

Carta dei Servizi

Se rispetti l'ambiente rispetti te stesso



aer 
Ambiente Energia Risorse S.p.A.

La tua azienda per l'ambiente

Aggiornamento Luglio 2017

LA CARTA DEI SERVIZI

PERCHE' UNA "CARTA DEI SERVIZI"

Perché in un rapporto corretto fra un'azienda di servizi ai cittadini (e all'ambiente) e l'utente è indispensabile essere trasparenti ma anche definire i rispettivi diritti e doveri.

Parole come UTENZA ed AZIENDA EROGATRICE DEI SERVIZI ci appaiono spesso come appartenenti ad una terminologia lontana, inapplicabile alla vita di tutti i giorni. Sappiamo che queste figure esistono da sempre e che mai hanno cercato un vero dialogo tra loro. Solo se accantoniamo per un attimo la lingua burocratica e ci guardiamo in faccia scopriamo che queste due parole, tradotte in volontà di dialogo e di far bene, significano noi e voi... non più parole, ma persone.

Persone che lavorano, dialogano, si fanno promesse, stringono patti. Ecco l'ottica in cui nasce una CARTA DEI SERVIZI e in cui va letta. La volontà di stringere un patto tra noi e voi per continuare a far bene il nostro lavoro e magari darvi la possibilità di dirci che siamo stati bravi, o che possiamo ancora migliorare.

PERCHE' A.E.R. SPA

Ambiente Energia Risorse è il nome della nostra società, perché l'Ambiente e la sua protezione sono il nostro obiettivo, l'Energia è quello che oggi mettiamo per svolgere il nostro lavoro, ma è anche quello che domani vogliamo ricavare dai rifiuti, le Risorse sono le materie che possiamo recuperare dai rifiuti.

A.E.R. si è trasformata in Società per Azioni nel Giugno 2000 continuando la tradizione del servizio pubblico svolto prima direttamente dai Comuni, poi dal Consorzio (CSTA) della Valdisieve e successivamente esteso al Valdarno.

L'ingresso di società private in A.E.R. SpA, con quota di minoranza, è il segno dei tempi che ci consente di competere con il mercato e le nuove esigenze grazie alle nuove capacità e conoscenze portate da chi opera in questo settore da più tempo di noi.

A.E.R. è una società a prevalente capitale dei Comuni serviti, perché siamo una società al servizio dei cittadini.

A.E.R. IN CIFRE

Al 31 Dicembre 2015 i numeri di A.E.R. sono i seguenti:

Comuni Serviti: Dicomano, Figline e Incisa Valdarno, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Godenzo

Superficie totale: 711,30 km²

Popolazione: 92.639 abitanti

Utenze servite: 52.671

Mezzi: 18 compattatori side-loader e tradizionali, 5 spazzatrici, 4 lavacassonetti, 1 scarrabile, 30 mezzi leggeri, 12 autovetture e furgoni, 6 mezzi con pianale e cassone ribaltabile.

Contenitori rifiuti solidi urbani non differenziati: stradali e porta a porta circa 3400

Contenitori raccolta carta, stradali e porta a porta: circa 2900

Contenitori raccolta organico, stradali e porta a porta: circa 2000

Contenitori raccolta Imballaggi in plastica, metallo e tetrapak e contenitori raccolta vetro, stradali e porta a porta: circa 3400

Contenitori per indumenti: circa 70

Composter distribuiti all'utenza: circa 5500

Contenitori raccolta farmaci: presso farmacie e strutture sanitarie (ASL, presidi medici, ect...)

Ecobox: 18 posizionati nei comuni di Rufina, Pontassieve, Londa, Incisa Valdarno

Contenitori pile esaurite: uno in ogni punto vendita di pile nuove

Contenitori piccoli RAEE: 27 contenitori presso Ecobox, stazioni ecologiche/centri raccolta, municipi, scuole ed attività commerciali

Contenitori di toner: presso Ecobox, stazioni ecologiche/centri raccolta, municipi, scuole ed attività commerciali, sede AER.

Contenitori lampade a basso consumo: presso strutture pubbliche e rivenditori di lampade

Contenitori raccolta olio esausto: presso stazioni ecologiche/centri raccolta, Ecobox, punti di raccolta in utenze non domestiche idonee (circoli, etc...)

Centri di raccolta: "Reggello - il Poderino - Olmo" ; "Rufina - I Cipressi"; "Figline e Incisa Valdarno - Lo Stecco".

Stazioni ecologiche: "Il Burchio – Figline e Incisa Valdarno"

SERVIZI AL CITTADINO EROGATI DA A.E.R. SPA NEI COMUNI DI COMPETENZA

Cinquecentoundici chili di rifiuti all'anno. Ecco il peso di ognuno di noi (adulti e bambini) sull'ambiente (AER, 2015) nei nove comuni serviti dall'azienda. Certo nella nostra vita non possiamo sottrarci dal produrre rifiuti, ma possiamo sicuramente fare qualcosa affinché i nostri rifiuti siano in equilibrio con la nostra vita. Per farlo occorrono solo due cose: la vostra attenzione e il nostro lavoro. Insieme possiamo fare molto per migliorare il posto dove abitiamo, che significa anche un mondo migliore per tutti...

L'impegno di A.E.R. si concretizza in una serie di servizi che l'azienda svolge nei diversi Comuni da lei serviti. Il seguente elenco rappresenta la totalità di tali servizi, tra i quali le diverse amministrazioni comunali scelgono quelli più adatti alle esigenze del proprio territorio:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani su tutto il territorio di competenza
- Raccolta e trasporto dei rifiuti raccolti in forma differenziata: Carta e cartone, Imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, Vetro, Frazione organica e Verde, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), Ferro, Legno, Ingombranti, Farmaci, Pile, Batterie, Indumenti usati ecc..
- Raccolta e trasporto di materiali contenenti amianto presso privati cittadini o in stato di abbandono sul territorio
- Spazzamento manuale e meccanizzato
- Gestione dei centri di raccolta/stazioni ecologiche
- Manutenzione del verde pubblico
- Disinfezione e derattizzazione
- Collaborazione con i comuni serviti in caso di emergenza neve.

I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza

I servizi A.E.R. sono garantiti a tutti i cittadini residenti nell'area di attività dell'azienda, compatibilmente con le diverse condizioni impiantistiche ed ambientali. Lo spirito generale è fornire ad ogni cittadino il servizio più appropriato alle tariffe più convenienti. L'ottica è quella della più assoluta uguaglianza in termini di qualità del servizio verso tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione o convinzioni politiche. Particolare attenzione, nel rapporto azienda-utente, sarà posta nei confronti delle fasce sociali più deboli, anziani e portatori di handicap.

Imparzialità

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

Continuità

A.E.R. si impegna costantemente a garantire la continuità dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, con l'unica eccezione di avvenimenti straordinari tali da renderli oggettivamente impossibili e con l'attivazione delle necessarie misure d'urgenza del ripristino.

Efficienza ed efficacia

A.E.R. S.p.A. si impegna a rispondere in tempi certi e predefiniti a tutte le richieste del cittadino utente.

A.E.R. S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Partecipazione

A.E.R. S.p.A. garantisce ai cittadini il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure in uso, sia a livello qualitativo che quantitativo ed in particolare a quelle di carattere economico, riguardanti la situazione tariffaria.

I cittadini potranno partecipare all'attività dell'azienda, attraverso le amministrazioni comunali espresse tramite il voto, che svolgono funzioni di indirizzo e controllo (Consigli e Commissioni Comunali) e partecipano alla gestione come azionisti nelle assemblee della società.

I cittadini inoltre possono avanzare richieste sia agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) del proprio Comune di residenza o direttamente ad A.E.R. attraverso il numero verde appositamente messo a disposizione per gli utenti.

Le questioni segnalate saranno oggetto di valutazione dalle Commissioni Tecniche insediate fra l'amministrazione Comunale (Assessorato, Ufficio Tecnico e Polizia Municipale) ed A.E.R.

Qualità

A.E.R. si pone come obiettivo il miglioramento costante della qualità del servizio, adottando le soluzioni organizzative, operative e tecnologiche più opportune secondo criteri di funzionalità, flessibilità ed efficacia.

L'Azienda ha un sistema integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza/Responsabilità sociale che garantisce l'adozione delle procedure necessarie per il miglioramento continuo dei processi produttivi, della protezione dell'ambiente, della prevenzione, della sicurezza nei luoghi di lavoro e della responsabilità sociale nei confronti dei lavoratori.

A.E.R. nel gestire i suoi processi per offrire un servizio ottimale, opera nel rispetto delle norme della qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale. Per questo negli anni ha ottenuto le certificazioni che seguono:

- UNI EN ISO 9001: ottenuta nel 2005. La certificazione ISO 9001 attesta l'impegno aziendale, in merito ai sistemi di gestione derivante dalle varie attività condotte da A.E.R.

- UNI EN ISO 14001: ottenuta nel 2006. La certificazione attesta l'impegno aziendale, sia in merito alle pratiche ambientali nel rispetto normativo, sia con l'efficienza dei controlli sull'impatto derivante dalle varie attività condotte da A.E.R.

- Eco-Management and Audit Scheme (EMAS): ottenuta nel 2008. E' uno strumento volontario creato dalla Comunità Europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

- OHSAS 18001:2007: certificazione sulla Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo la norma BS OHSAS 18001 ottenuta nel 2012. La certificazione attesta l'impegno aziendale al rispetto della salute e sicurezza dei propri lavoratori, dei lavoratori che lavorano per essa in outsourcing nelle varie attività condotte da AER e dei luoghi di lavoro.

Da sottolineare l'ottenimento del certificato di eccellenza, consegnato nel corso del 2012. Il certificato di eccellenza è un riconoscimento che viene consegnato da Certiquality (ente di certificazione) alle Imprese che hanno dimostrato un impegno volontario responsabile nella propria governance aziendale, avendo raggiunto le tre certificazioni di qualità ambiente e sicurezza.

STANDARD DI SERVIZIO

A.E.R. ha stipulato contratti di servizio diversi con ogni comune, al fine di adeguare il servizio alle specifiche necessità e richieste di ogni amministrazione.

Gli standard cui A.E.R. si ispira sono:

- continuità e regolarità del servizio
- rapidità di intervento in caso di disservizio
- frequenza ed igienicità nella raccolta dei rifiuti
- tutela ambientale, sicurezza e risparmio energetico
- facilità nei rapporti con il pubblico
- accessibilità per il cittadino alle informazioni

- correttezza nel comportamento del personale
- costante ricerca del miglioramento qualitativo del servizio.

Comportamento del personale

Il personale di A.E.R. deve garantire ad ogni cittadino la cortesia, il rispetto e la disponibilità propri dei rapporti con il pubblico. La misura di questo comportamento è dettata dalla normale logica dell'educazione e del buon senso. Ogni mancanza o trasgressione sarà attentamente valutata dagli organi direttivi e potrà essere passibile dei provvedimenti disciplinari previsti dalle normative vigenti.

La valutazione di questi comportamenti viene verificata periodicamente attraverso indagini di "soddisfazione del cittadino-utente".

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Particolare attenzione è posta alla raccolta di materie suscettibili di essere riutilizzate, oppure recuperate in quanto riciclabili o utilizzabili per la produzione di energia, ed infine alla raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. La raccolta differenziata viene effettuata con le seguenti modalità:

- raccolta stradale con contenitori per la raccolta differenziata di carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro, rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni, posti con regolarità su tutto il territorio di competenza A.E.R;
- raccolta domiciliare per carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro e rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni;
- conferimento presso centri di raccolta e stazioni ecologiche di Figline e Incisa Valdarno, Rufina e Reggello (per orari di apertura è possibile chiamare al numero verde o consultare il sito internet www.aerweb.it).

La **carta e cartone** raccolta con cassonetti, bidoncini e contenitori **GIALLI**, viene avviata al recupero nelle cartiere.

Imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vengono raccolti nelle campane **AZZURRE** e recuperati con un risparmio di materie prime ed energia.

Il **Vetro** deve essere conferito in contenitori (campane) di colore **VERDE**. Nelle zone dove ancora questa raccolta monomateriale non è stata attivata, i rifiuti in vetro vanno conferiti nelle campane azzurre insieme agli imballaggi in plastica, metallo e tetrapak.

L'**organico** e il verde di orti e giardini vengono raccolti dai cassonetti **MARRONI** e avviati agli impianti di compostaggio per la produzione di terriccio e concime naturale.

Qualora il quantitativo di **verde** non sia conferibile per quantità nei cassonetti marroni, è possibile conferirlo gratuitamente ai centri di raccolta/stazioni ecologiche, oppure richiederne il ritiro gratuito a domicilio, (comunque per un massimo di 2 m³ per volta e massimo 2 ritiri annui), tramite il **numero verde gratuito** di A.E.R (800.011.895) attivo dal Lunedì al Venerdì in orario 09.00- 19.00 ed il Sabato in orario 09.00 – 13.00. Nel caso di richieste di ritiro a domicilio eccedenti le quantità suddette, è possibile richiedere un servizio a pagamento.

A.E.R S.p.A provvede anche alla raccolta differenziata e successivo recupero degli **indumenti usati** (abiti, scarpe e tessili in genere) tramite l'installazione, sul territorio servito, di idonei contenitori **BIANCHI**, posizionati nei punti di maggior afflusso di cittadini.

I rifiuti urbani **indifferenziati** sono raccolti nei contenitori per rifiuti di colore **ROSSO**.

Per le altre tipologie attive di raccolta differenziata è possibile consultare il sito web www.aerweb.it, oppure chiamare gratuitamente il numero verde di AER (800.011.895).

Raccolta rifiuti ingombranti

Per il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti, quali vecchi elettrodomestici, arredamento e altri materiali non smaltibili in cassonetto, A.E.R. ha istituito uno specifico servizio gratuito di prenotazione telefonica. Telefonando gratuitamente al **Numero Verde 800**

011 895 è possibile ottenere l'intervento, salvo motivate cause di forza maggiore, entro sette giorni lavorativi. Possono essere ritirati fino ad un massimo di 2m³ a chiamata, corrispondenti a circa 3/4 pezzi.

Sono inoltre attivi, per le sole utenze domestiche, i centri di raccolta/stazioni ecologiche ove è possibile conferire liberamente tali rifiuti, compatibilmente con gli orari di apertura.

SI RICORDA CHE L'ABBANDONO DI RIFIUTI O MATERIALE INGOMBRANTE FUORI DAI CASSONETTI E' SANZIONABILE.

COMPOSTAGGIO

Gli utenti dotati di orti o giardini che vogliono recuperare direttamente gli scarti alimentari e vegetali, producendo compost da utilizzare come fertilizzante naturale, possono richiedere l'apposita **compostiera** direttamente ad A.E.R., recandosi presso le stazioni ecologiche/centri di raccolta dell'azienda situati nei Comuni di Figline e Incisa Valdarno, Reggello e Rufina.

CENTRI DI RACCOLTA/STAZIONI ECOLOGICHE

A.E.R. S.p.A. ha istituito sul territorio appositi Centri di Raccolta/stazioni ecologiche, aree dove cittadini possono conferire determinate categorie di rifiuti. Le imprese possono accedervi, solo per i rifiuti assimilati agli urbani, previa convenzione ed in regola con le necessarie autorizzazioni al trasporto. I centri dove gli utenti dei 9 comuni serviti da AER Spa possono conferire i propri rifiuti sono localizzati:

- nel Comune di Figline e Incisa Valdarno - centro di raccolta "Lo Stecco" e stazione ecologica "Il Burchio";
- nel Comune di Reggello - centro di raccolta "Il Poderino";
- nel Comune di Rufina - centro di raccolta "I Cipressi".

Per conoscere ubicazione, orari di apertura e sistemi di accesso è opportuno chiamare il numero verde 800.011.895 oppure consultare il sito www.aerweb.it.

RIFIUTI PARTICOLARI

Inerti

Le utenze domestiche che hanno da smaltire calcinacci da piccoli interventi di manutenzione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, può conferire tale materiale ai centri di raccolta/stazioni ecologiche per un conferimento di 2-3 secchi per volta.

Amianto

Le utenze domestiche che sono in possesso di manufatti in cemento amianto di piccole dimensioni - indicativamente fino ad una superficie 30 m² o per un massimo di circa 500 kg - possono rimuovere "in proprio", richiedendo ad AER il kit per rimozione e confezionamento e il successivo ritiro a domicilio, seguendo le istruzioni tecniche concordate con la ASL.

Carta catramata

Le utenze domestiche che hanno da smaltire carta catramata da piccoli interventi di manutenzione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, può conferire tale materiale alla stazione ecologica del Burchio nel comune di Figline e Incisa Valdarno per un conferimento di 2-3 secchi per volta e dimensioni di max 1 m².

Cartongesso

Le utenze domestiche che hanno da smaltire cartongesso da piccoli interventi di manutenzione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, può conferire tale materiale alla stazione ecologica del Burchio nel comune di Figline e Incisa Valdarno per un conferimento di 2-3 secchi per volta e dimensioni di max 1 m².

Pannelli solari/fotovoltaici

I pannelli solari/fotovoltaici rientrano nei RAEE e possono essere conferiti direttamente dalle utenze domestiche, ai centri di raccolta/stazioni ecologiche per un conferimento di massimo 3/4 pezzi.

SPAZZAMENTO STRADALE

A.E.R. S.p.A provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze secondo quanto concordato con le amministrazioni comunali servite, sia mediante lo spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato con le seguenti modalità:

- secondo programmi prestabiliti in zone urbane, provviste di segnaletica indicante il giorno e l'ora dell'effettuazione del servizio e quindi la possibilità di rimozione degli autoveicoli;
- secondo programmi prestabiliti in zone urbane ancora non provviste di segnaletica, tramite apposizione di cartelli mobili di divieto di sosta con indicato i giorni dell'intervento.

Per sapere quali sono i giorni di pulizia delle strade dei comuni serviti da A.E.R.Spa i cittadini possono anche consultare il sito www.aerweb.it nella sezione "Pulizia strade".

DIRITTI DEI CITTADINI-UTENTI

Informazione

Ogni cittadino ha il diritto di richiedere qualsiasi informazione ritenga necessaria sui servizi ed il loro effettivo svolgimento, le procedure e le iniziative aziendali.

A tal fine A.E.R. Spa utilizza, oltre al Numero verde, il Sito Internet (www.aerweb.it) e gli sportelli aperti al pubblico, i seguenti strumenti:

- materiale informativo per l'utenza (depliant, pieghevoli, volantini)
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione (affissioni, pubblicità sui quotidiani, spot televisivi)
- attività didattiche nelle scuole (progetti di educazione ambientale con possibilità di visita ai centri di raccolta/stazioni ecologiche, agli impianti di smaltimento, selezione e trattamento dei rifiuti).

A.E.R. Spa è certificata ai sensi del Regolamento CE EMAS 1221/2009. Tale certificazione sancisce il diritto per ogni cittadino di richiedere informazioni sulle performances ambientali di AER stessa ed il dovere per l'azienda di fornire le dovute risposte.

Indagine sulla soddisfazione del cittadino-utente

L'Azienda effettua ogni due anni, tramite incarico ad una società esterna, una capillare indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Richieste, informazioni e reclami

I servizi di A.E.R. ai cittadini sono il frutto degli accordi e delle condizioni di contratto stabilite con ogni comune. E' dovere e impegno dell'azienda rispettare modalità ed erogazione dei servizi previsti da ogni singolo contratto.

Ogni cittadino ha il diritto di segnalare ad A.E.R. eventuali disservizi o effettuare reclami.

A.E.R. S.p.A. garantisce una risposta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio entro 30 giorni dal ricevimento.

Le modalità di risposta standard rispettano la modalità di entrata della richiesta. Ad una richiesta telefonica verrà data una risposta telefonica, mentre ad una richiesta scritta verrà data una risposta scritta.

Qualora il cittadino utente desiderasse una forma diversa di risposta da quella prevista dalla procedura, lo deve chiaramente indicare in forma scritta o verbale all'operatore telefonico, lasciando ovviamente tutti i dati necessari.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato (30 giorni), il cittadino utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- comunicazione telefonica al numero verde 800.011.895
- comunicazione all'indirizzo info@aerweb.it
- compilazione delle apposite schede sul portale www.aerweb.it
- per posta indirizzata a A.E.R. Spa, via Marconi, n. 2/bis – loc. Scopeti – 50068 Rufina (FI)
- via fax al numero 055/8399435.

DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

Nei confronti di A.E.R. Spa i cittadini hanno diritti, ma hanno anche doveri. In generale tali doveri rientrano nella normale educazione, convivenza civile e rispetto della legge.

In particolare:

- rispettare le norme di differenziazione della raccolta dei rifiuti ed impegnarsi a ridurne, nei limiti del possibile, la quantità prodotta (in particolare non gettando via indiscriminatamente oggetti che possono risultare ancora utili);
- rispettare i regolamenti e le buone norme di immissione dei rifiuti nei contenitori;
- non danneggiare attrezzature e strutture poste sul territorio al servizio dei cittadini;
- non scaricare abusivamente nessun tipo di rifiuto;
- impegnarsi, nel caso di possesso di animali da compagnia, a mantenere strade, marciapiedi e giardini puliti nel rispetto degli altri;
- avere coscienza che il costo del rifiuto in termini ambientali è sempre molto alto, anche quando ben gestito.

IL MANCATO RISPETTO DI ALCUNE DI QUESTE ELEMENTARI REGOLE, IN CASO DI ACCERTATA VIOLAZIONE DELLE NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI RIFIUTI ED IGIENE PUBBLICA E/O DEI REGOLAMENTI COMUNALI, POTRÁ ESSERE PERSEGUITO A TERMINI DI LEGGE.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi si intende con validità permanente e modificabile solo qualora intervengano leggi e disposizioni, ad oggi non prevedibili, in materia di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti. Qualora vi sia necessità di modificarne i valori e i contenuti, sarà cura di A.E.R. informarne tempestivamente i cittadini attraverso i canali di informazione ritenuti più idonei.

| Servizio | Indicatori | Unità di misura | Valore minino garantito |
|--|---|---|--------------------------------|
| Call center (operatori I° livello) | Apertura servizio | ore/settimana | 54 |
| | risposta alla chiamata | % risposta | 90% |
| | tempi medi di attesa | minuti (max) | <1 |
| | Livello di servizio | % risposte/offerte | 90% |
| Uffici al pubblico | apertura al pubblico | ore/settimana | 22 |
| Svuotamento cassonetti stradali | svuotamento | % svuotamento effettivamente svolti in base a turni programmati | 90% |
| Lavaggio cassonetti stradali organico | numero lavaggi/valore medio | % lavaggio effettivamente svolti in base a turni programmati | 90% |
| Lavaggio cassonetti stradali rifiuti indifferenziati | numero lavaggi/valore medio | % lavaggio effettivamente svolti in base a turni programmati | 90% |
| Svuotamento contenitori porta a porta | svuotamenti | % svuotamenti in base ai contenitori esposti dall'utenza | 95% |
| Raccolta ingombranti | ritiri effettuati | % ritiri effettuati in base a quelli prenotati | 90% |
| Raccolta ingombranti | raccolta sul territorio/prenotazioni | Giorni dalla chiamata | 5 (max) giorni lavorativi |
| Raccolta verde | 2 ritiri annuali effettuati gratuitamente; >2 a pagamento | giorni dalla chiamata | 14 (max) giorni lavorativi |
| Raccolta indumenti usati | svuotamento contenitori stradali | % svuotamento effettivamente svolti in base a turni programmati | 90% |
| Raccolta farmaci scaduti | svuotamento presso farmacie e presidi medici | giorni dalla chiamata | 5 (max) giorni lavorativi |
| Raccolta pile esauste | svuotamento contenitori presso rivenditori | giorni dalla chiamata | 5 (max) giorni lavorativi |
| Raccolta cartucce esaurite per stampanti e toner | svuotamento contenitori presso uffici comunali aperti al pubblico | giorni dalla chiamata | 5 (max) giorni lavorativi |
| Raccolta oli esausti | svuotamento contenitori presso Ecobox ed altri punti di raccolta | giorni dalla chiamata | 5 (max) giorni lavorativi |
| Centro di raccolta/stazione ecologica | apertura al pubblico | ora/settimana | 33 |
| Spazzamento stradale | frequenze di pulizia | % turni effettivamente svolti in base ai turni programmati | 90% |
| Richiesta informazioni e reclami II° livello AER | tempi di risposta all'utenza | giorni dalla chiamata | 30 (max) |
| Indagine sulla soddisfazione del cittadino utente | indagine annuale affidata a soc. esterna | frequenza | 1 volta ogni 2 anni |



Ricordiamo a tutti gli utenti che AER Spa è certificata ai sensi del Regolamento CE EMAS 1221/2009. Tale certificazione sancisce il diritto per ogni cittadino di richiedere informazioni sulle performances ambientali di AER stessa ed il dovere per l'azienda di fornire le dovute risposte.



A.E.R. - Ambiente Energia Risorse SpA

sede legale ed amministrativa: Via Marconi, 2/bis - 50068 Loc. Scopeti - Rufina (FI)
Tel. 055 83.95.61 - Fax 055 83.99.435

www.aerweb.it - info@aerweb.it - numero verde 800 011895

