



# **Carta della qualità dei servizi**

## **2017**

## **1 - Principi fondamentali**

La presente “CARTA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI” reca gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e reclamo e quelle per adire alle vie conciliative.

### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi di Alia SpA sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. L’azienda si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Alia SpA si impegna ad erogare i proprio servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, le aziende provvederanno ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

### PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Alia SpA garantisce al cittadino la più completa informazione sulle attività dell’azienda e sulla partecipazione dell’utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l’erogazione dei servizi e le informazioni territoriali relative all’ambiente.

### EFFICACIA E EFFICIENZA

Alia SpA si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa europea l’azienda si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci. Alia SpA si impegna anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore al pubblico dell’azienda, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti cercando di agevolarlo nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.

## **1.1 - La certificazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente (UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN OHSAS 18001:2007)**

Alia SpA gestisce i suoi processi per offrire un servizio di qualità, nel rispetto delle norme della sicurezza e dell'ambiente.

Alia SpA si occupa della prestazione di servizi ambientali. L'area di attività complessiva riguarda 59 Comuni. Mantenere un alto livello di igiene pubblica è un obiettivo importante e complesso: la strada scelta per raggiungerlo è quella della qualità certificata.

UNI EN ISO 9001 (Sistema di Gestione per la Qualità): per l'impegno e il miglioramento continuo delle prestazioni, orientato alla soddisfazione del cliente attraverso il massimo coinvolgimento del personale.

UNI EN ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) per l'impegno nella gestione dei processi volta alla prevenzione e al miglioramento degli impatti ambientali, nel rispetto della legislazione vigente.

OHSAS 18001 (Sistema di Gestione per Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro) per la gestione dei processi e delle attività svolte nel rispetto della normativa vigente per la sicurezza sui luoghi di lavoro, per la prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e il controllo dei rischi, promuovendo il coinvolgimento di tutto il personale.

Alia SpA ha una certificazione Integrata Qualità/Ambiente/Sicurezza che garantisce l'adozione delle procedure necessarie per il miglioramento continuo dei processi produttivi, della protezione dell'ambiente, della prevenzione della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

## **2 - Alia SpA in numeri**

Trecentosessantacinque giorni all'anno, ventiquattro ore al giorno, Alia SpA provvede a:

- raccogliere i rifiuti solidi urbani e assimilati
- trattare e smaltire i rifiuti
- pulire periodicamente i contenitori per i rifiuti
- pulire le strade e i mercati e le aree a verde pubblico

- gestire la TIA/Tares/Tari, laddove tale gestione è affidata dai Comuni ad Alia SpA
- raccogliere ingombranti a domicilio
- gestire stazioni ecologiche/centri di raccolta

La variazione dei servizi saranno comunicate direttamente all'utenza attraverso appositi mezzi di comunicazione: comunicati stampa, assemblee, volantini esplicativi, sito web.

### **3 - I servizi di Alia SpA**

#### **3.1 - I servizi sono erogati nei comuni sotto elencati**

- a) nella Provincia di Firenze: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo San Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Fiesole, Figline Incisa, Empoli, Firenze, Fucecchio, Gambassi Terme, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Rignano sull'Arno San Casciano Val di Pesa, Scandicci, Scarperia e San Piero, Sesto Fiorentino, Signa, TavarnelleVal di Pesa, Vaglia, Vicchio, Vinci;
- b) nella Provincia di Pistoia: Abetone, Agliana, Buggiano, Chiesina Uzzanese, Cutigliano, Lamporecchio, Larciano, Marliana, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montale, Montecatini Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Pistoia, Piteglio, Ponte Buggianese, Quarrata, Sambuca Pistoiese, San Marcello Pistoiese, Serravalle Pistoiese; Uzzano;
- c) nella Provincia di Prato: Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio.

#### **3.2 - I servizi gestiti – Spazzamento**

##### **3.2.1 Spazzamento combinato, meccanico e manuale**

Lo spazzamento stradale di tipo combinato è una modalità operativa di pulizia delle aree pubbliche che prevede l'utilizzo di appositi veicoli allestiti come spazzatrici meccaniche dotate di spazzole rotative che rimuovono, aspirano e/o convogliano lo

sporco sul cassone di accumulo e che, dove necessario, sono affiancate da un operatore di supporto che effettua interventi di spazzamento manuale nelle aree non raggiungibili dalla macchina (angoli, marciapiedi e simili).

Il servizio di spazzamento meccanico viene svolto negli itinerari urbani ed extra urbani individuati da Alia SpA e compatibili con tale modalità.

Lo spazzamento manuale viene effettuato da un operatore solitamente munito di veicolo leggero, o, nei centri storici, di semplici strumenti manuali e/o di attrezzature ruotate dotate di contenitore porta rifiuti. Nei Centri Storici ad alta frequentazione turistica possono essere utilizzate anche attrezzature elettriche aspiranti a conduzione manuale.

Il servizio è regolamentato da ordinanze che prevedono il divieto di sosta delle auto nelle zone dove avviene il lavaggio delle strade; ad ogni angolo delle strade interessate dal servizio è infatti posizionato un apposito cartello che indica i giorni e gli orari dell'intervento.

Per sapere quali sono i giorni di pulizia delle strade per i comuni serviti da Alia SpA i cittadini possono anche consultare il sito **www.Aliaspa.it** nella sezione "Pulizia Strade". Inoltre, iscrivendosi alla mailing list, gli utenti riceveranno una *e-mail* periodica che ricorda qual è il giorno e l'orario di pulizia della strada indicata.

Comunque fa sempre fede l'orario e il giorno indicati sul cartello stradale, posto ad ogni angolo di strada.

In alcune zone lo spazzamento può essere effettuato anche in presenza della auto in sosta e, quindi, senza ordinanza.

### **3.3 - I servizi gestiti - Servizi di raccolta**

#### **3.3.1 - Raccolta con contenitori stradali**

Si tratta della metodologia standard di raccolta effettuata con l'impiego di contenitori a libero accesso, posizionati sulla carreggiata delle aree pubbliche (strade/piazze), sui quali sono apposte informazioni puntuali atte ad indicare a quale tipo di raccolta è dedicato ogni singolo contenitore.

Ogni contenitore, ha degli elementi di maggiore visibilità da parte degli utenti, come il colore dei coperchi o dell'intero contenitore, che aiuta a comprendere le principali frazioni di rifiuti conferibili all'interno.

- *Residui organici* ► marrone.
- *Carta e cartone* ► bianco/giallo.
- *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati* (con la denominazione di Multimateriale leggero) ► azzurro.
- *Imballaggi in plastica, metallo, poliaccoppiati vetro* (con la denominazione di Multimateriale pesante) ► azzurro.
- *Vetro* ► verde.
- *Rifiuti non differenziabili* ► grigio

### **3.3.2 - Raccolta con contenitori interrati**

Si tratta di una metodologia di raccolta basata sull'impiego di contenitori interrati per le principali frazioni di rifiuti. In relazione all'area urbana

### **3.3.3 - Raccolta stradale con controllo degli accessi e controllo volumetrico**

Si tratta di una metodologia di raccolta stradale basata sull'impiego di contenitori per le principali frazioni di rifiuti (frazione organica, carta e cartone, imballaggi in plastica metallo e poliaccoppiati, vetro, rifiuto non differenziabile), aventi le stesse indicazioni e colori dei contenitori per la raccolta stradale, organizzati solitamente in postazioni complete di contenitori per ognuna delle frazioni indicate, con l'applicazione di sistemi di controllo degli accessi e controllo volumetrico sul contenitore dei rifiuti non differenziabili.

### **3.3.4 - Raccolta "porta a porta"**

Si tratta di una metodologia basata sulla raccolta di contenitori/sacchi consegnati a singole utenze o gruppi di utenze ben identificate (condomini), che devono esporre solitamente in area pubblica, al confine con la proprietà privata (nel rispetto del Regolamento e delle condizioni pattuite con l'Amministrazione Comunale), ogni tipologia di materiale nei giorni o momenti definiti dai calendari di raccolta.

### **3.3.5 - I rifiuti ingombranti**

Gli utenti di Alia SpA possono prenotare il ritiro gratuito di manufatti ingombranti telefonando al numero 800888333 da telefono fisso o 199 105105 da rete mobile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 19.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30. L'utente concorderà con l'operatore la data, il luogo e le modalità del ritiro in modo da evitare l'abbandono dei rifiuti in luoghi dove potrebbero costituire un disturbo o un pericolo. I rifiuti devono essere messi sulla strada, fuori dall'abitazione, poco prima dell'orario indicato per il ritiro. I rifiuti ingombranti possono anche essere conferiti presso le Ecostazioni o i Centri di Raccolta direttamente dagli utenti, nei giorni e negli orari indicati. Il tempo massimo previsto per il ritiro è 10 giorni.

### **3.3.6 - Le siringhe abbandonate**

Per richiedere un intervento di recupero di siringhe usate e abbandonate chiamare il Call Center di **Alia SpA: 800888333 da telefono fisso, oppure 199105105 da mobile.**

### **3.3.7 - Mercati**

Alia SpA si occupa direttamente della raccolta dei rifiuti e della pulizia e lavaggio delle aree dove stazionano i mercati. Al termine dell'attività di ciascun mercato, gli esercenti devono conferire/lasciare i rifiuti in base alle indicazioni fornite da Alia S.p.A.

### **3.3.8 - Altre raccolte**

La raccolta degli Abiti usati avviene attraverso contenitori stradali, contenitori posizionati presso Associazioni/Parrocchie, oppure con modalità porta a porta (su richiesta dei Comuni).

La raccolta delle pile esauste presso i rivenditori

La raccolta dei Farmaci scaduti presso le Farmacie o presidi sanitari.

La raccolta dei piccoli RAEE presso i centri di raccolta.

## **3.4 - Lavaggio contenitori**

I contenitori stradali utilizzati per le diverse raccolte di rifiuti vengono puliti periodicamente.

## 4 - Altri servizi di raccolta

I servizi sotto elencati sono servizi accessori, effettuati su richiesta di ogni Comune.

1. pulizia residui da incidenti e servizi analoghi di urgenza;
2. raccolta siringhe abbandonate su suolo pubblico o su suolo privato destinato ad uso pubblico;
3. raccolta carogne animali;
4. rimozione relitti di veicoli abbandonati su suolo pubblico;
5. raccolta rifiuti particolari giacenti su aree pubbliche;
6. raccolta di rifiuti cimiteriali da attività di esumazione ed estumulazione.
7. lavaggio strade ed aree pubbliche o ad uso pubblico in genere;
8. diserbo finalizzato alla raccolta dei rifiuti;
9. raccolta rifiuti e pulizia da manifestazioni pubbliche e similari;
10. pulizia argini di fiumi, torrenti e laghi;
11. pulizia sterco volatili e deiezioni canine;
12. pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio;
13. lavaggio e disinfezione di fontanelle e vasche;
14. pulizia vespasiani pubblici;
15. raccolta amianto da piccoli lavori domestici;
16. disinfestazioni e derattizzazioni;
17. raccolta oli vegetali esausti presso attività di ristorazione e/o con contenitori sul territorio;
18. servizio di accertamento, riscossione e contenzioso per l'utente.

### 4.1 - Servizi integrativi di raccolta

Alia S.p.A. mette a disposizione servizi opzionali di raccolta su richiesta delle Amministrazioni Comunali, come avviene già in alcuni di questi.

#### **ECOTAPPE**

Presso alcune scuole, circoli e altre strutture ricreative, all'interno delle loro aree di pertinenza, sono stati collocati appositi contenitori differenziati per la raccolta di: **piccoli elettrodomestici, toner, farmaci scaduti e pile esauste.**



Elenco aggiornato ed indirizzi sul sito web [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it)

## **ECOFURGONE**

Furgone attrezzato per la raccolta di alcune tipologie di rifiuto:

- barattoli del bricolage
- pile esauste
- farmaci scaduti
- piccoli elettrodomestici
- neon
- bombolette spray
- cartucce e toner per stampanti
- batterie auto
- lampade a risparmio energetico
- termometri al mercurio

L'ecofurgone staziona presso alcuni mercati rionali

Elenco aggiornato ed indirizzi sul sito web [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it)

## **5 - Le Stazioni Ecologiche I Centri di Raccolta**

Le Stazioni ecologiche e i Centri di Raccolta sono nate per la raccolta di tutti quei rifiuti che, per tipologia o dimensioni, non possono essere conferiti al normale servizio di raccolta. Sono aperte a tutti i cittadini ed il conferimento è gratuito per i rifiuti urbani o assimilati agli urbani. Per maggiori informazioni sugli orari di apertura chiamare il Call Center, ai numeri 800-888333 da telefono fisso, oppure 199 105105 da mobile, o consultate il sito web [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it) nell'apposita sezione.

## **6 - Gli impianti di smaltimento**

Nel sito web del Gestore [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it) è possibile visionare la localizzazione e le caratteristiche tecniche dei singoli impianti gestiti.

## **7 - TARI**

Alia S.p.A. gestisce la Tari solo nei Comuni che hanno affidato questo servizio.

Per informazioni, potete chiamare il Call Center ai numeri **800 888333 da rete fissa o 199105105 da mobile o consultare la sezione TARI del sito [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it)**

## **8 - Gli strumenti a disposizione dei cittadini**

### **8.1 Tutto inizia con le buone azioni dei cittadini**

Affinché il lavoro di Alia SpA venga svolto al meglio **serve la collaborazione di tutti i cittadini, in modo consapevole e costante**. Ecco alcune norme da osservare:

- utilizzare regolarmente i cassonetti e i cestini a disposizione
- effettuare una corretta raccolta differenziata
- conferire le varie tipologie di rifiuti, eccetto carta e cartone, in sacchi ben chiusi
- non abbandonare rifiuti ingombranti
- non parcheggiare davanti ai cassonetti
- non parcheggiare nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade.

### **8.2 Il sito web ed il form web per scrivere direttamente ad Alia**

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito web [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it)

**Il form web “Dillo ad Alia”** è un canale privilegiato e gratuito per inoltrare eventuali **suggerimenti** o **segnalazioni/reclami scritti**. Si accede direttamente dalla home page del sito [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it) .

### **8.3 I canali di contatto e le regole di risposta.**

**Per ogni richiesta scritta**, Alia SpA si impegna a rispondere, ad ogni questione pertinente, **entro 30 giorni**.

Le richieste che arrivano dal Form web, hanno già una risposta automatica al momento dell'inserimento, che informa anche della correttezza dell'invio.

Le segnalazioni anonime non sono prese in considerazione.

In caso di esito negativo della richiesta l'Utente potrà avanzare formale richiesta sia personalmente che tramite un proprio legale di fiducia inviando una PEC a [alia@pec.aliaspa.it](mailto:alia@pec.aliaspa.it).

È comunque fatta salva per l'utente la facoltà di presentare istanza di mediazione e/o conciliazione nelle forme di legge.

## I CANALI DI CONTATTO

### Form web

E' possibile inviare richieste o segnalazioni tramite il form web "Dillo ad Alia", direttamente dalla home page del sito [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it)

### Call center

Per ogni informazioni è possibile contattare il Call Center.

800 888 333 da rete fissa

199 105 105 da rete mobile

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30

### Sportelli di contatto con gli utenti: AliaPoint

Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti la gestione dei servizi, è possibile rivolgersi agli sportelli informativi, laddove presenti. La localizzazione degli stessi e gli orari di apertura sono consultabili sul sito web [www.aliaspa.it](http://www.aliaspa.it) o possono essere richiesti telefonando al Call Center.

### Corrispondenza e posta elettronica

E' possibile comunicare con Alia S.p.A. attraverso fax, PEC, servizio postale, corriere.

Alia S.p.A. – Via Baccio da Montelupo, 52 – 50142 Firenze

Email [alia@alispa.it](mailto:alia@alispa.it) - Pec: [alia@pec.aliaspa.it](mailto:alia@pec.aliaspa.it)

Fax 055 7322104

### Twitter

Profilo Twitter @alia\_spa