



# CARTA DEI SERVIZI

## **SOMMARIO**

Sezione I - Carta dei Servizi.

Sezione II - I principi fondamentali.

Sezione III - Presentazione dell'azienda e dei servizi.

Sezione IV - Percezione della qualità del servizio - Rapporti con l'utenza.

Sezione V – Indirizzi/contatti e numeri utili.

## **SEZIONE I – CARTA DEI SERVIZI**

### **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

ASM SpA (di seguito ASM), gestore affidatario del servizio di igiene urbana del Comune di L'Aquila e gestore affidatario del medesimo servizio dei Comuni soci, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini uno strumento di informazione chiaro ed immediato.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino/utente, nonché uno strumento di tutela per quest'ultimo; in essa vengono descritte le principali

caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dall'azienda e quello effettivamente erogato.

L'obiettivo è di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.

Qualora gli obiettivi riportati nella Carta dei Servizi non venissero rispettati, l'Azienda si impegna a fornire servizi straordinari a titolo di indennizzo degli utenti.

### **DOVE TROVARLA**

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet aziendale: [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it) nella sezione **amministrazione trasparente**.

### **PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI**

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone ASM nella gestione dei servizi di igiene ambientale. E' un settore questo, che 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 complessiva pulizia della città e, dei territori comunali appartenenti alla compagine

sociale infatti, dipende fortemente dall' "utilizzo" che viene fatto del territorio stesso, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, ed anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascun cittadino sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come ad una possibile risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che l'azienda conta sulla collaborazione attiva di tutti per tenere fede agli impegni assunti e per lavorare insieme ai cittadini stessi.

E' in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utenza che ne beneficia, creando un coinvolgimento ed una partecipazione al fine di accrescere la conoscenza e capacità di valutazione del servizio offerto.

### **VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione, su proposta delle parti (ASM, Comune di L'Aquila e Comuni soci), ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Le modifiche saranno tempestivamente comunicate agli utenti con mezzi idonei.

ASM si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta, in funzione delle normative e disposizioni di legge che saranno emanate da parte degli organismi competenti, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle prestazioni aziendali.

## **SEZIONE II – I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei propri servizi ASM svolge le proprie attività in conformità ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" enunciati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22.02.1994 n° 43.

I principi fondamentali sono gli indici di orientamento dell'insieme dei comportamenti ai quali tutti i collaboratori di ASM devono ispirarsi per poter svolgere il proprio lavoro ed ai quali occorre rifarsi nella gestione dei rapporti con tutti i soggetti con i quali l'azienda entra in relazione.

## **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DEL SERVIZIO**

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché la parità di trattamento a tutti gli utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

## **QUALITA'**

ASM si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta delle lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

ASM ha ottenuto la certificazione del sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 ed OHSAS 45001.

## **CONTINUITA' E REGOLARITA'**

Fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione, ecc.); gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne vedranno il massimo impegno dell'Azienda per essere contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.

## **PARTECIPAZIONE**

Favorisce la piena partecipazione dell'utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti aziendali basato su cortesia e rispetto nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che riguardano l'intera collettività.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## **RISPETTO DELLA NORMATIVA DI LEGGE**

ASM si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge ed a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge ed alle nuove normative.

## **SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI SERVIZI** **L'AZIENDA**

Fino al 1969 il Servizio della semplice raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani e conferimento in discarica veniva svolto dalla ditta Pastorino di Bergamo. Nel 1969 nasce con la ragione sociale AMNU (Azienda Municipalizzata Nettezza Urbana); nel 1973 la stessa si fonde con l'Azienda Municipalizzata dei trasporti (anch'essa nata nel 1973) con la ragione sociale ASM (Azienda Servizi Municipalizzati).

Dal 1° gennaio del 2000 viene scissa l'Azienda dei trasporti, alla quale viene data la ragione sociale AMA S.p.A. (Azienda Mobilità Aquilana).

Con delibera del Consiglio Comunale dell'Aquila, n. 202 del 31 dicembre 2002, viene trasformata in Società per Azioni, assumendo dal 1° gennaio 2003 la nuova denominazione di A.S.M. S.p.A. (Aquilana Società Multiservizi).

L'azienda, nel corso del 2012, è entrata a far parte del Consiglio Direttivo Federale di Federambiente.

Con delibera del medesimo Consiglio Comunale, n. 54 del 10.07.2019, è stato approvato il nuovo Contratto di servizio tra Comune dell'Aquila e ASM SpA, siglato in data 24.02.2020, avente per oggetto l'affidamento in house della gestione integrata del ciclo dei rifiuti urbani e di igiene ambientale nel territorio comunale.

L'affidamento del servizio ha durata dal 01 agosto 2019 fino al 31 dicembre 2024, eventualmente prorogabile per altri due anni. L'affidamento è soggetto a verifica annuale obbligatoria, sulla base del piano economico-finanziario presentato da ASM e delle entrate TARI del Comune dell'Aquila.

### **L'AZIENDA OGGI**

ASM spa (Aquilana Società Multiservizi) è una S.p.A. ad intero capitale pubblico del Comune di L'Aquila, affidataria del servizio di gestione integrata dei rifiuti, con sede legale in via dell'Industria s.n.c., Zona Industriale di Bazzano - L'Aquila.

E' una società in continua evoluzione; ASM, in ottemperanza a quanto dispone il nuovo Statuto Aziendale approvato in data 11.12.2019 ed il nuovo Contratto di Servizio sopra richiamato circa il futuro ampliamento della compagine societaria, svolge il servizio di gestione integrata dei rifiuti presso altri Comuni posti all'esterno dell'ambito territoriale; attualmente il Comune dell'Aquila detiene il 99,98% delle azioni di ASM SpA; i comuni di San Pio delle Camere, di Montereale, di Capitignano e di Campotosto partecipano alla società con una quota societaria dello 0,01% ciascuno; le nuove linee strategiche e la riorganizzazione interna vogliono portare alla creazione di una struttura efficiente pronta a cogliere opportunità e stimoli del mercato.

I prossimi passi, a breve termine, prevedono il completamento del processo di armonizzazione dei settori tradizionali di servizio all'Utenza, il potenziamento dell'affidabilità degli impianti, la riqualificazione del personale, la standardizzazione delle procedure e dei processi aziendali nell'ottica di un'ottimizzazione e valorizzazione delle risorse.

L'azienda opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure, impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente, della salute dei cittadini, della salute e della sicurezza dei propri operatori. In quest'ottica sono stati individuati e messi in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente, ma soprattutto il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza quali: i) il rinnovo di parte del proprio parco mezzi, al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi; ii) la predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;iii) la predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di sicurezza sul luogo di lavoro.

Gli obiettivi strategici aziendali si possono, nell'ambito della prevenzione e della riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti, così sintetizzare:

- raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del programma privilegiando svariati sistemi di raccolta;
- riduzione della quantità e miglioramento della qualità dei rifiuti da conferire a smaltimento anche tramite impianti ;
- compostaggio quale trattamento strategico dei rifiuti per il territorio.

ASM si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

Qualora si dovessero verificare situazioni di pericolo l'azienda si impegna a garantire l'espletamento tempestivo del servizio richiesto.

L'azienda intende fornire un servizio regolare e senza interruzioni; la sospensione può verificarsi per cause di forza maggiore.

In caso di scioperi o di interruzione del servizio ASM garantisce l'espletamento dei servizi minimi essenziali, previsti dalla normativa nazionale vigente.

### **LA GAMMA DEI SERVIZI**

L'ASM, allo scopo di migliorare il rapporto con i cittadini, ha promosso una serie di iniziative, quali:

- una periodica collaborazione con la stampa locale;
- la promozione di diverse campagne pubblicitarie della propria attività, con particolare riferimento alla sensibilizzazione dell'utenza;
- una fattiva presenza nelle scuole del territorio comunale attraverso la creazione di numerose iniziative a scopo educativo;
- il coinvolgimento delle associazioni/organizzazioni che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti e a quelle che lavorano per consumi sostenibili e a basso impatto ambientale;
- la partecipazione attiva a manifestazioni, fiere, iniziative benefiche organizzate in ambito locale;
- la predisposizione di documenti informativi sull'azienda e sui servizi;



- la gestione di un numero verde e di una messaggeria telefonica dedicato all'accoglimento ed allo smistamento delle segnalazioni di disservizio e/o richieste di intervento da parte dell'utenza anche su appuntamento;
- l'attuazione di un sistema interno di gestione delle suddette segnalazioni;
- la realizzazione di un sito internet, [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it), come spazio di comunicazione interattiva con gli utenti dei servizi offerti, app e social per essere presente in maniera ottimale sul territorio;
- facilitazione per particolari categorie di utenti, assicurando la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie disagiate dei cittadini (es. anziani, portatori di handicap, ecc..) ai servizi del gestore ed agevolando la fruizione dei servizi offerti.

In tale contesto, la Carta dei Servizi rappresenta un elemento di perfezionamento del cammino intrapreso dalla nostra Azienda per migliorare, attraverso il contatto e la comunicazione diretta con l'utenza, l'organizzazione aziendale e l'efficienza della nostra attività ed adeguare, ogni qualvolta si renda necessario anche attraverso indagini e rilevazioni campionarie, le modalità di erogazione dei nostri servizi e gli standard di qualità e quantità in base alle esigenze dei cittadini.

L'ASM, inoltre, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che sia riutilizzabile (carta, vetro, legno, metallo, plastica, rifiuto umido e verde), al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti; provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Le attività principali, garantite dall'azienda, sono stabilite nel Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di L'Aquila e ASM nonché nelle specifiche convenzioni siglate con i Comuni soci.

L'azienda si occupa di fornire i seguenti servizi:

➤ **Gestione integrata dei Rifiuti Solidi Urbani.**

(A titolo esemplificativo: servizio di sanificazione, raccolta verde, raccolta dei rifiuti nei mercati/fiere/manifestazioni, raccolta rifiuti cimiteriali, raccolta siringhe abbandonate...).

➤ **Gestione dei Centri di Raccolta sul territorio del Comune dell'Aquila e Comuni soci.**

I Centri di Raccolta, normati dal DM 08.04.2008, sono impianti generalmente di dimensioni ridotte, presidiati nella fase di operatività da personale addetto. Essi vengono allestiti per il raggruppamento dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti da cittadini ed eventualmente da aziende locali (per rifiuti assimilati).

Nel Centro, qualora la struttura e le modalità di deposito lo consentano, è possibile il conferimento anche da parte degli altri soggetti, tenuti, in base alle vigenti normative settoriali, al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche (RAEE ritirati dai distributori). Nel Centro è previsto l'utilizzo sia di cassoni per i materiali di maggiori dimensioni sia di altro genere di contenitori.

All'interno del Centro possono essere svolte le operazioni finalizzate ad ottimizzare il trasporto dei rifiuti presso i successivi impianti di destino, quali la riduzione volumetrica (es. compattazione della carta), il trasbordo di frazioni raccolte dal gestore del servizio sul territorio, il raggruppamento di rifiuti per tipologie omogenee.

La realizzazione, o l'adeguamento, dei Centri di raccolta e la loro regolamentazione è affidata al Comune territorialmente competente, che dispone in merito con propri atti, in conformità con la vigente normativa urbanistica ed edilizia.

Le modalità di presidio, di allestimento, di conferimento dei rifiuti e di conduzione del Centro stesso sono quindi disciplinate dai regolamenti comunali di cui all'art. 198 D. Lgs. 152/2006 ss.mm.ii., nel rispetto delle linee guida adottate dal Ministero dell'Ambiente d'intesa con la conferenza unificata.

ASM, per conto dei Comuni Soci e nell'ambito del contratto di affidamento del servizio di igiene urbana, gestisce i Centri di Raccolta, presenti sui territori.

➤ **Gestione dell'impiantistica dedicata alla valorizzazione dei rifiuti.**

ASM gestisce una piattaforma di "tipo A", ossia un impianto per la valorizzazione dei rifiuti proveniente dalla raccolta differenziata.

L'utilizzo di detto impianto garantisce la massima resa economica dei rifiuti avviati a recupero.

ASM è attiva anche nel creare nuovi impianti di gestione di altre tipologie di rifiuti a fronte di finanziamenti dedicati.

➤ **Gestione delle macerie provenienti dal sisma 2009.**

ASM gestisce in maniera diretta il sito di deposito temporaneo più grande d'Europa, creato successivamente al sisma del 2009 che ha colpito l'intero territorio aquilano; ASM gestisce il ripristino ambientale di una cava con la creazione di materie prime provenienti dal trattamento degli inerti provenienti dalle demolizioni e dai crolli degli edifici.

## **SEZIONE IV - PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – RAPPORTI CON L'UTENZA - STRUMENTI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che ASM è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

### **➤ RAPPORTI CON L'UTENZA**

ASM si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo. In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione di seguito elencati.

- NUMERO VERDE
- MATERIALE INFORMATIVO SUI SERVIZI FORNITI
- CAMPAGNE PROMOZIONALI ED INFORMATIVE
- DISPONIBILITA' AD ADEGUARSI ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA

ASM si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Le indagini vengono svolte attraverso questionari e/o interviste per categorie di utenti. L'azienda realizza un rapporto sulla qualità del servizio contenente i risultati dell'indagine. Tale rapporto viene reso pubblico attraverso il sito internet aziendale.

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction nelle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.

L'attuale Carta dei Servizi stabilisce il proprio compromesso con la qualità integrale del servizio, specifica i diversi fattori che la compongono e stabilisce come priorità la partecipazione degli utenti nel raggiungimento degli obiettivi.

## ➤ RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni, reclami e suggerimenti sul servizio sia in forma scritta sia in forma verbale a: ASM – Via dell'Industria snc (Nucleo Industriale Bazzano) 67100 L'Aquila, fax 0862315437, e-mail segnalazioni@asmaq.it.

Al momento della presentazione di eventuali reclami, l'utente deve fornire, necessariamente, tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché ASM possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

A fronte di ogni reclamo scritto ASM si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- tempo massimo di risposta: 30 giorni di calendario consecutivi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta: 45 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, definisca i termini del problema.

Riguardo alla data di ricevimento del reclamo farà fede la data di protocollazione aziendale.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno e per il caso specifico, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

Attenzione – per le segnalazioni pervenute via sito web sarà prevista una procedura di autenticazione dell'utente che richiederà il rilascio di alcuni dati personali (nome, cognome, indirizzo, ecc..).

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali che ASM raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio, raccolta reclami, ecc..) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 GDPR consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

## **SEZIONE V - INDIRIZZI E NUMERI UTILI**

Sede legale ASM SpA – Via dell'Industria snc – Nucleo Industriale Bazzano – L'Aquila

Telefono 0862445901/02/03, Fax 0862/315437

Sito internet: [www.asmaq.it](http://www.asmaq.it)

indirizzo mail per segnalazioni: [segnalazioni@asmaq.it](mailto:segnalazioni@asmaq.it)

Numero verde 800.20.88.20

L'Aquila, li .....

ASM SpA Aquilana Società Multiservizi

AMMINISTRATORE UNICO

Avv. Lanfranco Massimi