

CARTA DEI SERVIZI
E STANDARD DI QUALITA'



1. PREMESSA

La **Carta Dei Servizi**¹ è un documento attraverso il quale il Gestore del servizio di igiene ambientale - *ERSU S.p.A.* (d'ora in poi *ERSU*) - individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi di igiene urbana nei comuni Gestiti al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di *ERSU* nel garantire il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini. L'esplicitazione delle modalità di accesso alle informazioni, ai numeri di telefono e alle procedure per l'inoltro di segnalazioni e/o reclami, garantiscono la chiarezza del rapporto tra il soggetto gestore e i Cittadini, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio.

I principi enunciati all'interno della Carta dei Servizi assicurano, dunque, la tutela del Cittadino quale fruitore del servizio di igiene ambientale ed il rispetto del Piano Tecnico Finanziario (PTF) stipulato con il Comune.

La Carta dei Servizi avrà validità fino alla scadenza del contratto e potrà essere aggiornata, entro 30 giorni, ogni qualvolta intervengano modifiche significative. Gli Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi già in uso.

¹ La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L.R. n.22 del 25/06/2002 e s.m.i.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Imparzialità

ERSU si impegna ad erogare con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, garantendo la parità di trattamento per i cittadini di tutto il territorio di competenza e fra le diverse categorie o fasce di utenza con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale.

Continuità e Servizio di emergenza

ERSU si impegna a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio non dipendente dalla volontà dell'azienda (impedimenti di terzi, scioperi, eventi naturali), sarà comunicata ai cittadini attraverso i vari canali informativi (sito, social media, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

Partecipazione e Trasparenza

ERSU si impegna a fornire ai cittadini un'informazione completa riguardo tutte le fasi che caratterizzano il servizio e le modalità della sua erogazione utilizzando strumenti che possano garantire la completa accessibilità dei dati. ERSU si impegna, inoltre, a rendere pubbliche e a trasmettere periodicamente agli organi di controllo dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio sarà erogato da ERSU in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, nel rispetto delle modalità di erogazione, e dei parametri definiti nella Carta dei Servizi con l'obiettivo del

miglioramento continuo. Per questo ERSU si impegna ad adottare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a raggiungere gli obiettivi di qualità auspicati. ERSU riconosce, quindi, anche la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con i cittadini-utenti e con i soggetti istituzionali al fine di un miglioramento del servizio e della diffusione di buone pratiche per la riduzione della produzione di rifiuti.

Cortesìa e Privacy

ERSU si impegna a instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproci, per rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi. Il personale adotterà, quindi, comportamenti, modi e linguaggi tali da raggiungere questo scopo. ERSU si impegna inoltre a rendere accessibile all'utenza la modulistica relativa alle pratiche comuni, alle richieste particolari, ai reclami e alle segnalazioni.

Sarà cura di ERSU che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dalla legge sulla privacy del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, consentendo l'esercizio dei diritti previsti dal medesimo decreto. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere a ERSU la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, Salute e Sicurezza

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei clienti/utenti e alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti, quali la salute e sicurezza dei lavoratori, di terzi e del servizio,

l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, ERSU si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato coerente con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

Con la Politica Integrata Qualità Ambiente e Sicurezza, la Direzione di ERSU definisce e rende noti a tutto il personale e agli interlocutori esterni i principi che intende seguire e gli impegni assunti nella conduzione del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Inoltre, nel rispetto e in conformità alla normativa vigente (Legge 10/91 e s.m.i.) per le imprese energivore e grandi imprese, ERSU ha provveduto a nominare al suo interno la figura dell'Energy Manager al fine di assicurare costante monitoraggio nell'utilizzo efficiente delle fonti primarie di energia e nell'attuazione dei programmi comunitari di miglioramento dell'efficienza energetica.

Assicurazioni

ERSU si impegna a tenere indenne la Comunità da qualsiasi danno, costo, onere dovesse direttamente o indirettamente derivare da eventi coperti dalle polizze assicurative stipulate ai sensi del presente articolo.

3. IL GESTORE

Dal 1971 a oggi ERSU S.p.A. ha sviluppato competenze e professionalità per creare un modello all'avanguardia di gestione integrata dei rifiuti – spazzamento, raccolta, recupero e valorizzazione – basato sulla raccolta domiciliare Porta a Porta e un sistema capillare di Centri di Raccolta. ERSU ha investito e continua a investire in modo proficuo sul territorio con soluzioni impiantistiche innovative che permettono un incremento costante della Raccolta Differenziata e la massima valorizzazione del rifiuto. La definizione delle strategie e politiche di ERSU S.p.A. si fonda da sempre su innovazione, miglioramento continuo dei servizi ambientali, attenzione al contesto organizzativo, comunicazione

con gli stakeholder, monitoraggio e sviluppo delle performance aziendali.

Basandosi su tali presupposti ERSU ha adottato da tempo un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme agli standard internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001. Il sistema di gestione integrato l'ha resa più competitiva sul mercato e in grado di minimizzare l'impatto ambientale dell'organizzazione sul territorio. Le ha permesso, inoltre, di limitarne i rischi e massimizzare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, nonché di garantire il rispetto delle prescrizioni legislative e regolamentari.

La prevenzione dell'inquinamento e la soddisfazione della clientela e dell'utenza finale rappresentano obiettivi rilevanti per ERSU.

Il parco automezzi è il “fiore all'occhiello” dell'azienda.

ERSU si è dotata nel corso degli anni di un parco mezzi all'avanguardia, dotato delle tecnologie più avanzate e studiato per rispondere alle varie esigenze, sia in termini di salvaguardia ambientale e di risparmio economico che di rispetto delle normative vigenti in tema di salute e sicurezza.

Attualmente il parco mezzi consta di circa 200 unità tra Tricicli elettrici, Spazzatrici, Porter, Compattatori, Semirimorchi, Pianali e Pianali con gru, per svolgere i servizi di raccolta e igiene del territorio con la massima efficienza e sicurezza.

L'azienda, nell'acquisto dei mezzi, ha concentrato la propria attenzione sulle esigenze del personale che li utilizza, sulle manutenzioni per garantirne la piena efficienza, nonché sugli accorgimenti da applicare alle varie attrezzature al fine di ridurre gli infortuni causati da criticità ergonomiche.

3.1 Mission

Per i cittadini, le aziende e le scuole ERSU offre un ampio ventaglio di servizi:

- Raccolta e valorizzazione dei rifiuti attraverso il recupero capillare delle diverse frazioni merceologiche;

- Impianti di recupero e Centri di Raccolta;
- Servizi speciali a chiamata;
- Educazione ambientale nelle scuole;
- Consulenza per progetti innovativi.

Uno stretto legame con il territorio, una spiccata capacità di adattamento alle diverse esigenze: ecco i due pilastri della mission aziendale.

Passione e innovazione hanno consentito a ERSU di raggiungere risultati importanti. Gli obiettivi quotidiani sono di offrire migliori servizi volti all'incremento delle percentuali della Raccolta Differenziata valorizzando i rifiuti recuperati e conseguentemente riducendo dei quantitativi della frazione indifferenziata o RUR (Rifiuto Urbano Residuo) non recuperabile, al fine di limitare i costi e diminuire il dannoso impatto di CO2.

3.2 I territori gestiti

Un'efficiente Sistema Integrato di Igiene Ambientale è progettato e costituito basandosi su tipologie di raccolta diversificate, funzionali al territorio, al contesto urbano e sociale, alle risorse disponibili, agli impianti esistenti e agli obiettivi raggiungibili che, in sinergia tra loro, garantiscono un servizio completo e puntuale e, al medesimo tempo, la tutela e il decoro del territorio.

I sistemi di raccolta si differenziano in:

- *Raccolta Porta a Porta*: prevede la raccolta domiciliare dei rifiuti urbani domestici, da conferire in appositi contenitori forniti da ERSU. Consiste in un'attività capillare e quotidiana condotta secondo specifici calendari in favore delle varie Utenze Domestiche, Commerciali e/o Balneari.
- Servizi a chiamata: un corredo di attività ponderate sulle diverse esigenze dei cittadini, una vasta gamma di possibilità per la soluzione di ogni problema legato alla differenziazione dei rifiuti.
- Centri di Raccolta: punti nevralgici del sistema di ERSU, di

supporto al servizio di raccolta Porta a Porta. Strutture attrezzate, dedicate esclusivamente ai privati cittadini per favorire la Raccolta Differenziata spontanea, su base gratuita, e per conferire anche tipologie di rifiuti non previste dal calendario. Non è possibile conferire il RUR (Rifiuto Urbano Residuo).

- Raccolta Differenziata di Prossimità: il servizio consiste nell'allestimento di Punti di Raccolta di Prossimità, nelle frazioni collinari o montane, con contenitori per la raccolta di RUR (Rifiuto Urbano Residuo) e delle alte frazioni differenziate (Organico, Carta, Cartone e Tetrapak, Multimateriale, Vetro, Pile esauste e Farmaci scaduti). I cittadini conferiscono direttamente i propri rifiuti domestici.
- Gestione Isole con cassonetti a scomparsa: il servizio consiste nella vuotatura delle Isole ecologiche, con cassonetti a scomparsa, ubicate in alcune aree del territorio servito e dedicate alla raccolta di Indifferenziato (RUR – Rifiuto Urbano Residuo) e/o frazioni differenziate (Vetro, Multimateriale, Carta, Organico). ERSU ne garantisce la piena efficienza tramite interventi di manutenzione ordinaria, spazzamento e pulizia.
- Ripristino del Territorio: prevede la raccolta dei rifiuti abbandonati, prevalentemente intorno ai cassonetti, nei parcheggi, nelle aree di sosta, negli slarghi stradali e in aree poco frequentate. ERSU collabora costantemente con le Pubbliche Amministrazioni proponendo azioni per limitare il fenomeno degli abbandoni, che grava su tutti i cittadini.

ERSU gestisce l'intero ciclo dei rifiuti urbani nei 7 Comuni dell'area Apuo-Versiliese, all'interno della province di Lucca e Massa-Carrara servendo 113.000 abitanti in un'area di 340 chilometri quadrati.







ERSU è la protagonista di un nuovo percorso che ha rivoluzionato la gestione dei rifiuti nei Comuni storici della Versilia e nei Comuni di Camaiore, Massarosa e Montignoso. Un percorso virtuoso che l'ha condotta a essere un modello per

la Toscana e non solo, con livelli di Raccolta Differenziata intorno all'80%, con impianti e mezzi all'avanguardia, che garantiscono servizi efficienti su tutto il territorio.

I Comuni che hanno affidato a ERSU Spa il servizio di Raccolta Differenziata risultano:

- Pietrasanta;
- Forte dei Marmi;
- Seravezza;
- Stazzema;
- Massarosa;
- Montignoso;
- Camaiore.

Nella successiva tabella sono riepilogate le modalità di Raccolta Differenziata attivate su ciascun territorio.

Comune	<i>Porta a Porta</i>	<i>Servizio a chiamata</i>	<i>Centro raccolta</i>	<i>Raccolta prossimità</i>	<i>Isole ecologiche</i>	<i>Ripristino</i>
Pietrasanta						
Forte dei Marmi						
Seravezza						
Stazzema						
Massarosa						
Montignoso						
Camaiore						

4. SERVIZI EROGATI DA ERSU SPA

ERSU svolge servizi diversificati rivolti sia alle Amministrazioni Comunali che ai cittadini e alle imprese. Personale qualificato e attrezzature all'avanguardia consentono di rispondere alle esigenze ambientali del proprio territorio e di offrire soluzioni personalizzate per soddisfare ogni richiesta.

4.1 Raccolta porta a porta

Con il Sistema Porta a Porta si raccolgono in maniera differenziata i rifiuti urbani per le utenze domestiche e commerciali: Organico, Carta-Cartone, Vetro, Multimateriale (plastica e alluminio), RUR (Rifiuto Urbano Residuo) e Verde.

Gli utenti conferiscono i rifiuti in base al calendario settimanale del proprio territorio.

I rifiuti vengono esposti nel giorno indicato dal proprio calendario settimanale all'interno degli appositi contenitori forniti dal servizio. Alle utenze domestiche sono forniti sacchi e mastelli. Alle utenze commerciali sacchi, bidoni e cassonetti.

Ciascun territorio gestito da ERSU è organizzato secondo un doppio calendario e servizi a chiamata dedicati alle diverse tipologie di utenze. Le modalità di conferimento e le tipologie di contenitori sono stati ideati per rispondere in maniera efficace alle richieste delle Utenze Commerciali, nel segno di una Raccolta Differenziata che copra e valorizzi tutte le sfaccettature dell'area di azione di ERSU.

4.2 Raccolta di prossimità

La Raccolta Differenziata di Prossimità consiste in un sistema di prelievo dei rifiuti differenziati in prossimità delle residenze di un gruppo di utenti.

È adottato laddove il sistema insediativo dei paesi di montagna non consente di coprire il territorio con la metodologia del

Porta a Porta o dove vi sono aree non accessibili ai mezzi ERSU.

Gli utenti conferiscono i propri rifiuti differenziati presso le isole di prossimità, rispettando il calendario settimanale di zona. Nel giorno di ritiro previsto per una particolare tipologia di rifiuto (Organico, Carta, Multimateriale, Vetro o RUR) potranno conferire solo tale frazione merceologica, come nel sistema di raccolta Porta a Porta.

Un sistema complementare che consente alti livelli di Raccolta Differenziata anche nei territori di montagna.

4.3 Raccolta differenziata stradale

È realizzata tramite la distribuzione di cassonetti e bidoni stradali, opportunamente dislocati sul territorio, in risposta alle esigenze derivanti dalla valutazione del contesto urbano, sociale, geografico, turistico e degli obiettivi raggiungibili. Le utenze, conferendo in modo separato le varie frazioni di rifiuto all'interno dei cassonetti stradali, contribuiscono alla crescita della raccolta sul proprio territorio.

Il Rifiuto Urbano Residuo (R.U.R. o Indifferenziato) raccolto è conferito al nostro Impianto di Trattamento Meccanico Biologico di Pioppogatto, recuperandone la maggior parte e utilizzandolo, in via prioritaria, come combustibile solido.

4.4 Spazzamento e pulizia stradale

Le attività che ERSU svolge sul territorio si completano con il servizio di Spazzamento e pulizia strade.

Il servizio comprende la gestione integrata dell'attività di spazzamento manuale e meccanizzato delle aree pubbliche (strade e piazze) o, su specifica richiesta, delle aree private.

È effettuato tramite l'utilizzo di spazzatrici meccaniche, spesso affiancate da addetti di supporto, dotati di soffiatori per raggruppare i rifiuti e renderli raggiungibili dalla spazzatrice. Un

sistema organizzato e coordinato che consente di massimizzare l'efficacia degli interventi di spazzamento raggiungendo quei punti difficilmente accessibili alle spazzatrici (marciapiedi, portici, scalette, aree contermini alle auto in sosta ecc.).

Speciali tipologie di autobotti vengono utilizzate per il servizio di pulizia delle caditoie e delle griglie stradali dislocate in strade e aree pubbliche.

La conformazione del territorio su cui opera ERSU, impreziosito da borghi e Centri Storici di rilievo, comporta una continua ricerca di mezzi e spazzatrici dotati delle più evolute tecnologie in termini di resa del servizio e abbattimento delle polveri sottili.

Sono inoltre previsti servizi complementari atti a garantire interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

4.5 Valorizzazioni

Un modello di sviluppo sostenibile, fondato sulla riduzione del consumo di risorse naturali e sulla minimizzazione della produzione dei rifiuti, non può essere efficace senza un percorso di valorizzazione in grado di trasformare materiale di scarto in risorsa.

La valorizzazione del rifiuto rappresenta una delle fasi di gestione più importante, senza la quale non troverebbe applicazione il modello di economia circolare, ovvero la possibilità di riutilizzare, recuperare o riciclare tutto ciò che verrebbe scartato.

Valorizzare il rifiuto è da sempre un obiettivo che contribuisce, non solo a garantire una maggior sostenibilità ambientale tramite l'incremento delle frazioni recuperate.

Valorizzare è uno dei metodi per preservare e mantenere le risorse naturali a vantaggio dell'ambiente, ma soprattutto delle future generazioni.

4.6 Servizi a chiamata per le utenze Domestiche

I cittadini (utenze Domestiche) possono richiedere i seguenti servizi:

- Ritiro sfalci e potature a domicilio: è possibile ritirare tutti gli scarti provenienti da potature di alberi e siepi, sfalci d'erba, fiori recisi, piante senza terra, residui vegetali dell'orto, ramaglie a domicilio. Il **Servizio è a pagamento**: € 1,00+IVA a sacco per una soglia minima di 5 sacchi; per ogni sacco aggiuntivo dal sesto in poi, € 1,00+IVA , senza alcun limite. In alternativa **il servizio risulta gratuito** per conferimenti delle utenze domestiche presso il Centro di Raccolta del Verde;
- Ritiro pannolini e pannoloni: I pannolini e i pannoloni devono essere conferiti nel RUR (Rifiuto Urbano Residuo). Per attenuare gli odori sgradevoli o preservare la privacy è consigliato di inserire il rifiuto in un ulteriore sacchetto ben chiuso. In casi di particolare necessità può essere richiesto, **gratuitamente**, il servizio di ritiro aggiuntivo e il bidone dedicato, chiamando direttamente l'Ufficio Ambiente del Comune. Ottenuto il nulla osta dal Comune, ERSU contatterà l'utenza per comunicare il giorno di ritiro suppletivo.
- Prenotazione ritiro olio vegetali, RAEE e ingombranti:
Gli olii vegetali sono i residui degli olii utilizzati in cucina. Per attivare il servizio di raccolta domiciliare, gratuito per le Utenze Domestiche, è necessario recarsi presso l'ufficio URP della società e ritirare altresì la tanica verde da 5lt. Successivamente l'utente dovrà prenotare il ritiro contattando gli uffici dedicati di ERSU.

E' possibile ritirare apparecchiature che contengono materiali elettrici o elettronici provenienti da Utenze Domestiche, come ad esempio frigoriferi, lavatrici, tv, pc, monitor, phon. Sono escluse lampadine e neon, che possono

essere conferite presso i negozi rivenditori oppure presso i Centri di Raccolta. Il servizio di ritiro a domicilio è **gratuito** per un numero inferiore ai 5 pezzi tra RAEE ed ingombranti.

È possibile ritirare oggetti ingombranti provenienti da Utenze Domestiche come ad esempio sedie, tavoli, poltrone, divani, reti, letti, armadi, materassi, mobili di cucina, ecc., ad eccezione dei materiali inerti che devono essere conferiti presso i Centri di Raccolta. Il servizio di ritiro presso il domicilio è **gratuito** per un numero inferiore ai 5 pezzi tra RAEE ed ingombranti.

I servizi a chiamata possono essere prenotati tramite i seguenti canali:

- compilando la scheda di prenotazione e inviandola all'indirizzo mail urp@ersu.it;
- inviando la richiesta tramite **APP PortAPPorta**;
- contattando il n° **verde 800-942540** dal lunedì al sabato, in orario 08:00/14:00.

È richiesto di specificare sempre nominativo, indirizzo, numero telefonico ed elenco oggetti da ritirare.

Gli altri servizi offerti da ERSU alle utenze Domestiche sono:

- raccolta e stoccaggio di prodotti di origine animale (SOA);
- bonifica amianto;
- derattizzazione, disinfestazione e disinfezione.

I suddetti servizi sono a pagamento. è necessario contattare preliminarmente l'ufficio Commerciale di ERSU tramite i seguenti canali:

- telefonando al n. 800 942857, dal lunedì al venerdì, in orario 8:00/12:00 e 13:30/17:00;
- inviando una e-mail a commerciale@ersu.it.

4.7 Servizi Utenze Commerciali

Le imprese (utenze Commerciali) possono richiedere i seguenti servizi:

- ritiro di rifiuti speciali e assimilati;
- convenzione per rifiuti assimilabili;
- noleggio cassoni e/o attrezzature;
- ritiro ingombranti e RAEE;
- fornitura centri di raccolta mobili e scarrabili;
- consulenza ed intermediazione;
- trattamento punteruolo rosso;
- gestione rifiuti presso grandi utenze;
- raccolta e stoccaggio di prodotti di origine animale (SOA);
- bonifica amianto;
- derattizzazione, disinfestazione e disinfezione.

I suddetti servizi sono a pagamento. Per avere un preventivo e un eventuale sopralluogo è necessario contattare l'ufficio Commerciale di ERSU tramite i seguenti canali:

- telefonando al **n. 800-942857**, dal lunedì al venerdì, in orario 8:00/12:00 e 13:30/17:00;
- inviando una e-mail a commerciale@ersu.it

5. STANDARD DI QUALITA'

ERSU garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico

dell'utente o del Comune, se di sua competenza, o dell'Ente preposto. Ogni richiesta decorre dalla data di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore. In caso di eventi fortuiti e di forza maggiore non viene garantito il rispetto degli standard di qualità.

a) Standard specifici con indennizzo automatico e su richiesta.

Standard specifici	Valore limite	Indennizzo
Risposta ai reclami	15 giorni	5 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	1 ora	5 €

b) Tabella riassuntiva degli standard generali

Standard specifici	Valore limite
%RD bacino ERSU	> 70%
Mancato ritiro/n. prese previste	150 su 1.000.000
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Tempo attesa allo sportello URP	Massimo 1 ora
Tempo attesa telefonica	10 minuti
Pianificazione servizi di ritiro da richiesta	30 giorni
Tempo massimo per svolgimento sopralluogo utenze commerciali	30 giorni
Tempo massimo per svolgimento sopralluogo utenze domestiche	15 giorni
Tempo massimo invio preventivo da sopralluogo	7 giorni

6. IL SERVIZIO CLIENTI

È di fondamentale importanza curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un'efficace sistema informativo migliorando gli standard di qualità dell'attività svolta.

Per la richiesta dei servizi descritti al capitolo 4 della presente carta dei servizi, è possibile contattare ERSU tramite i seguenti canali:

- Ufficio URP al n° verde **800-942540** dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 14:00; oppure inviando una mail a urp@ersu.it;
- Ufficio Commerciale al n. verde **800-942857**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle 17:00; oppure inviando una e-mail a commerciale@ersu.it;
- App Aziendale: **PortAPPorta**.

Sono infine disponibili servizi informativi e promozionali sui territori gestiti da ERSU tramite la consultazione del sito internet aziendale e dei social media:



www.ersu.it



[ersu_ambiente](https://www.facebook.com/ersu_ambiente)

7. COMUNICAZIONI

ERSU si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

Inoltre, per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata dei rifiuti, ERSU mette a disposizione il sito web www.ersu.it e l'applicazione APP **PortAPPorta** che permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le frazioni merceologiche dei rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati, reclami etc).