

2012



carta dei servizi

AncomAmbiente^{SpA}



**Comune di
Ancona**



Gentile Utente,

sono lieto di presentarLe la nuova Carta dei Servizi di AnconAmbiente, uno strumento di conoscenza e di condivisione con i cittadini per una partecipazione consapevole e attiva nella gestione dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre, una scelta di trasparenza per garantire un approccio diretto con l'azienda oltre a fornire un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di qualità/ambiente e sicurezza.

Certo di proseguire su un percorso che valorizzi la comunicazione sul territorio con la cittadinanza, con l'obiettivo di migliorare sempre di più la qualità dei servizi erogati, pongo i più sinceri cordiali saluti.

Il Presidente



Indice

I. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. Premessa	8
2. Principi fondamentali	9

II. LA SOCIETÀ

1. Presentazione	14
2. Organi	15
3. Carta d'identità della società	16
4. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	17

III. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

1. Fattori della qualità	20
2. Servizio di igiene ambientale	20
3. Servizio gestione rifiuti	25
4. Servizio di affissioni pubbliche e riscossione imposta pubblicità	33
5. Servizio pubblica illuminazione	34
6. Servizi cimiteriali e lampade votive	36
7. Servizi commerciali	38

IV. RAPPORTI CON L'UTENZA

1. Informazioni all'utenza	42
2. Privacy e trattamento dei dati personali	44
3. Segnalazioni e reclami	44
4. Monitoraggio reclami	45
5. Servizio di conciliazione presso la C.C.I.A.A. di Ancona	45
6. Personale a contatto con l'utenza	46
7. Validità della Carta	46



PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. Premessa

2. Principi fondamentali



1. PREMESSA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone AnconAmbiente nella gestione dei propri servizi.

Il settore di Igiene Ambientale in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La collaborazione attiva da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da AnconAmbiente.

Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'azienda e i cittadini: è per questo motivo che AnconAmbiente conta sulla collaborazione attiva della cittadinanza per tener fede agli impegni assunti.

È in questo contesto che si inserisce la *Carta dei Servizi*, la quale vuole essere un “patto” e una finestra di dialogo tra l'azienda e i cittadini e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa *Carta*, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (*standard*) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza ed AnconAmbiente.

La *Carta dei Servizi* non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici ed il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati raggiunti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione del servizio l'AnconAmbiente si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AnconAmbiente eroga i propri servizi con imparzialità a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree territoriali di utenza gestite sia tra le diverse categorie o fasce di utenti; l'egualanza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità e regolarità

AnconAmbiente garantisce l'erogazione dei propri servizi con regolarità e costanza, senza alcuna interruzione, fatta eccezione per quelle cause indipendenti dalla volontà aziendale (*quali ad esempio calamità naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti*), che potrebbero comportare interruzioni. In tali casi, l'azienda si impegna ad informare tempestivamente i cittadini e ad adottare tutte le misure del caso per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

Partecipazione

AnconAmbiente si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini per gli aspetti della gestione del servizio che li riguardano, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione tra i cittadini e l'azienda.

Efficienza ed efficacia

AnconAmbiente persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate a tutela della qualità e dell'ambiente, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

AnconAmbiente si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati a cortesia.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con i cittadini.

Chiarezza e trasparenza

AnconAmbiente garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare, e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia ed alla comprensibilità del linguaggio nel rapporto con gli stessi.

Adozione del “Modello di Organizzazione” ex D.Lgs. 231/01

AnconAmbiente, nel novembre 2009, si è dotata del Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 che ha introdotto un regime di responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati.

Parimenti, AnconAmbiente ha nominato l'Organismo di Vigilanza con il compito, in sintesi, di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs. 231/01. Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, certificato conformemente alla normativa internazionale **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN ISO 14001**, dimostra che l'AnconAmbiente ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, nonché la soddisfazione dei cittadini.

L'impegno di AnconAmbiente nei confronti dei cittadini e dell'ambiente acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.



Dichiarazione Ambientale 2010-2013



LA SOCIETÀ

- 1. Presentazione**
- 2. Organi**
- 3. Carta d'identità della società**
- 4. Sicurezza e salute sul luogo del lavoro**



1. PRESENTAZIONE

AnconAmbiente S.p.A. è il maggiore gestore dei servizi di igiene urbana della provincia di Ancona. Nasce, con il nome di Asmiu, nel 1973 come azienda municipalizzata del Comune di Ancona. Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni a totale capitale pubblico. I detentori delle azioni societarie sono attualmente i **Comuni di Ancona, Fabriano, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Castelfidardo, e AnconAmbiente S.p.A. (con azioni proprie)**.

È comunque nel territorio del Comune di Ancona che l'azienda gestisce numericamente più servizi: infatti oltre all'igiene urbana (*raccolta rifiuti solidi urbani e differenziati, pulizia e spazzamento*) che ingloba le principali attività dell'azienda, AnconAmbiente segue i servizi di pubblica illuminazione (*ri-qualificazione e manutenzione*), semaforica e ventilazione gallerie, affissioni pubbliche e riscossione imposta pubblicità, prevenzione infestanti, servizi cimiteriali e lampade votive.

AnconAmbiente grazie alla professionalità e alle esperienze acquisite, offre anche una serie di servizi commerciali nel settore ambientale che vanno dallo svuotamento di locali all'autospurgo alla derattizzazione, dai trattamenti del verde al noleggio di autobotti per trasporto acqua, dal soccorso stradale alla rimozione della neve.

Dal 2006 AnconAmbiente ha stretto una collaborazione con la Confservizi Marche per i servizi a supporto della Protezione Civile sia nelle calamità naturali che nelle emergenze sanitarie, oltre che nell'organizzazione e gestione dei grandi eventi.

Certificata ISO 9001 e 14001 e registrata Emas, AnconAmbiente crede fortemente nei valori della qualità dei servizi rivolti ai propri utenti e nel rispetto dell'ambiente. Si impegna per promuovere una corretta informazione nel settore ambientale e nella educazione dei cittadini del futuro.

2. ORGANI

Alla guida dell'Azienda siede il Consiglio di Amministrazione, espressione dell'assemblea dei soci e che dura in carica tre anni, composto dal Presidente e da altri quattro membri, il top management di AnconAmbiente è rappresentato dal Direttore Generale.

La nomina di tre amministratori, compresa quella del Presidente del Consiglio di Amministrazione, è riservata al Comune di Ancona. La nomina dei restanti amministratori è riservata ai soci di minoranza.

La compagine sociale di AnconAmbiente, società a totale capitale pubblico, è la seguente:

Comuni soci	Quota di partecipazione %
Comune di Ancona	89,30%
Comune di Fabriano	5,32 %
Comune di Chiaravalle	2,98%
Comune di Castelfidardo	0,42 %
Comune di Cerreto d'Esi	0,99 %
AnconAmbiente S.p.A. (azioni proprie)	0,99 %

AnconAmbiente ha partecipazioni in Società come:

- 50,00% Ambiter S.C.a.r.l. (*in liquidazione*)
- 24,75% SO.GE.NU.S. S.p.A.
- 8,00% Palombina S.r.l. (*in liquidazione*)

Il controllo della gestione amministrativa e revisione contabile è affidata al Collegio Sindacale che si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente.

Il Presidente del Collegio è nominato dal Comune di Ancona.

Il Bilancio della Società viene sottoposto a certificazione volontaria da parte di una Società di Revisione e Organizzazione Contabile.

3. CARTA D'IDENTITÀ DELLA SOCIETÀ

Sede legale: Via del Commercio, 27 – 60127 Ancona.

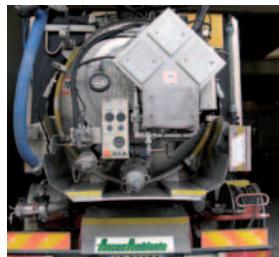
Capitale Sociale: Euro 5.235.000,00 i.v.

Codice Fiscale e Partita Iva n. 01422820421 R.E.A. An 130361

AnconAmbiente assicura la propria attività nell'ambito dei contratti stipulati con i Comuni serviti ad una popolazione complessiva di **157.912**.

L'azienda dispone dei seguenti mezzi ed attrezzature:

- **n. 101** compattatori, costipatori e scarabili adibiti alla raccolta dei rifiuti (*per raccolta tradizionale e Porta a Porta*)
- **n. 24** motocarri apecar
- **n. 43** autocarri con attrezzi speciali
- **n. 10** autocarri per trasporto generici
- **n. 15** furgoni attrezzati
- **n. 11** pale gommate
- **n. 2** ciclomotori
- **n. 16** macchine operatrici (*incluse le spazzatrici meccaniche*)
- **n. 21** vetture
- **n. 10** rimorchi.



4. SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

L'AnconAmbiente nell'ambito delle proprie attività garantisce il rispetto **D.lgs. 81/08 e s.m.i.**

A tal riguardo ha individuato tutte le figure previste dalla linea operativa e linea consultiva che sono opportunamente indicate nei vari **DVR** (*Documento di Valutazione dei Rischi*) di tutte le sedi dove la società eroga i propri servizi.



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

- 1. Fattori della qualità**
- 2. Servizio di igiene ambientale**
- 3. Servizio gestione rifiuti**
- 4. Servizio di affissioni pubbliche e riscossione imposta pubblicità**
- 5. Servizio pubblica illuminazione**
- 6. Servizi cimiteriali e lampade votive**
- 7. Servizi commerciali**



1. FATTORI DELLA QUALITÀ

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente certificato in conformità alle norme internazionali ISO 9001 ed ISO 14001 sta a testimoniare l'impegno dell'AnconAmbiente volto all'ottenimento della piena soddisfazione dei cittadini serviti e, contestualmente, alla prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo attraverso un'attenta gestione delle attività dell'Organizzazione che possono avere influenza sull'ambiente.

2. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Sul territorio del Comune di Ancona il servizio di igiene ambientale consiste nell'espletamento di una serie di attività volte alla pulizia del suolo pubblico, quali:

- Spazzamento
- Diserbo
- Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie
- Pulizia mercati
- Lavaggio delle strade
- Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili
(Palombina – Passetto – Torrette)
- Pulizia delle fontane
- Rimozione carogne animali
- Rimozione siringhe abbandonate
- Disinfezione.

Spazzamento

AnconAmbiente provvede alla pulizia delle strade, piazze e marciapiedi con il servizio di spazzamento manuale, meccanico e misto (*manuale* e *meccanico*). La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'assetto del territorio e dall'entità del transito pedonale che ne definiscono la priorità di esecuzione e le modalità operative.

Nello *spazzamento manuale* le due fasi di accumulo del rifiuto, e del successivo asporto, vengono effettuate manualmente con l'ausilio di scopa e pattumiera. Al fine di agevolare le operazioni di asporto dei rifiuti sono posizionati sui marciapiedi degli appositi cestini gettacarte dotati di sacchetto a perdere intercambiabile.

Nello *spazzamento meccanico* si prevede l'intervento della sola spazzatrice per la rimozione e l'asporto dei rifiuti. Nello *spazzamento misto*, invece, si prevede l'organizzazione in squadre operative composte da uno o due addetti che preparano il lavoro spostando il rifiuto (*foglie, cartacce, etc...*) dai marciapiedi sino al punto di passaggio delle spazzatrice e da un addetto alla guida della stessa per le operazioni di asporto dei rifiuti. Per l'effettuazione dei servizi l'azienda dispone di n. 2 autobotti con attrezzatura lavastrade, di n. 2 spazzatrici grandi con cassone di carico da 6 mc, di n. 4 spazzatrici medie da 4 mc e di n. 2 spazzatrici piccole da 2 mc.

STANDARD GARANTITI

N. vie trattate	Frequenze*
158	Giornaliere
125	Trisettimanali
103	Bisettimanali
263	Settimanali

*Parametri: 1. assetto del territorio - 2. entità del transito pedonale

Diserbo

Il servizio di diserbo prevede il trattamento delle erbe infestanti con l'ausilio di erbicidi adeguati (*irrorazione di un prodotto chimico specifico*).

STANDARD GARANTITI

Frequenza: in dipendenza delle condizioni atmosferiche di stagione; mediamente si effettuano 2 interventi/anno.

Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie

Il servizio di pulizia delle caditoie stradali e delle griglie consiste nella rimozione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione, ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e delle griglie stradali evitando così il ristagno delle acque meteoriche. La programmazione del servizio viene implementata in relazione alle condizioni atmosferiche e su chiamata in base alle specifiche del caso.

STANDARD GARANTITI

Frequenza: 4 interventi all'anno da programma, e interventi su segnalazione.

Pulizia mercati

Il servizio di pulizia dei mercati prevede il ripristino delle aree pubbliche interne ed esterne adibite al commercio. Le modalità operative del servizio prevedono i seguenti interventi: spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio (settimanale) delle aree mercatali; lavaggio e disinfezione dei bagni pubblici di pertinenza, deragnazione delle strutture, rimozione polvere e lavaggio di porte e finestre.

STANDARD GARANTITI

Mercato Maratta	<i>Frequenza giornaliera</i>
Mercato Centrale	<i>Frequenza giornaliera</i>
Mercato Medaglie D'oro	<i>Frequenza giornaliera</i>
Mercato del Piano	<i>Frequenza giornaliera</i>
Mercato Ortofrutticolo	<i>Frequenza giornaliera</i>
Mercati Collemarino Nord e Sud	<i>Frequenza giornaliera</i>

Lavaggio delle strade

Il servizio di lavaggio delle strade, viene effettuato con l'ausilio del sistema "Sweepy-jet" che consente, tramite operazione di convogliamento del rifiuto ricorrente, l'aspirazione dello stesso contemporaneamente al lavaggio del marciapiede. Per le aree soggette a particolare condizioni di degrado (*deiezioni animali*), l'azienda prevede interventi dedicati di deodorazione e lavaggio: il servizio segue una programmazione operativa giornaliera ma è attivabile anche su chiamata per interventi a carattere di urgenza.

STANDARD GARANTITI

Lavaggio strade	<i>Aree di intervento*</i>	<i>Frequenza settimanale</i>
Deodorazione e lavaggio	<i>Da programmazione e su chiamata</i>	<i>Frequenza giornaliera</i>

*Parametri: 1. Assetto del territorio - 2. Entità del transito pedonale

Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili (Palombina - Torrette - Passetto)

Il servizio di pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili viene espletato nell'ambito del territorio del Comune di Ancona, al fine di garantire le condizioni igienico sanitarie degli stessi.

STANDARD GARANTITI

Spiaggia Palombina *Frequenza giornaliera 7 su 7 dal 1° Giugno al 15 Settembre*

Spiaggia Torrette *Frequenza giornaliera 7 su 7 dal 1° Giugno al 15 Settembre*

Spiaggia Passetto *Frequenza giornaliera 7 su 7 dal 1° Giugno al 15 Settembre*

Pulizia delle fontane

Il servizio di pulizia delle fontane cittadine prevede una modalità di pulizia sia di tipo generale che di tipo parziale.

La pulizia di tipo generale delle fontane consiste nello svuotamento delle stesse, lavaggio delle pareti e del fondo con idropulitrice e/o autospurgo. La pulizia di tipo parziale consiste nell'asportazione di ogni sorta di rifiuto galleggiante o depositatosi sul fondo delle stesse.

STANDARD GARANTITI

Pulizia generale *Frequenza bimestrale*

Pulizia parziale *Frequenza settimanale*

Rimozione carogne animali

Il servizio di rimozione delle carogne animali consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati di carogne animali rinvenute sul suolo pubblico del territorio del Comune di Ancona.

STANDARD GARANTITI

Tempestività di intervento: *30 min. dal ricevimento della segnalazione
(tempi di attivazione intervento).*

Rimozione siringhe abbandonate

Il servizio di raccolta di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica. L'intervento sul territorio è attivato su richiesta.

STANDARD GARANTITI

Tempestività di intervento:	30 min. dal ricevimento della segnalazione <i>(tempi di attivazione intervento).</i>
------------------------------------	---

Disinfezione

Per disinfezione (*derattizzazione e disinfestazione*) si intende l'eliminazione dall'ambiente dei vettori responsabili della trasmissione di agenti infestanti, sia per quanto riguarda gli insetti volanti e strisciante che i roditori.

Le aree interessate dal servizio di disinfezione sono:

- caditoie pubbliche
- aree pubbliche che presentano ristagni d'acqua (*aree verdi*)
- edifici pubblici.

Gli interventi vengono effettuati secondo una programmazione prestabilita e su chiamata.

Per richiedere un intervento su area pubblica contattare il numero verde **800.680.800** 24 ore su 24.

STANDARD GARANTITI

Servizio	Periodo	Frequenza
Derattizzazione	Gennaio/Dicembre	<i>Bimestrale</i>
Disinfestazione	Aprile/Ottobre	<i>Ogni 20 gg.</i>

3. SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

AnconAmbiente gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel territorio comunale in base a quanto previsto dal *"Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti"* del Comune di Ancona.

Nello specifico, il servizio di raccolta dei rifiuti, in base alle peculiarità delle aree interessate secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità è così suddiviso;

- Raccolta domiciliare “Porta a Porta”
- Punto mobile di raccolta “Igenio”
- Raccolta stradale per le aree decentrate (*“frazioni e case sparse”*) e industriali.

Raccolta domiciliare “Porta a Porta”

La raccolta domiciliare “Porta a Porta” è un metodo di raccolta dei rifiuti con cui AnconAmbiente provvede al ritiro direttamente davanti all’ingresso delle abitazioni o esercizi commerciali in giorni ed orari prestabiliti che vengono comunicati attraverso l’apposito calendario di raccolta.

Questo sistema di raccolta domiciliare dei rifiuti interessa la città di Ancona, ad esclusione delle frazioni urbane e case sparse.

Al fine di garantire un corretto svolgimento del sistema di raccolta dei rifiuti “Porta a Porta”, è necessario il rispetto di alcune regole fondamentali:

- 1. separare correttamente i rifiuti con l’aiuto del materiale informativo**
- 2. collocare i contenitori su area privata ed esporli solo se pieni**
- 3. rispettare i giorni, gli orari e le modalità di raccolta**
- 4. ritirare i contenitori dopo il passaggio degli operatori addetti a svuotarli.**

Per differenziare correttamente in casa viene consegnato, in ogni abitazione, un kit gratuito e il materiale informativo comprensivo di depliant generale sul “Porta a Porta” e il “Manuale del Rifiutologo” contenente, in ordine alfabetico, l’elenco dei principali oggetti ed imballaggi con relativa modalità di conferimento.

il manuale del

RIFIUTOLOGO

**Calendario della Raccolta Differenziata Porta a Porta
utenze domestiche Zona 2**

LUNEDÌ	FRAZIONE INDIFFERENZIATA	+ PANNOLINI ** PANNOLONI
MARTEDÌ	FRAZIONE ORGANICA	+ VETRO LATTINE
MERCOLEDÌ	VETRO LATTINE	+ PANNOLINI ** PANNOLONI
GIOVEDÌ	PLASTICA	+ FRAZIONE * ORGANICA
VENERDÌ	CARTA CARTONE	+ PANNOLINI ** PANNOLONI
SABATO	FRAZIONE ORGANICA	+ SERVIZIO DI RICHIESTA

ORARIO ESPOSIZIONE
dalle 20,00 del giorno precedente
fino alle 5,00 del giorno di ritiro

ORARIO RITIRO
dalle 5,00 fino alle 11,00

Per informazioni:
800 680 800

Comune di Ancona
www.comune.ancona.it

AnconAmbiente
www.anconambiente.it

I rifiuti differenziati all'interno delle abitazioni vengono successivamente conferiti in appositi contenitori posizionati in prossimità delle abitazioni; la loro assegnazione e la loro collocazione vengono definite in sede di sopraluogo dal personale di AnconAmbiente.

La raccolta domiciliare dei rifiuti è programmata sulla base di un calendario di raccolta che varia di zona in zona; lo stesso calendario viene consegnato agli utenti interessati dal servizio.

STANDARD DI RACCOLTA GARANTITI

Tipologia rifiuto	Tipologia utenza	Frequenza di raccolta
Frazione organica	Utenze domestiche e negozi beni deperibili, bar e pasticcerie	2 volte alla settimana nei periodi invernali; 3 volte alla settimana
	ristoranti e pizzerie	dal 1° giugno al 30 settembre giornaliera
Carta e Cartone	Tutte le utenze	1 volta la settimana*
Plastica	Tutte le utenze	1 volta la settimana*
Vetro e metalli	Tutte le utenze	1 volta la settimana*
Frazione indifferenziata	Tutte le utenze	1 volta la settimana*
Pannolini e pannoloni	Utenze specifiche	Su richiesta

* La frequenza di raccolta può subire modifiche in funzione alle esigenze delle specifiche utenze.

Punto mobile di raccolta

Questo nuovo sistema di raccolta viene utilizzato in particolari aree della città diffusamente caratterizzate, oltre che da numerose attività commerciali, anche dalla presenza di condomini senza aree di pertinenza privata idonee per il collocamento dei contenitori adibiti alla raccolta domiciliare.

Il punto mobile di raccolta “Igenio”, progettato e brevettato da AnconAmbiente, viene posizionato su spazi appositamente dedicati ed è caratterizzato da ridotte misure di ingombro e dalla particolarità di modulare le frequenze di conferimento sulla base di specifiche esigenze operative del servizio.

In particolare garantisce:

- L' ottimizzazione delle frequenze di raccolta, facilità d'uso per l'utenza (*utilizzo della chiave per il conferimento dei rifiuti*)
- L'efficacia operativa per la facilità e velocità nello svuotamento dei contenitori con conseguente maggiore sicurezza per gli operatori
- Fasce orarie di conferimento scaglionate per le zone interessate.

Le zone interessate da questo sistema di raccolta sono la zona del Piano, la zona degli Archi, la Stazione e il Centro storico.

STANDARD DI RACCOLTA GARANTITI

Tipologia rifiuto	Frequenza di raccolta
Frazione organica	<i>tutti i giorni</i>
Carta e Cartone	<i>tutti i giorni tranne giovedì</i>
Plastica	<i>tutti i giorni tranne giovedì</i>
Vetro e metalli	<i>tutti i giorni tranne giovedì</i>
Frazione indifferenziata	<i>solo giovedì</i>
Pannolini e pannolini	<i>tutti i giorni solo su richiesta</i>



Raccolta a mezzo cassonetto stradale

Questo sistema di raccolta, che avviene con l'ausilio di cassonetti posizionati su strada, interessa le aree decentrate (*frazioni* e *case sparse*) e industriali. Attualmente, è stato potenziato per rispondere al meglio agli obiettivi di raccolta differenziata secondo quanto previsto nell'attuale Piano Industriale.

STANDARD GARANTITI

Frequenza vuotatura cassonetti: *cadenza giornaliera, settimanale e trisettimanale a seconda delle zone e/o della tipologia del rifiuto, in orario antimeridiano, pomeridiano e notturno.*



Nei punti di conferimento e raccolta dei rifiuti, oltre ai cassonetti di colore grigio (*rifiuti indifferenziati*) sono presenti i seguenti contenitori:

- contenitori di colore bianco (*carta - cartone - tetrapak*)
- campane di colore verde (*vetro e metalli*)
- contenitori di colore giallo (*plastica*)
- contenitori di colore marrone (*frazione organica*)
- cassonetti di colore bianco senza copertura, ove presente (*imballaggi misti*)
- contenitori di colore giallo, ove presenti (*indumenti usati*).

Per il conferimento e la raccolta di farmaci scaduti, sono collocati all'interno delle farmacie appositi contenitori per gli utenti. Per il conferimento e la raccolta delle pile esauste, gli utenti possono utilizzare i contenitori posizionati sia sul territorio comunale che all'interno di alcune utenze commerciali.

I cassonetti adibiti alla raccolta dei rifiuti solidi urbani indifferenziati sono soggetti a lavaggio e/o trattamenti di sanificazione periodici.

Il CentrAmbiente

Il CentrAmbiente è una struttura autorizzata, custodita ed attrezzata con contenitori di vario tipo e dimensioni, idonei per la raccolta differenziata dei rifiuti. Una vera e propria stazione ecologica, presidiata, presso la quale si possono conferire gratuitamente numerose tipologie di rifiuti in modo differenziato.

Al CentrAmbiente i cittadini trovano inoltre l'assistenza degli operatori di AnconAmbiente disponibili a guidarli in un servizio che diventa così risorsa e fonte di materie prime. Ciascun materiale conferito presso il CentrAmbiente viene sottoposto alle seguenti operazioni:

- conferimento separato in aree o contenitori appositamente predisposti
- valutazione e successivo raggruppamento dei rifiuti in frazioni merceologiche omogenee da destinare al riutilizzo, al riciclo e al recupero di materie
- trasferimento ad un centro multiraccolta o agli impianti di trasformazione finalizzati al recupero.

Il CentrAmbiente si trova ad Ancona in via del Commercio, 27 e rimane aperto dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

- **mattino dalle ore 8.30 alle ore 12.00**
- **pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.30**

Rifiuti ingombranti, sfalci e potature e inertii

AnconAmbiente prevede un'attività di monitoraggio, rimozione e raccolta rifiuti ingombranti (*elettrodomestici, apparecchi elettronici, divani, poltrone, reti, mobili, lastre di vetro, etc, etc.*) abbandonati sul suolo pubblico nelle vicinanze di contenitori stradali, la stessa, è organizzata con l'ausilio di attrezzature e mezzi specifici e con programmazione prestabilita.

Inoltre, per contrastare il diffuso fenomeno degli abbandoni impropri in strada e per andare incontro alle esigenze dei cittadini, AnconAmbiente ha attivo un servizio di ritiro gratuito a domicilio.

Informazioni sul servizio ritiro ingombranti e inerti

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di AnconAmbiente, è necessario fornire le seguenti informazioni relative ai pezzi:

- *tipologia*
- *quantità*
- *dimensioni*

Il servizio di prelievo viene garantito a livello stradale con le seguenti modalità:

- i pezzi da ritirare devono essere esposti la sera precedente il giorno concordato per il ritiro, in prossimità della sede stradale, in luogo visibile agli operatori di AnconAmbiente, in modo da non causare intralcio e pericolo per la viabilità stradale e pedonale
- sui pezzi deve essere posizionato un cartello riportante il codice assegnato dallo operatore del servizio al momento della richiesta, e il numero di pezzi da ritirare.



I pezzi esposti per il ritiro devono corrispondere al numero di pezzi e alla tipologia dichiarati al momento della richiesta. I pezzi in più non saranno ritirati.

Il servizio è gratuito e può essere richiesto:

- contattando il numero verde **800.680.800**
- inviando un sms al numero **340.9931825**
- presso l'ufficio “Ritiro Ingombranti” sito in via del Commercio 27 ad Ancona, **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30**.

Informazioni sul servizio ritiro sfalci e potature

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di AnconAmbiente, è necessario fornire le seguenti informazioni relative al materiale da consegnare:

- *tipologia*
- *quantità*
- *modalità di consegna (big bag, con fascette, etc...)*

Il servizio di prelievo viene garantito a livello stradale con le seguenti modalità:

- il materiale deve essere esposto la sera precedente il giorno concordato per il ritiro in prossimità della sede stradale (*possibilmente a confine con la proprietà privata*), in luogo visibile agli operatori di AnconAmbiente, in modo da non causare intralcio e pericolo per la viabilità stradale e pedonale
- al momento del ritiro da parte degli operatori, è necessario posizionare un cartello riportante il codice assegnato dallo operatore del servizio al momento della richiesta, e il quantitativo concordato per il ritiro.

Il materiale esposto per il ritiro deve corrispondere al quantitativo e alla tipologia dichiarati al momento della richiesta. Il materiale in eccesso non sarà ritirato.

Il servizio è gratuito e può essere richiesto:

- contattando il numero verde **800.680.800**
- inviando un sms al numero **340.9931825**
- presso l'ufficio “Ritiro Ingombranti” sito in via del Commercio 27 ad Ancona, **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30.**

STANDARD GARANTITI

Tempistica di risposta per servizio di ritiro: 5 gg. dalla richiesta

Monitoraggio sul territorio: frequenza settimanale per punti di raccolta

Si ricorda che è vietato abbandonare rifiuti sul suolo pubblico. Costituiscono intralcio e pericolo per la circolazione. L'abbandono illecito è punito a norma di legge.

4. SERVIZIO DI AFFISSIONI PUBBLICHE E RISCOSSIONE IMPOSTA PUBBLICITÀ

AnconAmbiente gestisce per il Comune di Ancona il servizio *delle pubbliche affissioni e la riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità*.

I cittadini possono rivolgersi all'ufficio, sito nella sede aziendale in via del Commercio n. 27 ad Ancona, sia per l'affissione di manifesti negli impianti comunali che per il pagamento delle imposte pubblicitarie sulle insegne e qualsiasi altro mezzo pubblicitario.

Per informazioni sui costi e sulle modalità di pagamento per usufruire dei servizi richiesti, è possibile contattare il numero **071. 2809858**.

Per effettuare il pagamento dei servizi richiesti, utilizzare una delle seguenti modalità:

- **sul c/c postale n° 18247601 intestato “AnconAmbiente S.p.A”
Via del Commercio, 27- 60127 Ancona.
IBAN: IT95B0760102600000018247601
(solo per pagamenti on-line e bonifici bancari)**
- **in contanti o con assegno c/o l'ufficio (limitatamente ai diritti sulle pubbliche affissioni ed alla pubblicità temporanea).**

I manifesti per le affissioni devono essere consegnati almeno entro il giorno antecedente la data prevista per l'affissione, direttamente al personale aziendale preposto all'ufficio nei giorni di apertura nelle seguenti fasce orarie:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.45**
- **il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 15.00**

Per le consegne fuori orario di apertura, è possibile depositare i manifesti nell'area indicata dall'apposita segnaletica dell'ufficio stesso (*preingresso*). La consultazione dell'elenco relativo alle posizioni degli impianti per le affissioni di poster 600 x 280 e di stendardi bifacciali di vario formato, è possibile tramite il sito internet dell'azienda (www.anconambiente.it).

Per verificarne la disponibilità è necessario contattare telefonicamente l'ufficio o inviare una mail a: affissioni@anconambiente.it.

Al momento della prenotazione è possibile richiedere la **“nota posizioni”**, ossia l'elenco delle vie in cui sono stati affissi i manifesti.

La stessa è compilata dagli operatori sul territorio il giorno dell'affissione e viene inviata ai recapiti forniti al momento della prenotazione, entro il giorno successivo alla data dell'affissione.

Per la pubblicità temporanea e/o permanente è possibile scaricare il modulo per dichiarare l'esposizione e/o rimozione della stessa ai fini del pagamento dell'imposta comunale sulla pubblicità.

È inoltre possibile scaricare la modulistica dal sito aziendale per richiedere al Comune di Ancona l'autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari.

STANDARD GARANTITI

Tempestività di risposta legata alla disponibilità degli impianti.

5. SERVIZIO PUBBLICA ILLUMINAZIONE

AnconAmbiente gestisce il servizio di manutenzione e di riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica, semaforici e ventilazione gallerie del territorio comunale; la gestione è affidata ad uno staff composto da tecnici ed elettricisti specializzati.

AnconAmbiente rispetta i criteri generali previsti dal vigente Piano Regolatore della Pubblica Illuminazione e dalla Legge Regionale 10/02, sia per le scelte tecniche dei futuri impianti sia per il rifacimento di quelli esistenti (*in accordo con l'amministrazione comunale, Organismo di Controllo, vengono individuati gli impianti che non garantiscono gli standard di sicurezza, tecnici ed illuminotecnici previsti e sottoposti a riqualificazione*). In questi criteri generali sono contenuti i vincoli più importanti per ottenere un “impianto efficace ed efficiente” che sono:

1. per tutte le progettazioni in atto e future, una particolare attenzione tecnica è rivolta all'ottimizzazione tra i consumi e i rendimenti (*per le nuove lottizzazioni ai titolari, vengono forniti gli standard costruttivi degli impianti di illuminazione che successivamente verranno collegati alla rete comunale*)
2. tutti i nuovi impianti sono dotati di sistemi di abbattimento dei consumi e progettati rispettando i criteri di sostenibilità ambientale
3. la progettazione prevede (*preferibilmente*) l'installazione di lampade a basso consumo o sistemi LED (Light Emitting Diode) e comunque tutti i sistemi sono ad alta efficienza luminosa (*flusso luminoso emesso > 80 % e resa illuminotecnica ra >25%*)

4. ogni progetto è accompagnato da una relazione tecnica specialistica riportante i dati di raggiungimento degli obiettivi definiti dalle norme UNI (*Normativa Illuminazione Stradale*) e dei criteri di sostenibilità energetica.

Tramite il numero verde **800.680.800** i cittadini possono segnalare, 24 ore su 24, gli eventuali malfunzionamenti degli impianti che vengono prontamente ripristinati; tutte le richieste di intervento sono trattate con immediatezza in base ai criteri di criticità e al livello di sicurezza del caso.

Le situazioni di emergenza e/o urgenza sono gestite da un servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24.

STANDARD GARANTITI

Tempestività intervento su segnalazione semplice	entro 24 ore
Tempestività d'intervento in caso di spegnimento di un intero circuito	entro 12 ore
Apparecchiature di comando e controllo	entro 72 ore
Tempestività d'intervento da segnalazione per impianti semaforici	entro 2 ore

6. SERVIZI CIMITERIALI E LAMPADE VOTIVE

Dal mese di marzo 2006 il Comune di Ancona ha affidato ad AnconAmbiente la gestione dei servizi nei 13 cimiteri comunali: Tavernelle, Pinocchio, Posatora, Pietralacroce, Varano, Montacuto, Poggio, Massignano, Candia, Montesicuro, Sappanico, Gallignano, Paterno.

I servizi affidati consistono nell'inumazione, esumazione, tumulazione, traslazione, servizio di pulizia e manutenzione delle aree cimiteriali, l'illuminazione riferita alle lampade votive, la cura del verde.

ORARIO APERTURA E CHIUSURA CIMITERI

INVERNALE : 1° Novembre – 31 Marzo dalle ore 7.00 alle ore 17.00

ESTIVO: 1° Aprile – 31 Ottobre dalle ore 7.00 alle ore 18.30

All'interno delle strutture cimiteriali, ad esclusione del Cimitero di Tavernelle, è vietato l'ingresso per le autovetture private, ad esclusione di quelle autorizzate con possibilità di accesso a partire dalle ore 11.30 fino alla chiusura del cimitero.

Per il rilascio delle autorizzazioni, il richiedente è tenuto a rivolgersi all'ufficio funebre comunale sito presso la sede di via Strada di Varano n. 1.

Nella riorganizzazione del servizio, l'azienda per andare incontro alle esigenze espresse dalla cittadinanza, ha introdotto la tumulazione pomeridiana.

Orario di tumulazione	Mattino	Pomeriggio
invernale (1° Novembre – 31 Marzo)	10.15 11.15 12.15	13.15 14.15 15.15 16.15
estivo (1° Aprile – 31 Ottobre)	10.15 11.15 12.15	15.00 16.00 17.00 18.00

Gli orari di apertura degli uffici al pubblico sono i seguenti:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30**
- **martedì e giovedì anche dalle ore 13.30 alle ore 15.30.**

I recapiti telefonici per entrare in contatto l'ufficio per i servizi cimiteriali sono i seguenti: tel. **071.2801.057** e fax **071.2812.082**.

È inoltre attivo un servizio di reperibilità notturna al seguente numero **340.762.4173** con i seguenti orari:

- **periodo invernale dalle ore 17.00 alle ore 7.00**
- **periodo estivo dalle ore 18.30 alle ore 7.00**

Lampade Votive

Per richiedere un nuovo allaccio, bisogna recarsi presso l'Ufficio medesimo di AnconAmbiente, ubicato presso gli uffici cimiteriali di Tavernelle, Strada Passo Varano 1.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30**
- **inoltre il martedì e il giovedì dalle ore 13.30 alle ore 15.30**

Le informazioni da comunicare in questa sede per la stipula di un nuovo contratto sono:

- nome, cognome, codice fiscale, telefono ed indirizzo dell'intestatario al quale inviare il bollettino postale per il pagamento del servizio;
- nome e cognome del defunto e cimitero ove è sepolto, presso cui s'intende attivare la lampada votiva.

Per richiedere la disdetta di un contratto o per segnalare variazioni riferite ad una utenza attiva, bisogna inoltrare la richiesta presso l'ufficio "Lampade Votive" entro e non oltre il 30 novembre dell'anno in corso. La modulistica apposita è disponibile presso lo stesso ufficio o scaricabile dal sito di AnconAmbiente, e può essere inoltrata per posta, via e-mail (*formato pdf*), via fax o consegnata a mano.

STANDARD GARANTITI

Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani	Bisettimanale
Manutenzione del verde	n° 6 interventi all'anno
Illuminazione elettrica votiva: giorni necessari per allacciamenti ex novo alla rete già esistente	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta

7. SERVIZI COMMERCIALI

AnconAmbiente fornisce a pagamento anche altri servizi destinati a singoli cittadini, aziende o enti istituzionali quali:

approvvigionamento idrico (*di acqua non potabile*) ed autobotti per prove di carico, lavaggi, riempimento piscine, etc...

autospurgo e videoispezioni con l'ausilio di videosonda professionale e su richiesta rilascio delle riprese effettuate su supporto dvd

noleggio mezzi ed attrezzature

noleggio di cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti

potature e manutenzione giardini privati con ritiro del materiale di risulta

prevenzione infestanti

pulizia aree private (*piazzali e parcheggi*)
con l'ausilio di spazzatrici e lavastrade

rimozione graffiti

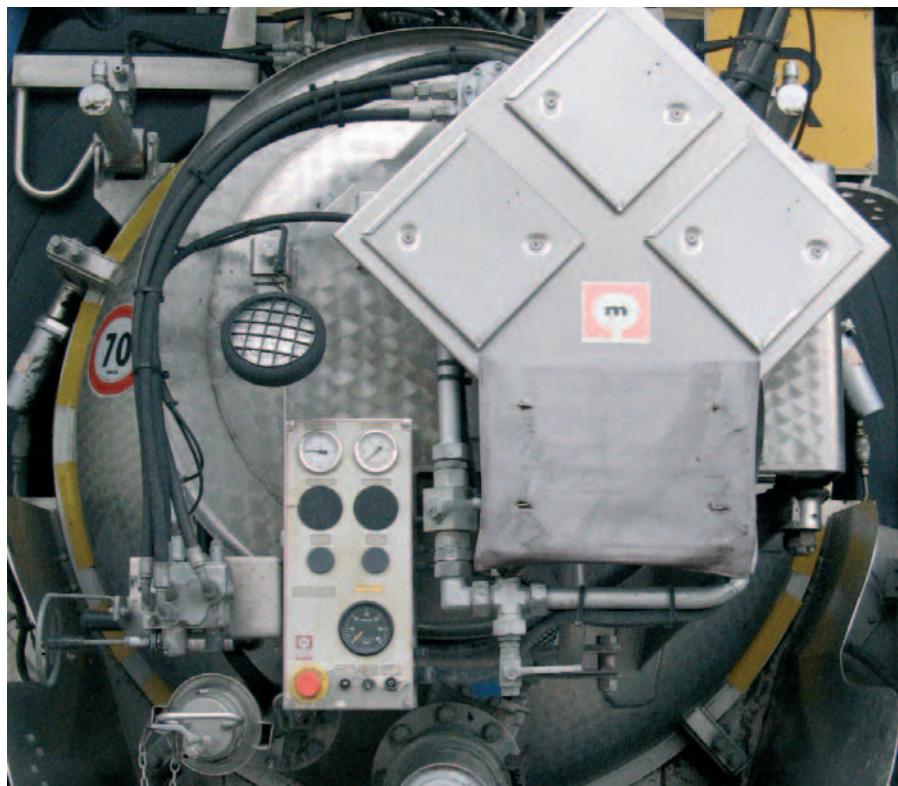
sgombero locali e cantine

trasporto e smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi

trasporto amianto.

Per ulteriori informazioni sui servizi commerciali è possibile contattare il numero **071.280 9856** o recarsi direttamente all'ufficio “Conto Terzi”, ubicato presso la sede aziendale di via del Commercio n. 27 ad Ancona, nei seguenti orari:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30**
- **sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.**





RAPPORTI CON L'UTENZA

- 1. Informazioni all'utenza**
- 2. Privacy e trattamento dei dati personali**
- 3. Segnalazioni e reclami**
- 4. Monitoraggio reclami**
- 5. Servizio di conciliazione presso la C.C.I.A.A. di Ancona**
- 6. Personale a contatto con l'utenza**
- 7. Validità della Carta**



1. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

AnconAmbiente assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- campagne promozionali ed informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo cartaceo (*opuscoli, pieghevoli, volantini, etc.*) da inviare ai cittadini e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- punti di informazione mobili per agevolare i cittadini nelle fasi di avvio di nuovi servizi;
- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, iniziative rivolte oltre che alla cittadinanza anche agli studenti.

Ogni cittadino può rivolgersi ad AnconAmbiente tramite:

Sportello informativo

Per garantire un servizio puntuale ed efficace ai cittadini Anconambiente mette a disposizione della propria utenza uno sportello informativo presso la sede di Via del Commercio 27, attivo

- **dal lunedì al sabato* dalle ore 09.00 alle ore 13.00.**

Durante tali fasce orarie è possibile non soltanto fornire segnalazioni e/o ricevere informazioni relative ai servizi ma anche ritirare i kit domestici e altro materiale utile per la raccolta differenziata con sistema domiciliare “Porta a Porta” e/o Igenio.

* Nelle giornate di sabato non è possibile effettuare alcun acquisto di materiale (big bag per sfalci e potature, sacchi per la raccolta rifiuti, etc..).

Numero verde 800.680.800 e Contact Center

Al fine di garantire una corretta informazione al cittadino è attivo il servizio dedicato alla gestione dei rapporti con i cittadini: il Contact Center. Questo utilizza un sistema informatico che garantisce il trattamento immediato delle segnalazioni, reclami, disservizi, richieste informazioni, suggerimenti ricevuti ed è in grado di rispondere in modo efficace alle necessità dei cittadini attraverso il contatto telefonico. È inoltre presente un particolare protocollo informatico che prevede diversi livelli di risposta e di approfondimento, che l'azienda ha adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utenza, monitorando la qualità dei servizi offerti.

Informazioni:

- *Orario apertura con operatori* dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 17.30
- *Orario apertura con segreteria telefonica 24h, 7 giorni su 7*
- *N° 5 caselle vocali per la registrazione dei messaggi assegnate ai singoli settori (“Pubblica Illuminazione”, “Porta a Porta”, “Servizi commerciali”, “Amministrazione”, “Servizi vari”).*

Contatti azienda

È possibile richiedere informazioni e/o chiarimenti a questi riferimenti:
fax **071.2809 870**
via mail **info@anconambiente.it**
sito internet **www.anconambiente.it**

AnconAmbiente si impegna ad effettuare periodicamente rilevazioni campionarie mediante indagini telefoniche e dirette, al fine di valutare i gradi di soddisfazione e di percezione dei propri servizi da parte dei cittadini.

Inoltre, l'azienda si impegna a pubblicare annualmente i rapporti sulla qualità dei servizi erogati su territorio servito.

I dati pubblicati sono trasmessi alle autorità competenti e resi disponibili per le associazioni di categoria.

2. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AnconAmbiente, ai fini dello svolgimento dei servizi che gli sono stati affidati e in tutti i contatti che ha con i cittadini, ma anche con i propri fornitori, deve trattare “dati personali”, pertanto, secondo quanto disposto dall’ **art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003**, forniamo le seguenti informazioni essenziali.

Tali dati sono trattati in relazione alle esigenze di erogazione dei servizi da noi svolti, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti finanziari e commerciali; tale trattamento avviene per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per finalità amministrative e commerciali e per i conseguenti adempimenti di obblighi legali e fiscali.

Il trattamento dei dati avviene mediante l’utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l’ausilio di strumenti elettronici.

Non è contemplata in nessun caso la diffusione dei dati, che potrebbero essere da noi comunicati ai soggetti incaricati del loro trattamento; inoltre essi potrebbero essere comunicati a soggetti che hanno necessità di accedervi per finalità ausiliarie, nei limiti strettamente necessari allo svolgimento dei compiti ausiliari loro affidati.

I cittadini, come i fornitori, possono esercitare tutti i diritti previsti dall’**art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003**, rivolgendosi direttamente all’azienda che è il “titolare del trattamento”.

3. SEGNALAZIONI E RECLAMI

AnconAmbiente si impegna ad evadere ogni richiesta d’informazione, segnalazione di disservizio, richiesta di servizio, pervenute tramite fax, lettera, e-mail, web, entro **15 giorni lavorativi**. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o fax.

AnconAmbiente riferisce all’utente l’esito degli accertamenti, fornendo, se necessario, ulteriori chiarimenti ed impegnandosi a correggere tempestivamente le eventuali irregolarità.

STANDARD GARANTITI

Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami: 15 giorni lavorativi

4. MONITORAGGIO DEI RECLAMI

Annualmente Anconambiente predisponde un resoconto sul monitoraggio dei reclami, e lo mette disposizione dei clienti che ne fanno richiesta, contenente:

- il numero ed il tipo dei reclami
- indici sui tassi di reclamo
- confronto con i dati precedentemente riscontrati
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Anconambiente dispone di una procedura che garantisce lo svolgimento di tutte le attività in materia di reclami ed è finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

5. SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PRESSO LA C.C.I.A.A. DI ANCONA

Anconambiente ha sottoscritto un accordo con la Camera di Commercio per l'Industria e Artigianato e Agricoltura in base al quale quest'ultima mette a disposizione il servizio di conciliazione per la risoluzione di eventuali controversie.

Il servizio di conciliazione è finalizzato al pieno rispetto, anche in caso di contenzioso, dei principi fondamentali indicati al capitolo 1, in particolare ha l'obiettivo di contenerne i tempi ed i costi per il cliente.

Il servizio di conciliazione messo a disposizione dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Ancona è regolato da un'apposita procedura consultabile sul sito internet

www.conciliazione.an.camcom.it; ulteriori informazioni possono essere richieste direttamente al **Servizio di conciliazione della C.C.I.A.A.**

piazza XXIV Maggio, 1 Ancona (tel. 071/5898250-316; fax. 071/5898255) oppure ad **Anconambiente** (*si vedano i canali indicati sulla Carta*).

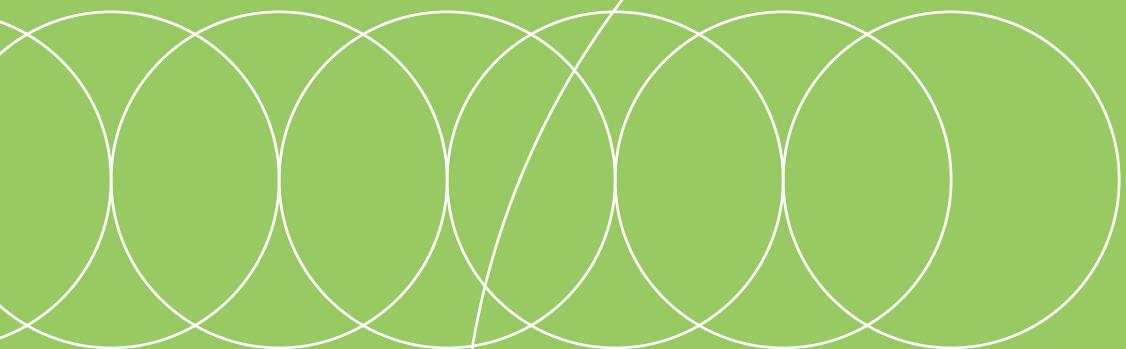
È prevista, a carico del cliente che intenda promuovere la procedura di conciliazione, la corresponsione, a titolo di spese di conciliazione, di una quota variabile in base al valore della controversia, il cui ammontare è specificato nella procedura sopra menzionata”.

6. PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità nei rapporti con l'utenza.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA

Questo documento, approvato dal **Consiglio di Amministrazione** di AnconAmbiente, ha una validità di due anni ed è soggetto a revisione periodica. Eventuali variazioni degli standard di servizio, verranno comunicate tempestivamente attraverso i più efficaci strumenti informativi.



AnconAmbiente S.p.A.

Via del Commercio, 27
60127 ANCONA
Tel. 071.280981
Fax 071.2809870
info@anconambiente.it
www.anconambiente.it

Numero Verde

800 680 800

Servizio ritiro gratuito
ingombri a domicilio
con SMS
340.9931825

