenza nelle operazioni di conferimento.

Ogni cittadino residente ad Aprilia, munito di Tessera Sanitaria, può recarsi al centro di Raccolta Comunale per conferire i propri rifiuti e, attraverso facili operazioni, potrà materialmente “pesare” quanto portato e ricevere uno stampato che reportizza il materiale diviso per tipologia e quantità. I dati raccolti, nelle modalità previste e definite nel regolamento comunale, determinano uno sconto sull'imponibile della tariffa rifiuti del proprio nucleo familiare.

Regolamento consultabile sul sito web del Comune di Aprilia www.comunediaprilia.gov.it

5. GARANZIA DI RECUPERO/TRATTAMENTO/SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Tutti i rifiuti urbani indifferenziati e pericolosi, vengono conferiti e/o avviati al conferimento presso impianti di trattamento/smaltimento, nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini, oltre che della normativa in materia.

Tutte le tipologie di rifiuto raccolte in maniera differenziata sono indirizzate alle piattaforme convenzionate con la garanzia del riciclo e del recupero per i materiali recuperabili, attraverso apposite deleghe conferite dal Comune all'azienda per i rapporti con i consorzi di filiera.

6. IMPIANTO DI SELEZIONE E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

La Progetto Ambiente Spa in acquisizione di specifica autorizzazione da parte della Regione Lazio, opera sin dal 2004 attività di selezione dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata con l'obiettivo di ricavarne materie prime seconde (plastica, carta e cartone, vetro e metalli ferrosi e non) da reinserire direttamente, o tramite i consorzi di filiera, nel ciclo produttivo.

L'impianto, ubicato nella struttura industriale della società, sito in Aprilia, Via delle Valli snc, è autorizzato a trattare 28.800 t/anno di rifiuti.

In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI, Progetto Ambiente S.p.A., si impegna a conferire presso le piattaforme di recupero indicate dai consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato e selezionati presso il proprio impianto.

Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati in esecuzione alle deleghe formali conferite dal Comune di Aprilia nei rapporti con i consorzi di filiera.

I consorzi con cui sono attualmente attive le convenzioni:

- Acciaio → CNA -
- Alluminio → CIAL
- Carta → COMIECO
- Plastica → COREPLA

7. SISTEMI DI GESTIONE Progetto Ambiente S.p.A.

Consapevoli che l'efficienza e l'efficacia delle attività possono essere raggiunte non solo grazie al contributo delle persone che lavorano ma anche e soprattutto grazie ad approcci gestionali che portano ad affrontare le problematiche in modo strutturato, l'azienda ha deciso di utilizzare, come strumento di gestione per favorire il miglioramento continuo, le certificazioni ai sensi di norme riconosciute a livello internazionale.

La connotazione strettamente ambientale delle attività di Progetto Ambiente S.p.A. ha fatto privilegiare dapprima, nell'anno 2012, con rinnovi periodici annuali, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 per l'attività di raccolta, trasporto rifiuti urbani e spazzamento.

8. STANDARD CONTROLLI VERIFICHE

SISTEMA DI MONITORAGGIO

Al fine di valutare oggettivamente la qualità dei servizi svolti sul territorio cittadino sono eseguite verifiche giornaliere riguardanti l'efficacia dei servizi complessivamente resi, il rispetto e l'adeguatezza delle frequenze previste, lo stato di efficienza delle attrezzature aziendali e il comportamento dei cittadini.

CUSTOMER SATISFACTION

L'azienda ha in corso la programmazione di un nuovo sito web che consentirà una ricerca di customer satisfaction finalizzata a monitorare la qualità percepita dall'utente/cittadino sui diversi servizi erogati.

9. COME CONTATTARE Progetto Ambiente S.p.A.

Sede Principale direzionale e amministrativa: Via delle Valli, snc 04011 APRILIA (LT)

Sede legale: P.zza dei Bersaglieri n° 30 - 04011 APRILIA (LT)

Indirizzi e-mail:

progettoambiente@legalmail.it ambienteprot@tiscali.it

Centralino: **06/92727971**

Fax: **06/92727967**

Orari ufficio Via delle Valli snc (*Monti Sibillini*) : dal lunedì al venerdì:
dalle ore 9:00 alle 13:00 dalle 15:00 alle 17:00

Sito internet: www.progettoambientespa.it

Ecosportello – P.zza Dei Bersaglieri 30 -04011 APRILIA (LT)

Orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:30 alle 13:30
il martedì e il giovedì: dalle ore 15:00 alle 17:30

Materiale di consumo per utenti delle zone di raccolta “porta a porta”, ritiro e sostituzione contenitore/i raccolta domiciliare per distruzione, furto e/o danneggiamento

Gli utenti, muniti di Tessera Sanitaria, negli orari di apertura ufficio, potranno richiedere: - la fornitura di buste per la frazione umida e plastica, (prevista per consumo annuo del nucleo familiare);

- la fornitura e/o sostituzione, (nei casi di distruzione, furto e/o danneggiamento), dei contenitori adibiti al servizio di raccolta domiciliare;

La consegna dei suindicati materiali sarà documentata con la sottoscrizione di specifico modulo predisposto dal Comune di Aprilia.

E' possibile inviare reclami/segnalazioni attraverso uno specifico form dedicato sul sito aziendale.

10. COMUNICAZIONE VERSO I CITTADINI

La comunicazione della Progetto Ambiente S.p.A, coordinata dall'Assessorato Ambiente del Comune di Aprilia, è finalizzata a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali. Comprende campagne informative rivolte a tutta la popolazione e altre iniziative mirate ad alcune categorie specifiche: bambini, studenti, pensionati, cittadini stranieri, amministratori di condominio, utenze commerciali, ecc. Da ricordare inoltre:

- iniziative specifiche per lanciare alcune raccolte differenziate;
- attività con le scuole, mirate a sensibilizzare bambini e ragazzi su temi ambientali, con particolare attenzione alla raccolta differenziata e alla riduzione alla fonte dei rifiuti;
- visite didattiche agli impianti Progetto Ambiente S.p.A.;
- campagne informative volte a sensibilizzare i cittadini ad un contenimento della produzione di rifiuti.

11. DOVERI DEI CITTADINI

Al fine di garantire una buona qualità del servizio si chiede ai cittadini di contribuire a:

- depositare all'interno dei cestini porta-rifiuti dislocati sul territorio rifiuto proveniente da luoghi adibiti all'uso di civile abitazione o di attività domestiche in genere;
- nella zone servite dalla raccolta domiciliare esporre sacchi/mastelli contenitori contenenti rifiuti nei giorni e in orari stabiliti dal calendario di raccolta;
- nella zone servite dalla raccolta stradale: conferire rifiuti in orari e modalità stabilite nel regolamento ;
- non imbrattare i contenitori per la raccolta dei rifiuti con affissione di manifesti o di altro materiale, che non sia un mero elenco di rifiuti conferibili;
- il conferimento di rifiuti diversi da quelli cui contenitori di raccolta sono destinati, con modalità diverse di conferimento rispetto quelle previste dal Regolamento comunale;

- il conferimento al servizio di raccolta differenziata di cartoni, contenitori in plastica ed imballaggi che non siano stati precedentemente ridotti di volume;
- il conferimento al servizio di raccolta differenziata di imballaggi in plastica vetro e metalli che non siano stati precedentemente svuotati;
- il conferimento di materiali che per dimensioni, consistenza altre caratteristiche possano arrecare danno ai contenitori ai mezzi di raccolta, nonché costituire pericolo per cittadini gli addetti ai servizi;
- il conferimento al servizio di raccolta di liquidi corrosivi nonché di materiali ardenti tali da danneggiare contenitori oppure tali da costituire situazioni di pericolo;
- il conferimento di rifiuti acuminati taglienti che non siano stati precedentemente avvolti in materiale isolante;
- l'abbandono dei rifiuti al di fuori dei contenitori previa verifica del riempimento dei contenitori assegnati;
- nel territorio del Comune, il conferimento di rifiuti provenienti da cittadini di altri Comuni non iscritti al ruolo del Comune di Aprilia;
- la migrazione dei rifiuti da parte delle utenze servite con il sistema domiciliare di prossimità verso quartieri serviti con sistema stradale, fatta eccezione del conferimento presso il centro comunale di raccolta nelle modalità stabilite dal regolamento comunale;
- il danneggiamento delle strutture del servizio pubblico di gestione dei rifiuti;
- presso il Centro Comunale di Raccolta, l'abbandono di rifiuti all'interno all'esterno dell'area;
- presso il Centro Comunale di Raccolta, la consegna di rifiuti fuori degli appositi contenitori;
- presso il Centro Comunale di Raccolta, la consegna di rifiuti di tipologia diversa da quella cui contenitori sono destinati;
- presso il Centro Comunale di Raccolta, il danneggiamento delle strutture dell'area, fatte salve eventuali sanzioni di natura penale;
- per le utenze non domestiche, il conferimento al servizio pubblico di rifiuti di natura diversa da quella indicata nei criteri qualitativi dell'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani per quali il servizio pubblico preposto;
- per le utenze non domestiche, il conferimento al servizio pubblico di quantità di rifiuti superiori quelle determinate dai criteri quantitativi dell'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani per quali il servizio pubblico preposto;
- In generale, conferire rifiuti con modalità diverse da quelle previste nel Regolamento comunale.

L'intero testo del Regolamento comunale sulla gestione dei rifiuti è pubblicato sul sito www.comunediaprilia.gov.it

12. TARIFFA DEL SERVIZIO

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana organizzato per la Città di Aprilia.

La tariffa viene riscossa dal Comune di Aprilia ed è bene che ciascuno si accerti di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

Dettagli attinenti la tariffa del servizio, modalità di determinazione, riduzioni, termini per la riscossione sono reperibili sul sito del Comune di Aprilia. www.comunediaprilia.gov.it