



Carta dei Servizi

Servizio di igiene urbana

Sommario

SEZIONE I – Informazioni generali	3
1. LA CARTA DEI SERVIZI DELL’IGIENE URBANA	3
2. L’AZIENDA	4
3. GLI OBIETTIVI (MISSION)	4
4. L’IMPEGNO (VISION)	5
<i>La politica ambientale</i>	5
5. I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI	5
<i>Qualità e tutela dell’ambiente</i>	5
<i>Equità</i>	5
<i>Efficacia ed efficienza</i>	6
<i>Continuità</i>	6
<i>Trasparenza e accessibilità</i>	6
SEZIONE II – Servizi forniti	7
6. I SERVIZI DI ALISEA	7
Raccolta differenziata dei rifiuti	7
Raccolta differenziata “porta a porta”	7
<i>Contenitori</i>	7
<i>Svuotamenti</i>	8
<i>Riparazioni e sostituzioni</i>	8
<i>Lavaggi</i>	8
<i>Raccolta porta a porta presso grandi utenze</i>	8
Raccolta differenziata dei rifiuti stradale solo nel Comune di Jesolo	9
<i>Contenitori</i>	9
<i>Svuotamenti</i>	9
<i>Lavaggi</i>	9
<i>Riparazioni</i>	10
Spazzamento strade e manutenzione cestini	10
Ritiro rifiuti ingombranti	10
Raccolta verde e ramaglie	10
<i>Contenitori</i>	11
<i>Modalità di raccolta</i>	11
<i>Campagne informative</i>	11
Servizio raccolta rifiuto spiaggiato	11
Raccolta sperimentale del rifiuto secco non riciclabile per le utenze domestiche con contenitori a calotta nel Comune di Jesolo	12
Servizio di disinfestazione nel Comune di Jesolo	12
Raccolta toner e cartucce esauste	12
<i>Per i privati</i>	13
<i>Per le aziende</i>	13
Gestione Ecocentro	13
Gestione Ecomobile	14
Gestione Impianto di Smaltimento	14

7.	TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA	14
	Servizio Ispettore Ambientale nel Comune di Jesolo	14
	Sistema di videosorveglianza nel Comune di Jesolo	15
SEZIONE III – Attenzione al cliente		16
8.	CODICE ETICO DEL PERSONALE	16
9.	RAPPORTO CON I CITTADINI E ACCESSIBILITÀ DELL’INFORMAZIONE	16
	Richieste e partecipazione dell’utente	16
	Reclami e suggerimenti	16
	Ufficio CLIENTI per la tariffa sui rifiuti per gli utenti di Jesolo ed Eraclea	17
	<i>Numeri e recapiti</i>	17
	<i>Orari di apertura al pubblico</i>	17
	Sportello Alisea/Veritas per gli utenti di Fossalta, Musile e Noventa di Piave	17
	<i>Numeri e recapiti</i>	18
	<i>Orari di apertura al pubblico</i>	18
	Sito internet e social network	18
	<i>Progetto “Servizi al cittadino”</i>	18
10.	COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	18
11.	VALUTAZIONE DEI SERVIZI	19
	<i>Indagini sulla soddisfazione dell’utente (Customer Satisfaction)</i>	19

SEZIONE I – Informazioni generali**1. LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA**

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino - utente.

La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra i Comuni serviti e Alisea, e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Alisea provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio d'igiene urbana; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

Questa Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Alisea, è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard non verranno comunicate ai clienti.

2. L'AZIENDA

Alisea - Azienda Litoranea Servizi Ambientali - è una società per azioni con partecipazione pubblica che dal 2000 si occupa della gestione del ciclo integrato di igiene ambientale, eseguendo la **raccolta e lo smaltimento dei rifiuti presso 7 Comuni Soci**:

- 1) Ceggia
- 2) Eraclea
- 3) Fossalta di Piave
- 4) Jesolo
- 5) Musile di Piave
- 6) Noventa di Piave
- 7) Torre di Mosto

La proprietà è oggi così costituita:

- 74,84% da Veritas Spa
- 22,40% dal Comune di Jesolo
- 1% dal Comune di Eraclea
- 0,8% dal Comune di Ceggia
- 0,6% dal Comune di Torre di Mosto
- 0,12% dal Comune di Fossalta di Piave
- 0,12% dal Comune di Musile di Piave
- 0,12% dal Comune di Noventa di Piave

Alisea si occupa della gestione del ciclo integrato di igiene ambientale, eseguendo la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti in un bacino di utenza di oltre 70.000 abitanti, a cui si aggiungono oltre 5 milioni di presenze turistiche all'anno nei litorali di Jesolo ed Eraclea.

Dal 20 dicembre 2011 nella compagine societaria di Alisea è entrato il Gruppo Veritas – Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi, la prima multiutility del Veneto per dimensioni e fatturato e una delle più grandi d'Italia: ottava per i servizi idrici integrati e quinta per quelli ambientali, dietro aziende attive anche nella gestione dell'energia e che operano in aree più popolate.

Dal 1° maggio 2014 Alisea svolge il servizio di igiene ambientale anche nel Comune di Cavallinotreporti e dal 1° gennaio 2015 anche presso il Comune di San Donà di Piave.

3. GLI OBIETTIVI (MISSION)

Gli obiettivi di Alisea sono quelli di gestire quotidianamente il ciclo integrato di igiene ambientale e prevenire ogni situazione d'emergenza offrendo soluzioni efficaci alla tutela del territorio e dell'ambiente oltreché al rispetto della salute pubblica, tramite un'approfondita conoscenza del territorio urbano. Garantendo professionalità e competenza nel settore, unitamente ad attrezzature, impianti e tecnologie all'avanguardia, Alisea si impegna al raggiungimento e al miglioramento dell'efficienza e della qualità in ogni ambito d'intervento, in ottemperanza ai Contratti di Servizio stipulati con i vari Comuni e alle normative di settore. Nel rispetto della valenza turistica del

territorio in cui opera, intende fornire, inoltre, servizi sempre adeguati all'entità delle presenze nella stagione estiva.

4. L'IMPEGNO (VISION)

Nello spirito competitivo di un'azienda in costante crescita, forte dell'esperienza e competenza nel settore maturata fino ad oggi, Alisea esprime volontà e impegno nel ridefinire e migliorare costantemente la propria struttura organizzativa affinché possa essere sempre in linea con le aspettative dei suoi utenti e con l'evoluzione del sistema in cui opera, anche dal punto di vista normativo e giuridico. Volgendo l'attenzione anche ad un contesto più ampio di riferimento, la società si impegna nella ricerca di intese a livello provinciale che portino alla progettazione e realizzazione di servizi ed impianti sempre più efficaci ed efficienti.

La politica ambientale

Al fine di fornire servizi la cui efficienza è in continua crescita attraverso sistemi organizzativi adeguati alla salvaguardia dell'ambiente ed alla tutela per chi ci lavora, al minimo costo possibile ALISEA si impegna a:

- ottimizzare il flusso del trasporto dei rifiuti e dell'uso del parco automezzi
- impiego ottimale delle risorse umane ponendo attenzione all'informazione e alla formazione sulla sicurezza e ambiente
- attenzione alla soddisfazione degli utenti, riducendo anomalie e costi sui servizi erogati
- attenzione alla protezione dell'ambiente e al corretto impiego delle risorse

5. I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

Qualità e tutela dell'ambiente

Alisea intende perseguire la soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei cittadini garantendo il mantenimento della Certificazione del Sistema di Gestione integrato Qualità e Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004, ottenuta nel 2014. Essere certificati significa condividere una serie di procedure che mirano a rendere più efficienti i sistemi produttivi e l'organizzazione generale, a mantenere gli impegni presi con i Comuni e con gli utenti e ad assicurare il necessario controllo su tutti gli aspetti ambientali interessati dai servizi per garantire il massimo rispetto del territorio. Il rinnovo della certificazione dal Dicembre 2013 è stato affidato all'Organismo Certificatore BUREAU VERITAS.

Equità

Alisea vuole rispettare i principi considerati prioritari per i servizi pubblici: eguaglianza dei diritti di tutti i suoi utenti, sia cittadini che turisti, senza nessuna distinzione né arbitrarietà; imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione del servizio: a parità di

condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee deve perciò essere garantita l'uniformità dei servizi preventivamente stabiliti e regolati dai Contratti di Servizio stipulati con i vari Comuni.

Efficacia ed efficienza

L'obiettivo predefinito è di rendere il servizio sempre più preciso e puntuale nell'ambito di una più generale fattibilità economica. Il personale incaricato a svolgere il lavoro è impegnato nell'operare secondo la professionalità e il rispetto dei compiti assegnati, garantendo l'efficacia delle prestazioni attraverso l'uso di soluzioni tecnologiche ed organizzative innovative ed adeguate, che consentano il raggiungimento di obiettivi di efficienza in senso lato. Alisea s'impegna inoltre a promuovere iniziative per il miglioramento della raccolta differenziata e la riduzione dei rifiuti, oltre a monitorare sistematicamente il livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Continuità

I servizi sono continui, regolari e senza interruzioni; laddove si verificano condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (scioperi del personale o calamità naturali) Alisea si impegna a darne tempestiva comunicazione e a ridurre al minimo gli eventuali disagi.

Trasparenza e accessibilità

Alisea, per i servizi svolti, intende applicare ai fruitori dei servizi procedure amministrative semplici e chiare e assicurare un'esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili; allo stesso tempo garantisce l'accessibilità a tutti gli utenti alle informazioni sui contenuti e modalità dei servizi svolti, accogliendo favorevolmente eventuali osservazioni, suggerimenti e reclami considerati utili per il miglioramento dei medesimi. Tutte le informazioni relative agli utenti vengono gestite nel rispetto della Privacy secondo il Decreto Legislativo 196/03.

SEZIONE II – Servizi forniti

6. I SERVIZI DI ALISEA

Raccolta differenziata dei rifiuti

Il territorio servito comprende un'estensione territoriale di circa 470 Km² a servizio di circa 130.000 abitanti residenti (dati Istat al 01/01/2015), compresi anche i Comuni di Cavallino-Treporti e San Donà di Piave, senza contare le utenze non residenti per i Comuni a valenza turistica; ad esempio, solo per il Comune di Jesolo, essendo un territorio a destinazione turistica, il servizio viene svolto per un numero di utenze domestiche pari a 24.584, dato che ovviamente supera il numero di abitanti, poiché vengono servite anche le utenze non residenti. A tutte vanno sommate 5.636 utenze non domestiche, che comprendono attività industriali, artigianali, alberghiere e, soprattutto commerciali.

Il servizio di raccolta dei rifiuti viene svolto sia con il sistema domiciliare “porta a porta” che con il sistema a cassonetto stradale, come di seguito illustrato.

Raccolta differenziata “porta a porta”

La raccolta dei rifiuti viene effettuata in tutti i Comuni attraverso il servizio “porta a porta”; nel Comune di Jesolo il servizio “porta a porta” viene svolto nella zona del Centro Storico, nelle zone di periferia e nelle frazioni, nelle strade di accesso a Jesolo Lido e per le attività commerciali del Lido durante la stagione estiva (maggio/settembre).

Contenitori

I contenitori per la raccolta differenziata “porta a porta” si dividono in bidoncini per le famiglie e contenitori più grandi per condomini, attività produttive e commerciali. Essi si dividono a loro volta in colori diversi in base al rifiuto conferibile. I bidoncini per le utenze domestiche, di 4 colori diversi e di diverse volumetrie, vengono consegnati:

- per gli utenti di Eraclea, Ceggia e Torre di Mosto: presso i rispettivi Ecocentri;
- per gli utenti di Fossalta di Piave, Musile di Piave, Noventa di Piave: presso lo sportello clienti in piazza Indipendenza 19 a San Donà di Piave;
- per gli utenti di Jesolo: presso l'Ufficio Clienti in Via Monticano 52, Jesolo.

I contenitori per condomini e attività vengono consegnati direttamente dagli operatori prenotandoli attraverso un apposito modulo, disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito www.alisea2000.it e successivamente consegnato o fatto pervenire via fax allo 0421 1795150 o via e-mail a info@alisea2000.it.

Il rifiuto secco non riciclabile e il rifiuto umido organico vanno conferiti in sacchetti da posizionare all'interno dei bidoncini; carta e vetro/plastica/lattine vanno invece conferiti sfusi nel bidoncino, puliti e ridotti nel volume.

I bidoncini e i contenitori devono essere esposti su pubblica via la sera prima del giorno di raccolta previsto dal calendario di raccolta di ciascun Comune. Nel caso in cui la produzione di rifiuti sia superiore alla capacità del bidoncino corrispondente, si può utilizzare in aggiunta un sacchetto di plastica purchè trasparente (di carta per i rifiuti in carta e cartone) e posizionarlo accanto o sopra il bidoncino stesso. Il peso dei sacchetti, secondo la normativa sulla sicurezza, non deve superare i 20 kg.

Svuotamenti

Lo svuotamento dei bidoncini e dei contenitori viene effettuato secondo le frequenze previste dai calendari di raccolta di ciascun Comune.

Per le attività commerciali di Jesolo, Eraclea e Cavallino-Treporti, durante la stagione estiva (maggio/settembre) la raccolta porta a porta avviene generalmente con frequenza quotidiana per ciascun tipo di rifiuto.

Riparazioni e sostituzioni

In caso di rottura o danneggiamento dei bidoncini è prevista la sostituzione gratuita. In caso di danneggiamento del solo coperchio è possibile ritirarne uno nuovo senza sostituire l'intero bidoncino. Per rottura o danneggiamento dei contenitori più grandi gli utenti possono segnalare il guasto telefonando allo 0421 1795100 o scrivendo a info@alisea2000.it: gli operatori provvederanno alla riparazione o alla sostituzione.

Lavaggi

Alisea provvede affinché sia assicurata l'igienicità dei contenitori e la tutela igienico-sanitaria della cittadinanza attraverso la programmazione di periodici interventi di lavaggio e disinfezione dei cassonetti e relative piazzole di sedime, in quanto ricavate in area pubblica, ad esclusione dei contenitori affidati in comodato d'uso alle utenze le quali sono tenute a provvedervi in proprio.

Raccolta porta a porta presso grandi utenze

Per le grandi utenze, quali condomini ed attività in genere, è prevista la consegna di contenitori dedicati previa ricezione dell'apposito modulo scaricabile dal sito web di Alisea debitamente compilato, con eventuale sopralluogo da parte del personale a verifica dell'idoneità della collocazione dei contenitori.

Questi contenitori che superano le volumetrie previste per le utenze domestiche vengono dotati di un codice a barre per l'identificazione, con il quale è possibile risalire all'utenza qualora gli stessi non vengano gestiti secondo le modalità previste dal Regolamento o la raccolta non sia effettuata in maniera conforme.

Tali contenitori devono essere mantenuti in proprietà privata ed esposti su pubblica via la sera prima del giorno previsto di raccolta secondo i calendari di raccolta. Per le utenze commerciali e nelle zone industriali sono previsti dei giri di raccolta supplementari dedicati.

Per grandi utenze si intendono anche i condomini: il Regolamento comunale in materia prevede la consegna di contenitori condominiali qualora il numero di unità abitative sia superiore a 6.

Al fine di evitare l'onere di esposizione dei contenitori condominiali la sera precedente la raccolta, qualora possibile e nel caso di progettazione di nuovi edifici, è previsto che nella fase progettuale venga predisposta un'apposita area dedicata a confine con l'area pubblica e avente una serie di caratteristiche tali da consentire contemporaneamente la collocazione su area privata, la custodia dei contenitori e il facile accesso da parte degli operatori di Alisea. A tal fine il progettista ha l'obbligo di richiedere apposito parere al Gestore del servizio al fine di poter predisporre tali aree dedicate e facilitare la modalità di raccolta.

Raccolta differenziata dei rifiuti stradale solo nel Comune di Jesolo

Contenitori

Nella zona di Jesolo Lido la raccolta dei rifiuti avviene con sistema stradale attraverso cassonetti per la raccolta differenziata e isole ecologiche, dislocati lungo le strade principali non pedonali. I cassonetti sono di colore verde acquamarina per il rifiuto secco non riciclabile, giallo per la carta, blu per vetro/plastica/lattine e marrone per il rifiuto umido organico.

La dotazione di contenitori e/o cassonetti destinati alla raccolta dei rifiuti è stabilita in numero e capacità tale da soddisfare le esigenze della zona servita, in relazione: alle frequenze di raccolta previste; alla struttura urbanistica e alle caratteristiche insediative del territorio servito; all'ottimale utilizzazione del personale e dei mezzi d'opera impiegati per la raccolta.

Svuotamenti

La frequenza degli svuotamenti è variabile a seconda della densità di abitazioni, delle attività produttive operanti e delle presenze turistiche. Nella stagione invernale (ottobre/maggio) il servizio di raccolta viene effettuato dal lunedì al sabato; nella stagione estiva (giugno/settembre) il servizio di raccolta viene effettuato dal lunedì alla domenica nella zona di Jesolo Lido.

Qualora il ritardo nello svuotamento dei cassonetti fosse dovuto a cause non dipendenti dall'azienda, come ad esempio eventi meteorologici avversi, lo svuotamento è comunque garantito a partire dalla giornata lavorativa immediatamente successiva con priorità alle situazioni più critiche.

Lavaggi

Periodicamente viene effettuato il lavaggio dei contenitori stradali e può essere eseguito in strada con apposite attrezzature oppure presso una sede opportunamente attrezzata.

I contenitori vengono sanificati su richiesta per casi eccezionali (per esempio nel caso in cui sia stato conferito un rifiuto particolare che possa pregiudicare la salubrità e la sicurezza dei successivi conferimenti).

Riparazioni

I contenitori danneggiati o difettosi vengono sostituiti. Anche i cittadini possono segnalare la presenza di eventuali anomalie. La verifica da parte degli addetti sarà effettuata entro un tempo massimo di 6 giorni lavorativi. In caso di guasto grave che comprometta la funzionalità del cassonetto, questo sarà riparato o sostituito entro al massimo 2 giorni lavorativi dalla verifica. In caso di guasto lieve che non pregiudichi l'utilizzo (in totale sicurezza ed igienicità) la riparazione avverrà entro al massimo 6 giorni lavorativi, previa disponibilità immediata dei pezzi di ricambio.

Spazzamento strade e manutenzione cestini

Alisea effettua la pulizia delle strade e delle piazze comunali attraverso lo spazzamento manuale e l'utilizzo di macchine spazzatrici. Le aree interessate sono individuate dai contratti di servizio stipulati con i Comuni. La frequenza di passaggio varia a seconda del Comune e delle zone in base al grado di frequentazione delle stesse. Alisea effettua inoltre la fornitura, per il Comune di Jesolo, e lo svuotamento, per tutti i Comuni, dei cestini stradali.

Ritiro rifiuti ingombranti

E' attivo il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti, cioè di quegli oggetti (quali ad esempio mobili ed elettrodomestici) che per peso e dimensioni non possono essere smaltiti con il normale sistema di raccolta.

Il servizio è gratuito fino alle quantità previste nei Regolamenti di ciascun Comune. Per quantità maggiori o per più di due raccolte il servizio viene effettuato a pagamento. Il ritiro va prenotato telefonando al Numero Verde dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00 (nei Comuni di Ceggia e Torre di Mosto il servizio non viene effettuato e l'utente si reca personalmente presso l'Ecocentro). I rifiuti ingombranti devono essere esposti dall'utente all'esterno dell'abitazione non prima della sera precedente all'appuntamento. Il tempo di attesa dal momento della chiamata varia in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale.

Raccolta verde e ramaglie

Alisea provvede al ritiro dei materiali derivanti dalla manutenzione del verde e dalle potature attraverso il sistema di raccolta "porta a porta" una volta alla settimana nel periodo che va dal 1 marzo al 30 novembre. Nei Comuni di Eraclea, Fossalta di Piave, Musile di Piave e Noventa di Piave nei mesi di Dicembre, Gennaio e Febbraio viene eseguita una raccolta porta a porta al mese. Si possono conferire al massimo 5 pezzi tra sacchi e fascine (circa 1 metro cubo). Durante il resto dell'anno o per quantitativi superiori tale rifiuto è conferibile presso gli Ecocentri o, nell'impossibilità di conferirlo personalmente, è possibile prenotare una raccolta a domicilio,

gratuita fino a 3 metri cubi di materiale, telefonando al Numero Verde 800 032 827 dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Raccolta differenziata sull'arenile

Dalla stagione estiva 2011 nel Comune di Jesolo è attivo il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dai turisti sulla spiaggia, grazie alla collaborazione tra Alisea Spa, l'Amministrazione Comunale, Federconsorzi e gli Stabilimenti Balneari, a conferma della volontà e dell'impegno della località di Jesolo a migliorare l'ambiente e la qualità della vita dei propri cittadini e dei turisti, come comprovato dall'ottenimento della Bandiera Blu.

Contenitori

Sull'arenile e lungo la passeggiata i bagnanti trovano due tipi di contenitori, uno a fianco all'altro: un contenitore di colore blu per conferire il vetro, gli imballaggi in plastica e l'alluminio; un contenitore di colore turchese per conferire il rifiuto secco non riciclabile. La carta dei quotidiani e delle riviste deve essere invece conferita negli appositi contenitori per la carta gialli presenti lungo gli accessi al mare e nelle strade principali.

Modalità di raccolta

La raccolta differenziata dei rifiuti da parte di Alisea avviene lungo l'arenile tramite l'utilizzo di idonei mezzi che transitano lungo la battigia in orario serale; i sacchi vengono debitamente divisi per tipologia di rifiuto e posizionati dagli operatori dei Consorzi lungo la fascia dell'arenile al limite tra l'area in concessione e la battigia.

Nelle prime ore del mattino viene invece effettuata la raccolta del materiale spiaggiato.

Campagne informative

L'attività di informazione e sensibilizzazione dell'utenza è stata condotta inizialmente attraverso la campagna "Solo impronte ecologiche", che ha visto la distribuzione capillare di manifesti e volantini, in tre lingue, presso i punti informativi e i chioschi lungo l'arenile, con tutte le indicazioni per la corretta separazione dei rifiuti.

Attualmente sono presenti lungo la passeggiata dei pannelli informativi con le indicazioni relative ai principali rifiuti prodotti in spiaggia e appositi adesivi per i contenitori.

Servizio raccolta rifiuto spiaggiato

Alisea svolge, quale gestore del servizio di raccolta dei rifiuti sull'arenile, la pulizia delle zone libere dell'arenile (raccolta sacchi e pulizia battigia) e la pulizia della battigia dal materiale riversato nei Comuni di Jesolo (tutto l'anno) e di Eraclea (da maggio a settembre).

Tali attività sono garantite con frequenza giornaliera nel periodo estivo (comprese le giornate festive) mentre sono state ridotte nel periodo invernale ad una pulizia di mantenimento dell'arenile e della battigia. Il servizio di posizionamento cestini lungo le aree libere e la raccolta dei sacchi sono sospesi nel periodo invernale.

In particolare per il Comune di Jesolo, per rispettare la stagionalità e le particolari caratteristiche dell'arenile a cui sono legate le attività che si svolgono sullo stesso, sono stati predisposti diversi piani di raccolta a seconda dei periodi in cui generalmente si suddivide l'attività sul litorale.

Raccolta sperimentale del rifiuto secco non riciclabile per le utenze domestiche con contenitori a calotta nel Comune di Jesolo

E' stato avviato nell'Aprile 2015 in forma sperimentale un sistema di raccolta dei rifiuti che intende recuperare la maggior parte dei materiali riutilizzabili e ridurre al massimo quella frazione, il secco residuo, non altrimenti recuperabile, per contenere il più possibile i costi.

La sperimentazione coinvolge due diverse aree della zona di Jesolo Lido, caratterizzate dal fatto che sono abitate sia nel periodo estivo che invernale. Le zone coinvolte sono le seguenti: Zona Piazza Trieste (Via Berlino, Via del Carabiniere, Via Equilio, Via Firenze e Via Monaco) e Zona Piazza Milano (in Via Aldo Moro, Via Pio La Torre e Via Walter Tobagi).

Il nuovo servizio interessa tutte le utenze domestiche, sia residenti che non residenti: tale servizio prevede l'installazione di contenitori del secco non riciclabile dotati di una calotta (una piccola apertura, posta sulla parte superiore del contenitore, apribile solo con una chiave personale) nei quali viene introdotto esclusivamente il sacchetto del rifiuto secco non riciclabile. L'apertura di conferimento è ridotta al fine di costringere a differenziare il più possibile.

Tale metodo obbliga da un lato una maggiore differenziazione del rifiuto, dall'altro il sistema elettronico associato all'uso della chiave personale permette una misurazione del conferimento effettivo da parte del singolo utente, in maniera tale che sia possibile elaborare i dati affinché, qualora il sistema venisse esteso su tutto il territorio, l'utente paghi per quello che effettivamente produce e smaltisce.

Non cambiano, invece, le modalità di conferimento dei rifiuti differenziati. Accanto al contenitore con la calotta per il rifiuto secco non riciclabile, infatti, vi sono i contenitori di colore giallo per la raccolta di carta, cartone e Tetra Pak, i contenitori blu per gli imballaggi in vetro, plastica e lattine e i contenitori marroni per il rifiuto umido organico.

Servizio di disinfestazione nel Comune di Jesolo

Alisea fornisce, su tutto il territorio di Jesolo il servizio di disinfestazione dalle larve e dalle zanzare, affidato in appalto ad una società esterna specializzata nel settore. La disinfestazione avviene a partire dalla primavera sino a fine estate con trattamenti antilarvali ed adulticidi; Alisea inoltre consegna gratuitamente a chi ne fa richiesta i kit di prodotto larvicida in pastiglie da collocare periodicamente su pozzetti ed acquitrini, spesso fonte di proliferazione delle larve e delle alate. Il kit è disponibile presso gli uffici amministrativi di via Ca' Silis 16.

Raccolta toner e cartucce esauste

I toner e le cartucce per fotocopiatori, stampanti a getto d'inchiostro e stampanti laser esauriti sono rifiuti speciali che non vanno quindi smaltiti assieme ai rifiuti urbani.

Per i privati

I privati devono conferire questi rifiuti, inseriti nel loro imballaggio originale, presso l'Ecocentro o l'Ecomobile del proprio Comune.

Per le aziende

Per tutte le aziende è disponibile un servizio di raccolta a domicilio gratuito che è possibile ottenere stipulando una convenzione attraverso il modulo di adesione sottostante.

Una volta trasmessa la convenzione ad Alisea, una ditta specializzata provvederà alla consegna di un apposito contenitore in cartone (Ecobox) nel quale toner e cartucce esausti dovranno essere inseriti imballati nella loro confezione originale.

Ogni qualvolta l'Ecobox sia pieno, è sufficiente inviare un'e-mail ad Alisea all'indirizzo info@alisea2000.it e richiederne lo svuotamento.

Gestione Ecocentro

L'Ecocentro è uno spazio attrezzato dove il privato cittadino può portare gratuitamente vari materiali, soprattutto quelli che non possono essere smaltiti tramite il normale sistema di raccolta.

Alisea gestisce direttamente:

- l'Ecocentro di Jesolo, in via La Bassa Nuova n. 3;
- l'Ecocentro di Eraclea, in Via delle Industrie a Eraclea;
- l'Ecocentro di Musile di Piave, in Via dell'artigianato a Musile di Piave.

I rifiuti che si possono conferire sono:

- carta e cartoni
- vetro, plastica e alluminio
- umido organico
- sfalci e ramaglie
- legno
- ingombranti (mobili, materassi, sedie e divani)
- imballaggi in genere
- oli esausti vegetali (di cucina)
- oli esausti minerali (di autovetture, rasaerba etc.)
- rottami ferrosi
- beni durevoli (tv, computer, climatizzatori, apparecchiature elettriche ed elettroniche, frigoriferi ed elettrodomestici in genere)
- contenitori etichettati "T" e/o "F", pile, batterie degli autoveicoli, farmaci, tubi al neon, toner e cartucce per stampanti
- materiale inerte fino a 1 metro cubo
- vernici e resine, solventi, acidi, prodotti fotochimici, pesticidi.

Gestione Ecomobile

L'Ecomobile è un vero e proprio centro di raccolta itinerante, attrezzato per raccogliere quei rifiuti che non possono essere smaltiti tramite il normale sistema di raccolta, come i rifiuti ingombranti e pericolosi, e viene utilizzata nei Comuni dove non sia presente un Ecocentro fisso o in rinforzo ad esso. In genere sosta presso aree mercato in base a un calendario prestabilito.

L'Ecomobile è attivo presso i Comuni di Eraclea, Fossalta di Piave e Noventa di Piave.

Gestione Impianto di Smaltimento

La discarica per rifiuti urbani e rifiuti speciali non pericolosi è l'impianto tattico e di riferimento dell'intera Provincia di Venezia e dal 2000 viene gestito da Alisea nel pieno rispetto delle norme ambientali, situato a Jesolo in via Pantiera 15.

L'attività svolta al suo interno è quella di conferimento, lavorazione, smaltimento dei rifiuti tramite l'opera di personale addetto e di macchine operatrici dedicate.

Presso la discarica sono attivi un impianto di trattamento del percolato (il liquido prodotto dalla decomposizione dei rifiuti) e un impianto di valorizzazione del biogas prodotto dai rifiuti che permette di trasformarlo in energia elettrica.

7. TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA

Alisea garantisce il corretto recupero o smaltimento dei rifiuti raccolti nel territorio servito attraverso impianti gestiti direttamente o da aziende del Gruppo Veritas e impianti convenzionati.

Servizio Ispettore Ambientale nel Comune di Jesolo

Nel Comune di Jesolo è attivo il servizio di Ispettore Ambientale che, in stretto rapporto di collaborazione con la Polizia Municipale, controlla il territorio e nello specifico le modalità di conferimento dei rifiuti solidi urbani e il rispetto delle normative, regolamenti e ordinanze in tema di rifiuti e decoro urbano.

Gli ispettori ambientali sono dei pubblici ufficiali, alle dipendenze di ALISEA S.p.A., la cui funzione è di prevenzione, controllo e tutela ambientale, ai quali è delegato il potere di accertamento delle violazioni, in ottemperanza a quanto stabilito dal regime sanzionatorio nazionale previsto dalla normativa ed ai sensi dei vigenti Regolamenti Comunali dei servizi di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilabili.

Essi, grazie ad una specifica ed accurata formazione, hanno il compito di controllare, prevenire e accertare i comportamenti scorretti nella gestione dei rifiuti da parte dei cittadini, degli esercizi commerciali e delle aziende, segnalandoli alla Polizia Locale affinché vengano irrogate le relative sanzioni a norma di legge.

Gli ispettori ambientali operano per eliminare gli impatti ambientali dovuti al perdurare di comportamenti scorretti di gestione dei rifiuti urbani e speciali e di deturpamento del territorio, delle pubbliche vie e piazze, come ad es. l'abbandono dei rifiuti sul territorio o fuori dai cassonetti o il conferimento errato nei contenitori per la raccolta differenziata.

Questi comportamenti scorretti ed incivili, che, in determinati casi, possono anche risultare penalmente rilevanti, comportano operazioni di pulizia straordinaria e maggiori spese per il gestore del servizio (e, di conseguenza, anche per i contribuenti), e possono essere ridotti potenziando i servizi di controllo e tutela ambientale in ottemperanza anche a quanto previsto dal regime sanzionatorio vigente.

Sistema di videosorveglianza nel Comune di Jesolo

L'attività degli Ispettori Ambientali viene supportata da nuove tecnologie di rilevamento delle infrazioni, attraverso un sistema di videosorveglianza dei punti in cui sono stati segnalati gli abbandoni di rifiuti o le situazioni più gravi; questo permette di individuare in maniera più sicura coloro che attuano comportamenti scorretti.

SEZIONE III – Attenzione al cliente

8. CODICE ETICO DEL PERSONALE

Il personale di Alisea è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento dell'assunzione gli operatori ricevono il codice etico di comportamento e il codice disciplinare che sono tenuti a conoscere e rispettare. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.

9. RAPPORTO CON I CITTADINI E ACCESSIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE

Richieste e partecipazione dell'utente

Alisea si impegna a rispettare i principi della presente Carta dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.

L'utente, singolo o associato, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 07.08.1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"). Alisea, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

Reclami e suggerimenti

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentate nei seguenti modi:

- telefonicamente - chiamando la sede amministrativa al numero 0421 1795100 attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00;
- personalmente - presso la sede amministrativa di via Ca' Silis 16. Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00;
- per iscritto - inviando una lettera ad Alisea Spa, via Ca' Silis 16, 30016 Jesolo (VE); via fax al numero 0421 1795150; via e-mail scrivendo a info@alisea2000.it.
- l'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera fax e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo di Alisea S.p.A.. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche

complesse, l'utente viene informato – entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso.

Salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione. Alisea garantisce l'accessibilità a tutti gli utenti alle informazioni riguardanti i servizi svolti e accoglie favorevolmente eventuali osservazioni, reclami o suggerimenti che vengono considerati per il miglioramento del servizio. Tutte le informazioni relative agli utenti vengono gestite nel rispetto della Privacy secondo il Decreto Legislativo 196/03.

Ufficio CLIENTI per la tariffa sui rifiuti per gli utenti di Jesolo ed Eraclea

L'Ufficio Clienti Tari – Tares – Tia di Alisea Spa si trova a Jesolo Paese, in via Monticano, 52.

È all'interno della zona di Ca' Silis ed è visibile da via Roma Destra; vi si accede da via Monticano, la prima laterale destra lungo la strada che conduce al Parco.

Gli utenti di Jesolo ed Eraclea possono rivolgersi a questo ufficio per:

- informazioni riguardanti la TARI (Tassa Rifiuti per l'anno 2014);
- informazioni riguardanti la TARES per l'anno 2013;
- informazioni sul pagamento degli avvisi TARI – TARES – TIA;
- ritiro di bidoncini per la raccolta differenziata porta a porta per il Comune di Jesolo

Numeri e recapiti

tel: 0421.1795135

fax: 0421.1795140

e-mail: tributi@alisea2000.it

pec: aliseatributi@pec.it

Orari di apertura al pubblico

Lunedì: mattino 9.00 – 12.30 – pomeriggio 15.00 -17.00

Martedì: mattino 9.00 – 12.30

Mercoledì: mattino 9.00 – 12.30 – pomeriggio 15.00 -17.00

Giovedì: mattino 9.00 – 12.30

Venerdì: orario continuato dalle 9.00 alle 14.00

Per gli utenti di Eraclea è attivo inoltre uno sportello presso il Centro Civico di Ca' Manetti, il martedì dalle ore 8.45 alle ore 12.00.

Sportello Alisea/Veritas per gli utenti di Fossalta, Musile e Noventa di Piave

Lo sportello di Alisea e Veritas si trova a San Donà di Piave in piazza Indipendenza, 19.

Presso questo sportello è possibile:

- effettuare le operazioni relative alla Tari per i Comuni di Musile di Piave e Noventa di Piave;
- ritirare i bidoncini per la raccolta differenziata per i Comuni di Fossalta di Piave, Musile di Piave e Noventa di Piave;

Numeri e recapiti

Call center: 800 466 466

Orari di apertura al pubblico

Lunedì: mattino 8.30 – 12.30 – pomeriggio 14.30 -16.30

Martedì: mattino 8.30 – 12.30

Mercoledì: mattino 8.30 – 12.30 – pomeriggio 14.30 -16.30

Giovedì: mattino 8.30 – 12.30

Venerdì: mattino 8.30 – 12.30

Per gli utenti di Noventa di Piave è attivo inoltre uno sportello presso il Comune di Noventa in Piazza Marconi, 1 al 1° piano, il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Sito internet e social network

Attraverso il sito www.alisea2000.it, aggiornato costantemente, Alisea Spa intende gestire, sviluppare e migliorare le relazioni con i propri utenti, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione ed accesso, garantendo la trasparenza e la completezza delle informazioni relative all'azienda e ai servizi svolti. Dal 2013 Alisea ha attivato anche un proprio profilo social su Facebook dove diffondere maggiormente informazioni relative ai servizi e notizie utili.

Progetto “Servizi al cittadino”

Il progetto “Servizi al Cittadino” consiste in un'area web dalla quale l'utente può usufruire di diversi servizi quali le comunicazioni dirette via mail o sms, la compilazione di moduli direttamente on-line senza necessità di inviarli via fax e il filo diretto per le comunicazioni.

- Area utente in cui convogliare tutti i servizi
- Servizio SMS e newsletter per comunicazioni dirette ed efficaci
- Servizio modulistica online
- Applicazione web, con sito di supporto, per segnalazioni utili al decoro urbano: l'applicazione permette, all'utente registrato, di scattare una fotografia dal proprio smartphone e segnalare i conferimenti non conformi direttamente ad Alisea. Per accedervi è necessario registrarsi nella sezione apposita inserendo il proprio codice utente presente sulla bolletta per ottenere l'autenticazione da Alisea.

10. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Alisea si impegna ad assicurare l'informazione più completa e tempestiva in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi e al loro utilizzo da parte dei cittadini. In particolare Alisea realizza:

- campagne di informazione e incontri con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o variazione di quelli esistenti;

- materiale informativo cartaceo (Ecocalendari, opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli utenti o distribuire nei luoghi pubblici o in occasione di eventi particolari;
- punti di informazione in occasione di eventi locali;
- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, in particolare relative alla raccolta differenziata, alla riduzione dei rifiuti e al risparmio delle risorse naturali;
- comunicati stampa relativi ad eventuali variazioni nei servizi o ad iniziative di interesse pubblico che fornisce tempestivamente agli organi di stampa locali;
- interventi, iniziative e visite d'istruzione rivolte alle scuole per favorire una coscienza ambientale fin dalla prima infanzia, attraverso il coinvolgimento pratico e la diffusione di materiale utile alla raccolta differenziata dei rifiuti. In particolar modo, dal 2014 Alisea promuove, in collaborazione con le amministrazioni comunali, un Progetto di Educazione ambientale rivolto alle scuole primarie di tutto il territorio servito.

11. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Alisea si impegna a verificare con continuità la soddisfazione dei propri utenti e clienti. In particolare, rispetto all'utenza finale, l'azienda si impegna a registrare costantemente, con un'apposita procedura codificata, tutte le segnalazioni e i reclami pervenuti, successivamente elaborati in statistiche ad uso interno; a realizzare periodiche indagini a campione mirate a conoscere le esigenze dell'utenza su aspetti specifici del servizio. Sulla base delle opinioni raccolte e delle elaborazioni effettuate, si sviluppano progetti ed iniziative di correzione degli aspetti da revisionare e di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

Indagini sulla soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction)

Alisea, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente, si avvale di tutte le opportunità di dialogo. A tale scopo effettua annualmente indagini sulla soddisfazione dell'utenze. I risultati delle indagini sono resi noti ai cittadini attraverso il sito internet e eventuali pubblicazioni.