

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Servizi Ambientali  
Comune di Trieste**

**La Carta dei Servizi**, introdotta dalla direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

AcegasApsAmga S.p.a., quale gestore di servizi fondamentali per la qualità della vita, vuole essere un punto di riferimento per gli abitanti dei territori serviti, perciò sono costanti l'impegno per la tutela dell'ambiente naturale e l'attenzione verso le molteplici componenti della società.

Questo impegno si concretizza anche nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini e stabilisce un patto basato su: definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente; verifica del rispetto degli standard; ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

Rappresenta un vero e proprio impegno contrattuale e, attraverso il complesso di regole che l'Azienda si autoimpone, ha lo scopo di fornire servizi adeguati alle esigenze dei clienti e di mantenere gli standard qualitativi al passo con la continua evoluzione tecnologica.

Gli standard dei servizi sono costantemente monitorati al fine di adottare, ove necessario, idonee azioni correttive.

Con la carta dei servizi ambientali, AcegasApsAmga S.p.a. intende dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei servizi.

## La carta dei servizi AcegasApsAmga S.p.a.

La Carta dei Servizi è “essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati” (D.P.C.M.19 maggio 1995). La Carta dei servizi, infatti, non si limita a confermare i già riconosciuti diritti all’informazione e alla trasparenza, ma introduce alcuni principi radicalmente nuovi per i servizi pubblici:

-l’adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione  
-il dovere, da parte delle strutture pubbliche, di verificare il rispetto degli standard e valutare la qualità dei servizi. E’ indispensabile affermare la logica del processo: la Carta dei servizi non è un atto formale, ma piuttosto un processo continuo di analisi e di miglioramento della qualità dei servizi. Per questo la Carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti, chiede l’impegno dei Cittadini al rispetto dei loro doveri, come ad esempio l’osservanza delle norme per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulita la città. La presente Carta dei Servizi è formulata sulla base del Contratto di Servizio Rep. 51872 dd. 23/06/1999 e successive modifiche, stipulato tra il Comune di Trieste e AcegasApsAmga S.p.a..

## Impostazione ed uso della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento strutturato in:

- una **parte generale** in cui sono enunciati i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana; la Carta può essere soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione del Contratto di Servizio con il Comune di Trieste, in questo caso verranno pubblicati degli aggiornamenti periodici dei quali verrà data notizia alla cittadinanza; gli standard dei servizi descritti nella Carta sono aggiornati a dicembre 2016;
- una serie di **schede tecniche** in cui sono evidenziati i dati dell’Azienda, i fattori di qualità di ogni singolo servizio e indicate le modalità di contatto con la stessa da parte della cittadinanza.

La Carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al Servizio Clienti di [AcegasApsAmga S.p.a.](http://www.AcegasApsAmga.it), oppure scaricata dal sito web: [www.AcegasApsAmga.it](http://www.AcegasApsAmga.it)

## Principi Fondamentali

### Eguaglianza e Imparzialità

L’erogazione dei servizi pubblici effettuata da AcegasApsAmga S.p.a. si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell’ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole ai clienti: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

### Continuità

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

### Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può

presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. AcegasApsAmga S.p.a. acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali il Cliente si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7/8/1990 e dall'apposito regolamento aziendale, rivolgendosi ad

AcegasApsAmga S.p.a.  
Società del Gruppo Hera  
Direzione Ambiente  
Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste

## **Efficacia ed efficienza**

AcegasApsAmga S.p.a., nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **Tutela dell'Ambiente**

AcegasApsAmga S.p.a. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Inoltre effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nella propria attività.

## **Gli impegni**

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi sono le linee guida che AcegasApsAmga S.p.a. intende seguire nell'attività di tutti i giorni. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che dovranno essere rispettati e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

## **Standard di qualità**

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- 1 Raccolta Rifiuti Indifferenziati Stradale
- 2 Raccolta Differenziata Stradale
- 3 Raccolta Differenziata presso Centri di Raccolta
- 4 Spazzamento
- 5 Altre Attività

Di seguito viene descritta ciascuna delle attività e i relativi standard qualitativi.

### **1. Raccolta Rifiuti Indifferenziati stradale**

Il rifiuto urbano indifferenziato è composto dai rifiuti che restano dopo la separazione dei rifiuti recuperabili e di quelli pericolosi. Per la raccolta del rifiuto indifferenziato sono in esercizio contenitori di varia cubatura che vengono svuotati con frequenza programmata in base alle effettive esigenze di ogni singolo contenitore.

Le vuotature vengono normalmente eseguite con frequenze di 6 giorni su 7 e 3 su 7, esclusa la domenica e festivi.

Nei punti ove si registrano maggiori conferimenti, vengono puntualmente attivati tutti i miglioramenti necessari comprese eventuali doppie o triple vuotature giornaliere.

La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto è di norma dalle ore 05.00 alle ore 11.00, dalle ore 13.00 alle ore 19.00 e dalle 22.00 alle ore 04.00.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

AcegasApsAmga S.p.a. effettua una rilevazione sistematica sulla completezza della raccolta nei giorni stabiliti e

di eventuali ritardi; a tale scopo sono stati messi a punto dei meccanismi di monitoraggio giornaliero e ogni eventuale mancanza o ritardo viene puntualmente registrato in un *database* dedicato.

L'eventuale ritardato svuotamento di cassonetti è normalmente dovuto a cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali, quali:

- avaria dell'automezzo
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- ostacoli dovuti al traffico

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati viene garantito entro le successive 24 ore.

AcegasApsAmga S.p.a. si impegna a garantire la costante pulizia e l'igiene dei cassonetti. Il livello di pulizia standard attuale prevede 2 lavaggi/anno per tutti i cassonetti dedicati al rifiuto indifferenziato. Mediamente ogni 15 gg si provvede inoltre all'irrorazione di prodotto enzimatico/igienizzante all'interno dei contenitori, con interventi eseguiti in modo automatico dal camion in fase di vuotatura.

nb: Medicinali Scaduti: i medicinali di uso domestico scaduti possono essere conferiti nei contenitori dell'indifferenziata in quanto questa tipologia di rifiuto viene avviata a termovalorizzazione e non a discarica

## 2. RACCOLTA DIFFERENZIATA STRADALE

La raccolta differenziata di rifiuti avviene per mezzo di appositi contenitori diversi per forma e colore in base al materiale cui sono destinati.

Lo svuotamento avviene normalmente con le frequenze di seguito descritte e con cadenza minima settimanale. In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Attualmente viene effettuata la raccolta differenziata delle seguenti frazioni di rifiuto:

### 2.1 IMBALLAGGI IN PLASTICA:

- Contenitori dedicati con coperchio blu da 1.110 litri e 3.200 litri
- Frequenza di vuotatura 3 su 7, minimo due volte alla settimana
- La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto è di norma dalle ore 06.00 alle ore 12.00, dalle ore 14.00 alle ore 20.00 e dalle 22.00 alle ore 04.00

### 2.2 IMBALLAGGI IN VETRO/LATTINE

- Contenitori tipo campana dedicati, di colore verde da 3.000 litri e cassonetti verdi o con coperchio verde da 1.100 litri
- Frequenza di vuotatura minima una volta alla settimana
- La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto è di norma dalle ore 05.00 alle ore 11.00, dalle ore 13.00 alle ore 19.00

### 2.3 CARTA/CARTONE:

- Contenitori dedicati con coperchio giallo da 1.110 litri e 3.200 litri
- Frequenza di vuotatura 3 su 7, minimo due volte alla settimana
- La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto è di norma dalle ore 06.00 alle ore 12.00, dalle ore 14.00 alle ore 20.00 e dalle 22.00 alle ore 04.00

### 2.4 CARTONI RACCOLTA SELETTIVA

Il Servizio Raccolta Cartoni (SRC) consta di oltre 200 punti di conferimento riservati alle attività economiche dislocati in tutto il territorio comunale compresa la periferia.

- Piazzole dedicate sui marciapiedi, contornate in giallo e contrassegnate con la sigla "SRC" (Servizio Raccolta Cartoni)
- Frequenza di raccolta:

- 6 su 7 Centro Città
- A calendario nelle restanti zone cittadine. minimo una volta alla settimana
- Fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto: è di norma dalle 18.00 alle ore 20.00 per i Grandi Utenti e dalle 20.00 alle ore 02.00 raccolta dai punti SRC

Il cartone ridotto di dimensioni e confezionato in pacchi deve essere depositato dalle utenze sulle piazzole sopra citate, nei giorni e negli orari previsti per il ritiro. In caso di vento forte il conferimento è vietato ed il servizio SRC viene sospeso.

AcegasApsAmga S.p.a. provvede alla pulizia della piazzola SRC e della zona limitrofa mantenendola sgombra da eventuali rifiuti abbandonati abusivamente.

Le posizioni delle piazzole SRC sono di facile localizzazione da mappe scaricabili dal sito internet [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

Nel caso di necessità di conferire quantitativi rilevanti di cartoni, si può contattare AcegasApsAmga S.p.a. al numero verde 800955988, il cittadino comunica le sue richieste e lascia i suoi dati per poter essere richiamato dal responsabile del servizio per verificare la fattibilità di un intervento dedicato e definire modalità e data d'intervento.

## 2.5 FRAZIONE ORGANICA DEL RIFIUTO URBANO (UMIDO)

La frazione umida del rifiuto domestico è composta da scarti pre e post alimentari (bucce, verdure, avanzi di cibo, bucce d'uovo, ecc.) nonché da fiori e piccole piante domestiche. Differenziando in modo corretto la frazione umida dei rifiuti domestici, preziose risorse possono essere avviate agli impianti di recupero, dove sono utilizzate per produrre energia elettrica e compost di qualità, un concime ammendante utilizzato in agricoltura e nel giardinaggio

- Contenitori dedicati con coperchio marrone da 240 litri
- Frequenza di vuotatura 3 su 7, in periodo estivo, minimo due volte alla settimana in periodo invernale;
- Fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto è di norma dalle ore 06.00 alle ore 12.00, dalle ore 14.00 alle ore 20.00

A.A.A. si impegna a garantire la costante pulizia e l'igiene dei cassonetti.

Il livello di standard attuale prevede 12 lavaggi/anno per tutti i bidoncini dedicati al Rifiuto Umido.

## 2.6 SCARTI VERDI DEI GIARDINI A DOMICILIO

Per smaltire gli scarti verdi dei giardini in modo differenziato, i cittadini di Trieste hanno a disposizione il servizio di raccolta porta a porta, dedicato alle utenze domestiche. Si possono conferire gli sfalci d'erba, le foglie e le ramaglie frutto della cura del giardino con le modalità previste dal regolamento del servizio stesso scaricabile dal sito internet [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

- Contenitori dedicati con coperchio verde da 240 litri, forniti in comodato d'uso gratuito
- Frequenza di vuotatura: settimanale, su prenotazione telefonica al n. verde 800955988 o via SMS
- Fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto: il cittadino deve esporre il proprio contenitore dalle ore 19.30 alle ore 20.00 posizionandolo su suolo pubblico. La raccolta inizia alle ore 20.00.
- In caso di festività infrasettimanali, la raccolta può essere anticipata o posticipata al primo giorno utile
- Lavaggio dei contenitori a carico dell'utilizzatore.

Nel caso di necessità di conferire quantitativi rilevanti, si può contattare AcegasApsAmga S.p.a. al numero verde 800955988, il cittadino comunica le sue richieste e lascia i suoi dati per poter essere richiamato dal responsabile del servizio per verificare la fattibilità di un intervento specifico di raccolta e definire modalità e data d'intervento.

## 2.7 SCARTI VERDI DEI GIARDINI CON CONTENITORI STRADALI

Servizio di raccolta differenziata di sfalci e ramaglie con cassonetti stradali

- Contenitori stradali senza coperchio da 3.200 litri, facilmente individuabili dai pittogrammi applicati
- Frequenza di vuotatura: 3 su 7 con un minimo di 1 volta alla settimana
- Fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto: dalle 13.00 alle 19.00

Nel caso di necessità di conferire quantitativi rilevanti, si può contattare AcegasApsAmga S.p.a. al numero verde 800955988, il cittadino comunica le sue richieste e lascia i suoi dati per poter essere richiamato dal responsabile del servizio per verificare la fattibilità di un intervento specifico di raccolta e definire modalità e data d'intervento.

## 2.8 RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

Il servizio di ritiro domiciliare è svolto a titolo gratuito nelle modalità previste dal regolamento del servizio stesso. Il servizio è eseguito su appuntamento. Il prelievo avviene sul piano stradale fuori della proprietà privata nel limite indicativo di circa 1 mc.

La richiesta va inoltrata al Call Center contattando il numero verde 800955988, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 22.00; il sabato dalle ore 8.00 alle 18.00

Il cittadino comunica le sue richieste e lascia i suoi dati per poter essere richiamato dal responsabile e concordare la data d'intervento.

Il ritiro viene svolto entro 15 giorni lavorativi dalla prenotazione del servizio

La fascia oraria durante la quale viene svolto il servizio di ritiro è dal lunedì al giovedì dalle ore 7:00 alle 15:30, il venerdì dalle ore 07.00 alle 13.00.

## 2.9 PILE E BATTERIE

- Contenitori stradali da 40 litri dedicati e facilmente individuabili dai pittogrammi applicati di colore rosso
- Frequenza di vuotatura: 1 volta alla settimana
- La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto di norma dalle 13.00 alle 19.00.

Le posizioni dei contenitori sono di facile localizzazione consultando il sito web [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

## 2.10 ABITI USATI

La raccolta di indumenti usati, tradizionalmente svolta dalla Caritas, è attualmente gestita da AcegasApsAmga S.p.a. ed il servizio è svolto direttamente o tramite società specializzate terze.

La Caritas Diocesana presta il proprio patrocinio a quest'attività, giudicata da tutti estremamente importante in quanto testimonianza del radicamento nel tessuto sociale cittadino di valori quali la sobrietà dello stile di vita e l'attenzione alle esigenze delle persone più bisognose.

Le posizioni dei contenitori sono di facile localizzazione tramite sito web [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

- Contenitori stradali dedicati da 1.000 litri, di colore giallo facilmente individuabili dai pittogrammi applicati
- Frequenza di vuotatura: dal lunedì al venerdì, minimo di 1 volta alla settimana, o comunque in base alle esigenze indicate dai rilevatori volumetrici presenti nei contenitori
- La fascia oraria durante la quale il servizio viene svolto di norma: dalle 07.00 alle 13.00.

## 3. RACCOLTA DIFFERENZIATA PRESSO CENTRI DI RACCOLTA

AcegasApsAmga gestisce nel proprio territorio i **Centri di Raccolta**, impianti autorizzati al trattamento dei rifiuti in base all' art. 208 - D.Lgs. n° 152 del 03.04.2006, luoghi a disposizione di tutti i cittadini, in cui possono essere conferite diverse tipologie di rifiuti. I Centri di Raccolta integrano le raccolte stradali e il porta a porta domiciliare e rappresentano l'opzione ambientale più sostenibile e di minore impatto per la raccolta dei rifiuti.

Presso i Centri di Raccolta il cittadino, residente nel territorio, può conferire gratuitamente tutti quei rifiuti urbani che, per tipologia o dimensioni o peso, non possono essere raccolti con il servizio ordinario.

Ogni Centro di Raccolta è presidiato da uno o più operatori incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Possono essere conferiti le seguenti tipologie di rifiuti ingombranti, insoliti o pericolosi:

- materassi;
- mobili in legno e/o in metallo;
- elettrodomestici anche contenenti clorofluorocarburi;
- lampade a scarica (neon)
- materiali ferrosi e di alto tipo di metallo;
- vetro (lastre);
- imballaggi in carta e cartone;
- rifiuti biodegradabili (ramaglie), solo via Carbonara e Strada per Vienna;
- pneumatici con o senza cerchione;
- batterie, accumulatori al Pb;
- olio motore esausto;
- olio vegetale da cucina;
- vernici, diluenti, in vasi o bombolette spray;
- cartucce per stampanti;
- inerti da piccole riparazioni;
- materiali inerti con possibile presenza di amianto – asbesto e i prodotti denominati “ethernit”, opportunamente insaccati, solo via Carbonara e Strada per Vienna;

### Come conferire il rifiuto nei Centri di Raccolta

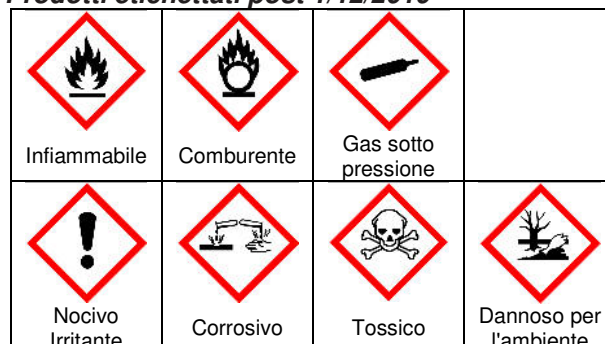
Il cittadino trasporta il rifiuto al centro di raccolta con mezzi propri e posiziona il materiale nel contenitore dedicato, con le modalità indicate dal custode del centro.

Quando parliamo di rifiuti pericolosi intendiamo i prodotti e anche i loro contenitori. Ci riferiamo a ciò che è infiammabile, irritante, tossico, nocivo, corrosivo. In commercio, molti di questi prodotti, sono identificati dalle seguenti etichette:

#### Prodotti etichettati ante 1/12/2010



#### Prodotti etichettati post 1/12/2010





Questi prodotti e i loro contenitori vanno consegnati, chiusi, ai Centri di Raccolta. Non possono essere introdotti nel normale ciclo di raccolta differenziata dei rifiuti.

#### **Ubicazione e orari di apertura dei Centri di Raccolta:**

- **Via Carbonara, 3**  
tel./fax n° 040 772688 orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 19:00 domenica dalle 9:00 alle 13:00
- **Via Valmartinaga, 10**  
tel. n° 3477909594 fax n° 040 4526337 orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 19:00
- **Via Giulio Cesare, 10**  
tel./fax n° 040 314768 orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 6:00 alle 11:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- **Via Strada per Vienna, 84/a**  
tel. n° 040 212368 fax n° 040 2159490 orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 19:00

#### **“Sabati ecologici”- Centri di Raccolta mobili**

Una delle iniziative messe in atto da AcegasApsAmga in collaborazione con il Comune di Trieste per sensibilizzare i cittadini verso la cultura della raccolta differenziata e contro l'abbandono dei rifiuti ingombranti sul suolo pubblico è la campagna "sabati ecologici".

Periodicamente vengono allestiti, in diverse zone della città, dei veri e propri "centri di raccolta mobili" dei rifiuti insoliti e ingombranti dove è possibile conferire il materiale di scarto non conferibile direttamente alla raccolta differenziata stradale.

Presso ognuno di questi il cittadino troverà gli operatori di AcegasApsAmga che lo assisteranno nella consegna di quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali dedicati alla raccolta differenziata, come mobili, elettrodomestici, scarti di giardino, rifiuti pericolosi, batterie, etc.

## **4. SPAZZAMENTO**

AcegasApsAmga S.p.a. provvede al mantenimento della pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, con programmi mirati di spazzamento manuale e meccanizzato, comprensivi dell'asporto fogliame, erbacce, deiezioni canine ecc.

La frequenza di spazzamento rispetta quanto previsto nel PEF (Piano Economico Finanziario) approvato dal Consiglio Comunale, Piano che definisce aree, livello garantito di qualità del servizio e modalità di intervento. Lo spazzamento manuale o meccanizzato avviene secondo modalità e frequenze prestabilite, varia a seconda dell'esigenza accertata nelle varie zone e nelle singole vie, e tiene conto dell'intensità del passaggio pedonale nelle stesse. Le frequenze sono rilevabili dal Sito Internet Aziendale [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

La frequenza di svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio cittadino è legata alla frequenza del servizio di spazzamento.

Il livello qualitativo del servizio, inteso come completezza dell'attività di spazzamento, viene rilevato sistematicamente, a tale scopo sono stati messi a punto dei meccanismi di monitoraggio giornaliero (indici) compilati giornalmente dagli Assistenti al servizio. L'eventuale mancato rispetto della frequenza programmata è dovuto principalmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare e sosta non autorizzata
- lavori e cantieri stradali
- condizioni meteorologiche avverse

L'azienda provvede inoltre alla pulizia di aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali e da manifestazioni varie.

L'azienda, al fine di ridurre al minimo l'impatto ambientale ed acustico, si è dotata di apposite scope spazzatrici aspiranti alimentate a batterie ricaricabili per il servizio di pulizia delle aree pedonali.

## 5. ALTRE ATTIVITA'

Altre attività di carattere ambientale svolte da AcegasApsAmga S.p.a, secondo le competenze attribuite nel Contratto di Servizio con il Comune di Trieste e le previsioni specifiche del Regolamento di Igiene Urbana pro tempore vigente, sono le seguenti:

### 5.1 Raccolta rifiuti abbandonati a terra

Dal 2014 è attivo il servizio di presidio territorio con il compito di monitorare quotidianamente tutte le vie cittadine ed intervenire puntualmente all'asporto dei rifiuti abbandonati, anche a seguito di segnalazioni dei cittadini. Le segnalazioni vanno inoltrate al Call Center tramite n. verde 800955988 o utilizzando la nuova APP "Il Rifiutologo", attivata a novembre 2015 e scaricabile gratuitamente dal Sito Web di AcegasApsAmga S.p.a.

L'asporto dei rifiuti abbandonati è di norma eseguito entro le 24 ore dal ricevimento della segnalazione

### 5.2 Eliminazione discariche abusive

Il servizio è attivato solo su richiesta del Comune

### 5.3 Lavaggio strade e marciapiedi

Su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale vengono attivati puntuali servizi di lavaggio marciapiedi, strade e piazze con l'impiego di attrezzature specifiche e prodotti detergenti e igienizzanti.

Eventuali richieste possono venir indirizzate al Call Center n. verde 800955988, le proposte dei cittadini saranno esaminate con gli Uffici Comunali preposti e a seguito di delibera verranno attivati gli interventi del caso.

### 5.4 Diserbo dei cigli delle strade comunali periferiche ed extraurbane

Il diserbo dei cigli stradali delle strade periferiche ed extraurbane, per un'area fino ad 1 metro dal ciglio della carreggiata, è eseguito in modo puntuale su programmazione

### 5.5 Pulizia spiagge

La pulizia delle spiagge viene effettuata ogni 7 giorni nel periodo estivo, dal 15/6 al 15/9, secondo le modalità previste nel vigente contratto d'appalto

### 5.6 Interventi in caso di neve

AcegasApsAmga S.p.a. interviene sulle principali vie di comunicazione in caso di nevicate, mediante interventi preventivi di presalatura, salatura e/o sgombero neve. in accordo con il "Piano di viabilità invernale e sgombero neve su strade comunali" predisposto dagli Uffici Comunali e rinnovato ogni anno.

### 5.7 Riparazione Contenitori

Attualmente sono distribuiti sul territorio del Comune di Trieste oltre 11.000 contenitori di varie tipologie e dimensioni, Cassonetti, Campane, Bidoncini carellati, Cestini ecc.

Tutti i contenitori sono sottoposti ad uno standard di riparazione e sostituzione in caso di guasto. La manutenzione prevede tutti gli interventi necessari ad assicurare la funzionalità e la sicurezza ed offrire ai cittadini un ottimo livello di qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni di richiesta intervento riparazione/Sostituzione possono essere inoltrate al Call Center Aziendale, n. verde 800955988. Le riparazioni/sostituzioni saranno evase entro 15 gg lavorativi dalla data di registrazione.

### 5.8 Raccolta deiezioni canine

Sono stati posizionati sul territorio cittadino contenitori per la raccolta delle deiezioni canine. Il contenitore (di colore rosso) è dotato di sacchetto amovibile sostituito con frequenza periodica dal personale incaricato.

## Completezza e Accessibilità all'Informazione

### Rapporto con i Clienti.

#### Risposta alle richieste/segnalazioni o ai reclami scritti del Cliente

Il modo più rapido e comodo per contattare i Servizi Ambientali è utilizzare il web, nel sito aziendale [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) è a disposizione un modulo di contatto per inviare una segnalazione o un suggerimento per migliorare il servizio.

Se si preferisce utilizzare il telefono per chiedere informazioni o prenotare un servizio, si può chiamare il Call Center al numero verde gratuito 800955988, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 22.00, il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità. I clienti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta sia verbale e l'Azienda si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo aziendale e, per i contatti verbali, la data di registrazione automatica del Call Center). Se la complessità del caso non consente il tempo indicato, l'Azienda informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta. Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzati a:

AcegasApsAmga S.p.a.  
Società del Gruppo Hera  
Direzione Ambiente  
Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste

Un altro pratico modo che permette al cittadino di segnalare in tempo reale un qualsiasi problema che riguarda i servizi svolti è la nuova APP "Il Rifiutologo", l'applicazione è scaricabile gratuitamente dal Sito Web di AcegasApsAmga S.p.a.

E' sufficiente scattare una foto per portare all'attenzione di AcegasApsAmga S.p.a. un problema che riguarda i servizi svolti dall'Azienda: raccolta dei rifiuti, danneggiamento dei contenitori, rifiuti abbandonati, pulizia strade ecc.

Il Rifiutologo individua automaticamente il luogo della segnalazione e invia in tempo reale un messaggio personalizzato ai tecnici. Successivamente viene avviato l'iter di gestione della segnalazione e l'eventuale intervento necessario, nelle modalità e tempistiche previste.

Nel Rifiutologo si trovano inoltre informazioni specifiche, con spiegazioni chiare su come vanno suddivise le varie tipologie di rifiuto e in quale contenitore conferire correttamente in maniera differenziata.

Grazie al GPS è possibile trovare il Centro di Raccolta più vicino ed avere informazioni dettagliate su orari e rifiuti trattati.

Un ulteriore utile funzione del Rifiutologo che facilita una corretta differenziazione dei rifiuti è la possibilità di individuare un prodotto scrivendone il nome o fotografando il suo codice a barre. La App indica le modalità di smaltimento sul territorio servito da AcegasApsAmga S.p.a. e, in caso di prodotti composti da più materiali, specifica come differenziare ciascun materiale

### Informazione ai Clienti

AcegasApsAmga S.p.a. assicura una continua 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 e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo inviato ai clienti;
- Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;

- Depliant e volantini;
- Punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- Educazione ambientale nelle scuole;
- Comunicazioni radiofoniche, televisive ed a mezzo stampa locale finalizzate a fornire informazioni circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario divulgare con la massima tempestività

E' inoltre attivo il Sito Internet Aziendale [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) dove sono a disposizione tutte le principali informazioni utili riguardanti AcegasApsAmga S.p.a. e notizie sui servizi erogati.

## Valutazione del servizio da parte dei Clienti

AcegasApsAmga S.p.a. ha svolto e si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio dei clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in precedenti periodi, AcegasApsAmga S.p.a. si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

## Validità della Carta

La presente Carta, i cui standard sono aggiornati a gennaio 2016, è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate ai clienti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica. La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

## Comportamento del personale

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Qualsiasi segnalazione di malfunzionamento del servizio o suggerimento per migliorare la qualità dello stesso, va comunicata nelle forme indicate nel capitolo "Rapporto con i Clienti. Risposta alle richieste/segnalazioni o ai reclami scritti del Cliente"

AcegasApsAmga S.p.a. si impegna a promuovere rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio percepita al cliente.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni verranno formulati appositi progetti di miglioramento, il cui andamento, con particolare attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissi, sarà controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

Vengono attivati presso gli sportelli aziendali ed in ogni altra occasione di contatto diretto con il cliente strumenti atti a rilevare i suggerimenti e le esigenze dei clienti stessi.

Ogni anno AcegasApsAmga S.p.a. predispose una relazione in cui si confrontano i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard prefissati, si individuano le cause degli scostamenti e le azioni correttive da porre in atto (es. Bilancio di Sostenibilità).

La relazione sarà trasmessa alle autorità competenti, sarà resa disponibile per le associazioni dei consumatori e i risultati verranno diffusi attraverso i mezzi di comunicazione.

Resta comunque inteso che il cliente-utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee, per iscritto o verbalmente come precedentemente descritto.

## GRIGLIA DEGLI INDICATORI SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Cap.	INDICATORE	LIVELLO STANDARD	NOTE
1	Frequenza di raccolta	Come specificato nei capitoli dedicati (1 e 2)	In caso di più festività concomitanti il servizio è sospeso di norma il primo giorno festivo
1	Interventi mancate vuotature su segnalazione dei cittadini	Entro le 24 lavorative ore successive	Segnalazione di anomalie nel servizio (n.Verde 800955988)
5.7	Riparazione/Sostituzione Contenitori su segnalazione dei cittadini	Entro 15 gg lavorativi dalla segnalazione	Segnalazione di anomalie nel servizio (n.Verde 800955988)
2.8	Raccolta ingombranti a domicilio – Comune di Trieste	Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	Richiesta di intervento tramite Call Center al n. verde 800955988
	Risposta ai reclami scritti	Entro 30 giorni di calendario dalla richiesta	

# Raccolta dei rifiuti urbani a Trieste

Istruzioni operative



Ecco come  
conferire  
la raccolta  
differenziata

## I centri di raccolta a **TRIESTE**

**COSA CONFERIRE**  
**CHI PUÒ CONFERIRE**  
**COME CONFERIRE**  
**COSTI**

Rifiuti urbani insoliti, ingombranti, pericolosi e scarti verdi dei giardini  
I centri di raccolta sono riservati ai residenti in Comune di Trieste  
Trasportando a propria cura i rifiuti ai centri di raccolta  
Nessun costo è previsto a carico degli utenti



**800 955 988**

Chiamata gratuita

[www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

### **OPICINA**

Strada per Vienna, 84/a  
da lunedì a sabato 9-18

### **ROIANO**

Via Valmartinaga, 10  
da lunedì a sabato 9-18

### **CAMPO MARZIO**

Via Giulio Cesare, 10  
da lunedì a sabato 6-16

### **SAN GIACOMO**







Via Carbonara, 3  
da lunedì a sabato 9-19  
domenica 9-13

**TRIESTE**

# Come CONFERIRE i rifiuti



## TIPO DI RIFIUTO MODALITÀ DI RACCOLTA

	Umido organico	Contenitori coperto marrone
	Carta, cartoni e cartoni per bevande	Contenitori coperto grigio Per la utenza commerciale il cartone nei punti SRC
	Plastica	Contenitori coperto azzurro
	Vetro e lattine	Campine o contenitori verdi
	Rifiuti non riciclabili	Contenitori grandi coperto grigio Contenitori piccoli grigio o verde
	Indumenti usati	Contenitori dedicati
	Più	Contenitori dedicati
	Rifiuti pericolosi	Centri di raccolta
	Ingombranti	Centri di raccolta o ritiro a domicilio su chiamata al numero verde 800 955 988
	Inerziali	Centri di raccolta
	Scarti dei giardini	Ritiro a domicilio per informazioni numero verde 800 955 988 oppure ai centri di raccolta

NB: Il conferimento dei rifiuti ai centri di raccolta e il ritiro a domicilio degli ingombranti e dei rifiuti non comporta costi per gli utenti

## COSA CONFERIRE

	Scarti e avanzi di cibo, filtri di tè e caffè, salviette e sacchetti di carta, fiori seccati e recisi, piccole piante
	Centri per bevande e alimenti in tetrapak, giornali, riviste, quaderni, scatole, cartone in pezzi, imballaggi in cartone piegati
	Bottiglie, fiaschi, piatti e bicchieri di plastica, sacchetti, vaschette per alimenti anche in polistirolo
	Bottiglie di vetro, barattoli e vasetti di vetro scoloriti o barattoli per alimenti in metallo, lattine
	Tutti i rifiuti che non sono oggetto di raccolta differenziata, medicinali scaduti
	Casi di abbigliamento in buone condizioni, accessori, scarpe, borse, biancheria per la casa
	Più, sciarpe, accumulatori di telefoni cellulari
	Accumulatori al piombo, rifiuti etichettati con i simboli a lato, lampade a basso consumo e tubi fluorescenti di minerali
	Materassi, mobili, elettrodomestici, metalli vari, legname, TV, PC e monitor
	Imballaggi e cartoni, neri, pneumatici, lastre di vetro e specchi, oli vegetali
	Rifiuti vegetali provenienti da ulivi, potature di piante, alberi e arbusti, raccolti e chioglierne

## COSA NON CONFERIRE

	Cibi caldi o liquidi, olio, sostanze pericolose, stracci anche se bagnati, vetro, plastica o altre impurità
	Carica unita di grassi e oli, solventi e fazzoletti, carta oleata o plastificata, non depositare gli imballaggi all'interno dei cassonetti
	Giocattoli, cd, custodie, posate e altri oggetti in plastica, imballaggi con simboli di sostanze pericolose
	Rifiuti pericolosi come barattoli di metallo per vernici, solventi e oli minerali, lampadine e neon, spicchi, oggetti in ceramica, terracotta o porcellana
	Rifiuti riciclabili (carta, vetro, barattoli, lattine di metallo, bottiglie e imballaggi in plastica), rifiuti ingombranti e pericolosi
	Stracci, indumenti deteriorati e invernali, scarpe spaiate
	Accumulatori al piombo
	Tutti i rifiuti pericolosi provenienti da attività non domestiche
	Veicoli a motore, parte di veicoli, tutto ciò che può essere raccolto con il normale servizio di raccolta
	Veicoli a motore, parte di veicoli, tutto ciò che può essere raccolto con il normale servizio di raccolta
	Residui terrosi, sassi, vasi