

A. S. M. I. U.

LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

L'Azienda

L'A.S.M.I.U. è nata il 1° gennaio 1981 con una scelta eseguita dal Comune di Massa di trasformare il preesistente servizio in economia di igiene urbana.

Dal 1° gennaio 1997, ai sensi degli articoli 22 e 23 della legge 8 giugno 1990, n° 142, è stata costituita in Azienda Speciale, assumendo la natura giuridica di ente pubblico economico strumentale del Comune di Massa, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio Statuto.

I servizi gestiti

A.S.M.I.U. svolge i servizi di igiene urbana per il Comune di Massa, compresa la gestione di una piattaforma attrezzata per il conferimento differenziato e la valorizzazione dei rifiuti differenziati.

Per conto del Comune di Massa è delegata ai rapporti con i Consorzi di filiera di CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) e gestisce come piattaforma convenzionata con Ri.Legno (Consorzio di filiera per la raccolta differenziata dei rifiuti ligneo – cellulosici) la raccolta differenziata del materiale ligneo – cellulosico.

ASMIU, inoltre, nella sua attività imprenditoriale, oltre a svolgere già servizi per il Comune di Montignoso, in forza di apposita convenzione, offre servizi di igiene ambientale anche ad aziende private e pubbliche.

La carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che ASMIU assume nei confronti dei cittadini, garantendo ed assicurando i servizi di igiene ambientale sul territorio ed attribuendo agli stessi cittadini un controllo sulla qualità dei servizi che l'Azienda si impegna ad erogare.

La Carta dei servizi è un contratto che ASMIU propone ai cittadini Massesi, con l'impegno di assicurare un elevato livello di qualità non statico, ma piuttosto un processo continuo di analisi e di miglioramento dei servizi.

ASMIU è impegnata, nello sforzo continuo di migliorare le sue prestazioni di servizi, valorizzando al massimo la sua vocazione di azienda al servizio del territorio e dei cittadini, di cui vuole essere interlocutrice attenta e costante per il raggiungimento di sempre maggiori livelli di benessere ambientale, il cui concetto si collega alle dichiarazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità ovvero la salute umana quale risultante del "benessere fisico, psicologico e sociale". "Benessere" che trova il proprio fondamento sulla qualità degli habitat atti alla vita umana e agli ecosistemi che li determinano.

La "Carta dei Servizi " rappresenta un momento importante per la responsabilizzazione di ASMIU al rispetto del contratto con i cittadini, con cui deve crearsi uno scambio di diritti e doveri reciproci rispetto al quale:

- ASMIU assicura sul territorio i servizi di igiene ambientale e si impegna ad eseguirli, assumendo il dovere di erogarli secondo gli standards che, peraltro, vengono controllati nella loro regolarità anche dall'Amministrazione Comunale di Massa, secondo indicatori condivisi;
- I cittadini hanno, da parte loro, il diritto di richiedere i servizi secondo lo standard stabilito, ma anche il dovere di osservare le indicazioni e le prescrizioni finalizzate a realizzare una collaborazione stretta con la loro azienda territoriale, per assicurare l'efficacia dei servizi

Dall'incontro di attività e di impegni reciproci può e deve sortire per tutti un "habitat" pulito e, oltre che vivibile, anche godibile, come bene di tutti.

I Principi Fondamentali assicurati con la Carta dei servizi

I principi fondamentali che costituiscono le linee guida che A.S.M.I.U. intende seguire nell'attività di tutti i giorni sono quelli che seguono e che si traducono, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che dovranno essere rispettati ed in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dei servizi ambientali e, in ultima analisi, del nostro habitat.

A.S.M.I.U. basa il suo rapporto con i cittadini-utenti sui seguenti principi

Eguaglianza ed Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da A.S.M.I.U. si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono eguali 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 utenze omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole agli utenti: 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.

L'attenzione al cittadino-utente comporta per ASMIU l'apertura al dialogo con le varie rappresentanze organizzate, istituzionali e non, al fine di migliorare la verifica della efficacia, della qualità del servizio ed il livello della prestazione offerta.

Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. A.S.M.I.U. acquisisce periodicamente la valutazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

A tale scopo è attivo un apposito **SERVIZIO COMUNICAZIONE** al **numero verde: 800 216606** oppure via e-mail: infoservice@asmiu.it.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali il cittadino-utente-cliente può avvalersi del diritto di conoscere, nelle forme previste dalla legge, gli atti aziendali suscettibili di accesso, come espressamente previsto dalla legge 241 del 7/8/1990 e

successive modificazioni ed integrazioni e dall'apposito regolamento aziendale, rivolgendosi alla Segreteria Generale tramite il n. tel. 0585 - 831220.

Efficacia ed efficienza

A.S.M.I.U. si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino - utente.

I servizi vengono gestiti da A.S.M.I.U. con l'obiettivo di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini - utenti.

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

Trasparenza

La trasparenza implica l'impegno di ASMIU a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile ed immediata comprensione da parte dei soggetti a cui le informazioni stesse sono indirizzate.

Tutela dell'Ambiente

A.S.M.I.U. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica.

Effettua e promuove la raccolta differenziata, condividendo con l'utenza delle metodiche più opportune; la differenziazione che si divide tra la raccolta di materie prime secondarie recuperate in quanto suscettibili di riutilizzo e raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

Assicura l'efficienza dei mezzi e tutela gli adempimenti finalizzati ad assicurare, in accordo con l'Amministrazione Comunale, il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti raccolti e/o valorizzati in impianti appositamente e legalmente autorizzati operando fattivamente per la tracciabilità dei rifiuti.

Sostenibilità e qualità dello sviluppo

L'igiene ambientale diviene sempre più uno dei fattori cruciali atti a sostenere i processi di sviluppo sia civile che economico. In tal senso ASMIU erogherà i propri servizi secondo una logica di sostenibilità ambientale e nella consapevolezza che le proprie attività, oltre a garantire la qualità della civile convivenza, costituiscono un fattore di economia esterna rispetto ai processi produttivi atti a migliorare la competitività del sistema economico locale. In tale senso, all'interno di un costante processo innovativo, sia organizzativo che tecnologico, saranno realizzati, sulla base delle risorse disponibili, servizi dedicati alle varie fasce di domanda. Ciò a partire da

un confronto con le diverse tipologie di utenza, mirando ad un ottimale rapporto costi – ricavi e costi- benefici

Spirito di servizio

ASMIU nell'esercizio delle attività statutarie ed in quelle rientranti nella sua attività imprenditoriale, nel suo ruolo di azienda pubblica, professa il suo spirito di servizio. Ciò significa la costante considerazione da parte di tutti della missione aziendale, che è quella di " fornire un bene di alto valore ambientale e sociale alla comunità". A tale considerazione ed impegno ASMIU informa la sua condotta, con un costante sforzo a far sì che la collettività ed i suoi singoli membri possano fruire dei migliori standards di servizio alle più eque condizioni economiche, nel rispetto delle normative e senza alcuna arbitraria discriminazione.

Diritti del Cittadino - Utente

A.S.M.I.U. riconosce i seguenti diritti al cittadino utente:

- Diritto di conoscere i programmi dell'azienda e le motivazioni che li hanno determinati;
- Diritto di partecipare alla vita dell'azienda con suggerimenti, osservazioni e reclami;
- Diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti (Legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni);
- Diritto ad avere un rapporto con i dipendenti dell'azienda basato su cortesia e rispetto;
- Diritto a procedure amministrative moderne, semplici e chiare;
- Diritto a conoscere l'identità dell'interlocutore che segue la procedura che lo interessa;
- Diritto ad avere risposte in tempi certi predefiniti;
- Diritto di conoscere le caratteristiche qualitative dei prodotti erogati;
- Diritto alla continuità del servizio e ad un'informazione preventiva sui disservizi;
- Diritto ad un'informazione preventiva e dettagliata di ogni variazione tariffaria;
- Diritto ad un'informazione analitica e approfondita sui contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano (ad es. bollette, preventivi, ecc.);
- Diritto di conoscere anticipatamente i tempi massimi di esecuzione dei lavori che lo riguardano.

I servizi svolti da ASMIU sul territorio comunale

Le principali attività riferite ai servizi attribuiti in esclusiva e privativa ad ASMIU sono le seguenti:

- a) La raccolta ed il trasporto al sito di conferimento dei rifiuti urbani (RU) mediante un circuito di raccolta su tutto il territorio del Comune, che preveda l'asportazione dei rifiuti dai vari contenitori e/o dal luogo pubblico ove sono depositati;
- b) La raccolta ed il trasporto al sito di recupero dei rifiuti in forma differenziata (RRDD) sia mediante un circuito di raccolta su tutto il territorio del Comune, che preveda l'asportazione dei rifiuti dai vari contenitori e/o dal luogo pubblico ove sono depositati, sia mediante la gestione di una piattaforma attrezzata ovvero con l'attivazione e la gestione di impianti di valorizzazione delle raccolte differenziate, attraverso apposite deleghe formali conferite dal Comune nei rapporti con i consorzi di filiera; a tale scopo il Comune conferisce ad ASMIU delega espressa per i rapporti con i consorzi di filiera facenti capo a CONAI e per quelli che verranno costituiti per la gestione dei RAEE;
- c) La raccolta (anche tramite un servizio a domicilio da effettuarsi a livello stradale), il trasporto, il recupero e smaltimento dei rifiuti ingombranti ivi compresi i RAEE.

- d) La raccolta ed il trasporto al sito di recupero o smaltimento dei rifiuti abusivamente scaricati sul territorio;
- e) La raccolta ed il trasporto al sito di conferimento dei rifiuti provenienti dai mercati settimanali (Massa – Marina di Massa – Partaccia - Mercatino domenicale estivo dei Ronchi – Manifestazioni come da calendario predisposto dal Comune) e dei mercati coperti (Ghiare e Centro Città) nonché la pulizia e la disinfestazione/derattizzazione delle aree interessate.
- f) La raccolta ed il trasporto al sito di conferimento dei materiali di risulta della potatura di piante e la pulizia di giardini, orti e siepi e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti cimiteriali, attraverso il posizionamento di contenitori nei cimiteri cittadini (Mirteto e Turano) e delle frazioni montane;
- g) La pulizia, disinfestazione e derattizzazione delle aree di pertinenza dei contenitori per RSU e RRDD e le piccole manutenzioni e ripristini stradali collegati a tali servizi;
- h) Lo svuotamento dei cestini porta rifiuti delle strade pubbliche e delle aree pubbliche a verde attrezzato la cui manutenzione non sia stata affidata ad altri;
- i) Il lavaggio e la disinfezione dei contenitori per RSU e RRDD;
- j) La manutenzione e la riparazione dei contenitori per RSU e RRDD e dei cestini porta rifiuti, nonché delle attrezzature connesse;
- k) La pulizia, lo spazzamento, compresa la rimozione delle deiezioni, la disinfezione e disinfestazione delle strade, piazze e spazi pubblici, delle bocche di lupo, delle caditoie e dei pozzetti stradali afferenti all'attività di spazzamento stradale nonché il ritiro dei rifiuti provenienti da tali operazioni ed il trasporto al sito di smaltimento;
- l) L'innaffiamento di strade, piazze ed aree pubbliche;
- m) Il servizio di disinfestazione e derattizzazione preventiva, ordinaria e di emergenza, nonché il monitoraggio contro l'ingresso e la proliferazione di animali indesiderati (zanzare; mosche; roditori; blattari; anfitteri; artropodi di interesse igienico-sanitario) su tutte le aree e gli immobili di proprietà comunale;
- n) Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento di carogne animali rinvenute su suolo pubblico;

Completezza ed Accessibilità all'Informazione

Rapporto con i Clienti

Per qualsiasi tipo di informazione riguardante i servizi di igiene ambientale è possibile telefonare all'ufficio Clienti - **numero verde: 800 216606** in funzione dal lunedì al venerdì, con orario continuato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14,30 alle ore 17.30.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità.

Come contattarci

- **Sede**

Direzione, uffici, magazzino, officina, autorimessa

Via dei Limoni, 23 - Massa

Tel. 0585-831220

Fax 0585-832827

Ufficio Clienti **800 216606**

e-mail amministrazione@asmiu.it

- **Centro Recuperi**

Piattaforma attrezzata RR.DD:

Via Dorsale, 24 - Massa

Tel. 0585-251923

n. verde **800 396616**

Tempi per risposte a richieste di informazione e/o reclami e tutela del Cliente

I clienti possono presentare reclami e richieste di informazione sul servizio sia in forma scritta che verbale.

Tempo massimo di risposta: (*) 20 giorni lavorativi dal ricevimento (farà fede la data di protocollo aziendale e, per i contatti verbali, la data di registrazione automatica della chiamata).

Informazione ai cittadini e partecipazione

A.S.M.I.U. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare promuove:

- Incontri con le Circoscrizioni Comunali;
- Incontri con le associazioni di categoria (commercianti, artigiani, industriali)
- Incontri con le associazioni dei consumatori e con le associazioni ambientaliste
- Campagne promozionali ed informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio

- Distribuzione di materiale informativo nelle forme che si verificheranno come più efficaci
- Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi ed eventuali modifiche ai servizi tradizionali
- Realizzazione di "Punti di informazione" in occasione di eventi particolarmente frequentati
- Realizzazione, in accordo con gli organismi preposti, di campagne di educazione ambientale nelle scuole

Conferenza degli utenti

Al fine di costruire un costante rapporto con l'utenza e valorizzarne il contributo rispetto alle attività istituzionali, ASMIU promuove la "conferenza degli utenti" quale sede permanente di confronto composta da: i Consigli Circostrizionali, le associazioni, i sindacati e le espressioni organizzate rappresentative della società civile. Tale conferenza costituirà la sede privilegiata di comunicazione ed elaborazione con cui l'Azienda si confronterà rispetto ai propri programmi con i soggetti organizzati e espressi dalla cittadinanza. In tal senso la partecipazione a tale conferenza è aperta a tutte quelle forme associative presenti nella Città che intendano confrontarsi costruttivamente per un costante miglioramento dei servizi: l'ASMIU è impegnata a sostenerne l'attività.

Valutazione del servizio da parte dei cittadini – utenti

A.S.M.I.U. ha svolto e si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio dei cittadini- utenti-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, A.S.M.I.U. si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia, confrontandosi con l'utenza e con le associazioni dei consumatori, ambientaliste e di categoria.

Validità della Carta

La presente Carta, i cui standards sono aggiornati al giugno 2007, è soggetta a revisione biennale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate ai cittadini-utenti nelle forme migliori per la loro diffusione, anche per consentire un controllo sugli adempimenti che ASMIU si impegna a rispettare.

Rimborsi

Qualora l'azienda non rispetti gli standards che nel presente documento sono contrassegnati con l'asterisco (*) è previsto un rimborso.

Tali standards sono riferiti in particolare a:

- raccolta dei rifiuti ingombranti
- risposte a reclami

La penale per il mancato rispetto degli standards ammonta a € 15,00 di rimborso al cittadino.

Per ottenere il rimborso, per il mancato rispetto degli standards (raccolta ingombranti, risposte a reclami), il cittadino deve presentare richiesta all'Ufficio Protocollo di A.S.M.I.U., entro 90 giorni dall'evento.

La richiesta di rimborso per il mancato ritiro dei rifiuti ingombranti con appuntamento, deve essere presentata in forma scritta all'Ufficio Protocollo di A.S.M.I.U. -Via Dei Limoni, 23 - 54100 Massa - e circostanziato nei seguenti elementi:

- giorno in cui si è effettuata la richiesta di prelievo dei rifiuti
- estremi dell'appuntamento concordato.

L'Ufficio Clienti provvederà alle verifiche propedeutiche all'eventuale rimborso che avverrà entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standards assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto hanno impedito o condizionato l'attività dell'azienda stessa.

Comportamento del personale

Il personale di ASMIU è impegnato a collaborare con l'azienda e con i cittadini per sviluppare, con scrupolo e diligenza, un corretto rapporto di lavoro al servizio del territorio e dell'ambiente.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e 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 cittadini per segnalazioni o che richiedano servizi.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

I lavoratori di ASMIU si impegnano nei confronti dei cittadini- utenti ad evitare di trovarsi in situazioni di conflitti di interesse e a non accettare benefici o regalie da terzi per lo svolgimento delle attività rientranti nei loro compiti di servizio.

ALLEGATI TECNICI

Standard tecnici degli automezzi

Il servizio di raccolta dei rifiuti si avvale prevalentemente di autocompattatori che effettuano le operazioni di svuotamento e di riposizionamento dei cassonetti in modo automatico con l'utilizzo del solo autista.

Se la zona di raccolta non dispone di strade sufficientemente larghe si utilizzano mezzi di dimensioni ridotte che richiedono la presenza di 1 o 2 addetti, dotati o meno di sistema di caricamento contenitori e/o pressa compattante.

Sono inoltre utilizzati mezzi dotati di gru per lo svuotamento delle campane; di polipo per la raccolta di rifiuti deposti direttamente sul terreno o in tipologie di contenitori non trasportabili; di un sistema di caricamento di cassoni scarrabili.

L'impegno di ASMIU è quello di dotarsi di veicoli a basso impatto ambientale, sicuri, conformi alle normative vigenti e che siano confortevoli e funzionali per gli operatori, per consentire l'effettuazione dei servizi in sicurezza per se stessi e per i terzi.

LA RACCOLTA ED IL TRASPORTO AL SITO DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI URBANI (RU).

Il rifiuto urbano "indifferenziato" è composto dalla frazione secca e dalla frazione umida che restano dopo la separazione dei rifiuti recuperabili e di quelli pericolosi.

La raccolta dei rifiuti urbani, nella definizione che degli stessi è prevista dalle vigenti normative, è eseguita con metodologie diverse a seconda della connotazione territoriale, urbanistica e rapportata alla densità abitativa.

I metodi di esecuzione dei servizi di raccolta devono essere di tre tipologie:

1. la raccolta con cassonetti fissi, svuotati con mezzi a caricamento laterale (side loader) che prevedono l'utilizzo di una sola unità di personale;
2. la raccolta con cassonetti mobili (dotati di ruote per la movimentazione) effettuata con autocompattatori, mini – compattatori e costipatori, che prevedono, a seconda della stagione, l'utilizzo di un autista e 1 o 2 agganciatori,
3. la raccolta dei rifiuti che insistono su suolo pubblico e, soprattutto, intorno ai diversi contenitori fissi, che viene eseguita da un operatore dotato di un mezzo tipo Porter, preferibilmente ad alimentazione elettrica o a gas metano.

La raccolta di cui al punto 1. deve essere eseguita con l'utilizzo di autocompattatori a caricamento laterale a destra (side loader) che provvedono allo svuotamento dei cassonetti da lt. 2.400 e 3.200. L'uso di questo sistema di raccolta è preferito per la riduzione del rischio derivante dalla movimentazione manuale dei contenitori, dall'esposizione a traffico veicolare e dagli spostamenti sulle pedane da parte degli operatori, nell'ottica della legge 626/94, attuazione di direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul posto di lavoro.

La raccolta di cui al punto 2 deve essere eseguita con l'utilizzo di autocompattatori a caricamento posteriore (c.d. raccolta con sistema tradizionale) per i quali è richiesta la presenza di n. 1 o 2 operatori che hanno il compito di avvicinare i cassonetti ai ganci posteriori di caricamento per eseguire lo svuotamento degli stessi e procedendo alla loro ricollocazione originaria. L'esecuzione della raccolta con i mini – compattatori e con i costipatori viene eseguita di norma dal conducente/operatore autista, che esegue, da solo, le operazioni previste per gli autocompattatori.

L'esecuzione di tale tipo di raccolta deve consentire di procedere alla rimozione dei rifiuti che siano stati conferiti fuori dai cassonetti e di tener pulita l'area su cui gli stessi insistono.

La raccolta di cui al punto 3 si esegue a mano raggiungendo le postazioni dei cassonetti fissi sia con autocompattatori in turno pomeridiano che con appositi mezzi satelliti di piccole dimensioni. L'operatore provvede a conferire nei cassonetti ancora ricettivi i rifiuti urbani presenti o li carica direttamente sul mezzo di cui è dotato.

Qualora si trovasse rifiuto non conferibile per qualità e tipologia nei contenitori (se si tratta di ingombranti o carta e cartone) l'operatore provvede ad allontanarli leggermente dalla piazzola per agevolare il successivo intervento del mezzo mono – operatore o provvede a mettere in sicurezza il rifiuto (qualora si tratti di rifiuto pericoloso, per es. lastre di eternit) e deve segnalarlo all'azienda che deve intervenire per la rimozione secondo le modalità previste dalle diverse norme .

Per la raccolta del rifiuto indifferenziato ASMIU deve utilizzare almeno 1.500 contenitori di varia cubatura da svuotare con le seguenti frequenze:

- centro storico allargato = 7 giorni la settimana
- zona di Marina di Massa, in estate (dal 15/6 al 15/9)= 7 giorni la settimana
- prima periferia e zona industriale = 6 giorni la settimana
- zone montane = a giorni alterni.

La fascia oraria durante la quale i cassonetti vengono svuotati è di norma dalle ore 5.00 alle ore 11.00 e/o in caso di necessità, dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

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

A.S.M.I.U. 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 (indici) compilati giornalmente dagli assistenti al servizio.

L'eventuale ritardato svuotamento di cassonetti può essere dovuto di norma a cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi, quali:

- avaria improvvisa dell'automezzo
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- ostacoli dovuti al traffico
- cause di forza maggiore collegate al personale

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

L'igienicità del servizio di raccolta deve essere assicurata con il lavaggio e la disinfezione sia dei cassonetti che dei contenitori per le RR.DD..

Devono essere eseguiti mediamente 8 interventi l'anno, con maggiore frequenza nel periodo estivo e per i cassonetti posizionati nelle zone urbane.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA FRAZIONE UMIDA

La raccolta della frazione organica di norma è realizzata con l'utilizzo di contenitori di colore marrone di diverse capacità, in funzione delle densità abitative da servire, che a cadenze programmate vengono lavati e disinfettati.

L'azienda si impegna per il raggiungimento degli obiettivi di legge per la raccolta differenziata a promuovere, soprattutto per l'intercettazione e valorizzazione della frazione umida modalità di raccolta domiciliare (porta a porta) con particolare riguardo alle grandi utenze.

Le fascia oraria durante la quale i cassonetti vengono svuotati è di norma dalle ore 5.00 alle ore 11.00 e zona montana e/o in caso di necessità, dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Frequenza della raccolta **2 giorni la settimana nel periodo invernale**
3 giorni la settimana nel periodo estivo

L'intercettazione spinta di questa frazione di rifiuto consentirà di eseguire un recupero di materiale compostabile, ma esclusivamente laddove tale rifiuto sia conforme e, quindi, di qualità (senza frazioni estranee) rispetto all'impiantistica dedicata alla sua valorizzazione.

LA RACCOLTA DOMICILIARE RIFIUTI INGOMBRANTI

Per la raccolta dei rifiuti urbani ingombranti (ad esempio: elettrodomestici in genere, elementi di arredo e più in generale quei rifiuti che per loro dimensioni, peso e tipologia, non possono essere conferiti nel servizio ordinario di raccolta rifiuti con cassonetti) è previsto il conferimento presso la piattaforma attrezzata per la raccolta differenziata ed un servizio personalizzato con servizio reso dall'azienda su appuntamento.

Prioritariamente, l'utente urbano viene indirizzato al conferimento dei rifiuti ingombranti presso la piattaforma attrezzata per la raccolta differenziata (Centro Recupero) sita in via Dorsale.

Nel caso di impossibilità dello stesso al trasporto al centro di raccolta, ASMIU provvede con un servizio domiciliare programmato a favore dei cittadini.

Il servizio domiciliare è svolto su richiesta telefonica dei cittadini al numero verde: **800 216606** (attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30). Un addetto aziendale provvede, compatibilmente con le altre richieste pervenute, a fissare un appuntamento che stabilisce il giorno e l'orario del ritiro.

Il servizio viene garantito a livello strada, pertanto l'utente deve aver cura di portare il rifiuto in prossimità della sede stradale nel giorno e nell'ora concordata.

L'effettuazione del servizio è assicurata di norma un giorno alla settimana per i residenti delle circoscrizioni cittadine, rispettivamente come segue:

lunedì circoscrizione n. 1

martedì circoscrizione n. 2

mercoledì circoscrizione n. 3

giovedì circoscrizione n. 4

venerdì circoscrizione n. 5

sabato eventuali recuperi

l'orario di effettuazione del servizio è di norma stabilito dalle ore 7.00 alle ore 12.00

Il prelievo dei rifiuti ingombranti è gratuito e garantito entro 5 giorni lavorativi dall'appuntamento concordato con il cliente. (*)il mancato rispetto della tempistica dà diritto al cittadino ad un indennizzo pari a € 15,00

Un servizio domiciliare è anche assicurato alle aziende. Le modalità di utilizzo sono analoghe a quelle previste per il cittadino, salvo che l'esecuzione di un versamento a titolo di parziale rimborso spese ed un saldo in ragione delle quantità di rifiuto raccolto con questa modalità e degli oneri conseguenti di trattamento, lavorazione e/o smaltimento.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEGLI SCARTI VERDI

Il servizio di raccolta degli scarti verdi (sfalci e potature) è di tipo domiciliare ed è svolto gratuitamente su richiesta dei cittadini e previo accordo con il competente servizio aziendale attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

L'intervento gratuito è effettuato per rilevanti quantità (un quintale o più) che giustificano l'utilizzo dell'automezzo aziendale appositamente attrezzato.

L'orario di effettuazione del servizio è previsto di norma al mattino dalle ore 6.00 alle ore 12.00; in alternativa per eventuali necessità e/ o imprevisti, il servizio può essere svolto anche nell'orario pomeridiano dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Frequenza della raccolta

su appuntamento

Per quantitativi più modesti è possibile servirsi degli appositi cassonetti stradali dedicati alla raccolta della frazione umida dei rifiuti domestici .

RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA CARTA

La raccolta differenziata della carta viene effettuata di norma con adeguati contenitori stradali facilmente individuabili e di colore giallo di capacità correlata alla popolazione servita

ASMIU procede alla raccolta porta a porta della carta con appositi contenitori cartonacei e con bidoncini da 240 e 360 litri posizionati presso uffici, scuole ed enti pubblici.

ASMIU assicura, anche attraverso eventuali gestori esterni, la pulizia degli spazi intorno al contenitore da eventuali rifiuti abbandonati, ivi compresi quelli eventualmente prodotti a seguito delle operazioni di raccolta.

A tale scopo, a fine turno, l'addetto preposto al servizio segnala la presenza di eventuali rifiuti abbandonati, che verranno rimossi entro le 48 ore successive.

Il servizio di svuotamento viene effettuato con la seguente frequenza:

Per le campane	
centro (maggior produzione)	1 volta a settimana
altre	ogni 15 giorni
e comunque in base alla verifica sul riempimento	

Per i bidoncini	
centro (maggior produzione)	3 volta a settimana
altre	1 volta la settimana

L'orario di effettuazione del servizio è previsto di norma al mattino dalle ore 6.00 alle ore 12.00; in alternativa per eventuali necessità e/o imprevisti, il servizio potrà essere svolto anche nell'orario pomeridiano dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Numero	Capacità Lt.	Descrizione
149	3.200	Campane sul territorio
80	2.200	Campane sul territorio
150	240	Bidoncini negli Uffici e Enti Pubblici
100	240	Bidoncini nelle scuole
70	360	Bidoncini nelle scuole

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL CARTONE

Il cartone è l'unico rifiuto che può essere lasciato fuori dei contenitori. ASMIU, in accordo con l'Amministrazione Comunale, individuerà un sistema di intercettazione da effettuare anche attraverso una raccolta stradale o domiciliare relativa alle grandi utenze e alle utenze commerciali ed artigianali.

Gli imballaggi in cartone una volta puliti dagli elementi estranei (plastiche, polistirolo, legno ecc.. che devono essere conferiti negli appositi contenitori) devono essere conferiti vicino ai cassonetti per i rifiuti solidi urbani in maniera ordinata e, ove possibile, piegati e legati in pacchi di peso contenuto.

L'orario di effettuazione del servizio è previsto di norma in due turni dalle ore 6.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Frequenza della raccolta

giornaliera 6/7

RACCOLTA DIFFERENZIATA DI VETRO, CONTENITORI IN PLASTICA PER LIQUIDI, ALLUMINIO E BANDA STAGNATA

Per la raccolta differenziata di vetro, contenitori in plastica per liquidi, alluminio e banda stagnata (scatolette di pelati, tonno, ecc.) ASMIU utilizza il sistema definito "multimateriale", un solo contenitore per tutte le suddette frazioni.

Il servizio è organizzato con l'impiego di circa 280 campane di colore blu da 2 o 3 metri cubi e di circa 400 bidoncini da 240 e 360 litri, installati sul territorio presso le diverse utenze.

Il multimateriale deve essere immesso a cura degli utenti nei contenitori di cui sopra, nel rispetto delle norme dettate dal regolamento comunale.

ASMIU, anche attraverso l'eventuale gestore esterno, si impegna a mantenere pulita la zona intorno alle campane da eventuali rifiuti abbandonati, ivi compresi quelli eventualmente prodotti a seguito delle operazioni di raccolta. A tale scopo, a fine turno, il dipendente dell'ASMIU o del gestore esterno segnala all'azienda eventuali rifiuti abbandonati, che verranno essere rimossi entro le 48 ore successive.

Il servizio di svuotamento viene effettuato con la seguente frequenza:

Per le campane
centro e Marina nel periodo estivo (maggior produzione) 1 volta a settimana
altre ogni 15 giorni
e comunque in base alla verifica sul riempimento

Per i bidoncini
Presso utenze commerciali 3 volta a settimana
altre 1 volta la settimana

L'orario di effettuazione del servizio è previsto di norma al mattino dalle ore 6.00 alle ore 12.00; in alternativa per eventuali necessità e/o imprevisti, il servizio potrà essere svolto anche nell'orario pomeridiano dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Numero	Capacità Lt.	Descrizione
150	3.200	Campane sul territorio
128	2.400	Campane sul territorio
110	360	Bidoncini nei bar
30	240	Bidoncini nelle scuole
70	240	Bidoncini nei bar

RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

ASMIU nel suo impegno a ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente ha attivato un servizio di raccolta di questa tipologia di rifiuti ed in particolare l'organizzazione sul territorio è articolata come segue:

Pile esaurite: vengono raccolte mediante contenitori (circa 80) collocati negli esercizi commerciali dove vengono vendute, negli uffici pubblici e nelle scuole.
Frequenza di svuotamento mensile

Medicinali scaduti: il servizio avviene mediante appositi contenitori collocati presso le farmacie (18).
Frequenza di svuotamento settimanale

RACCOLTA FARMACI SCADUTI E PILE ESAUSTE

Numero	Descrizione
---------------	--------------------

18	all'esterno di ogni farmacia (farmaci)
----	--

22	all'interno delle scuole (pile esauste).
----	--

64	all'interno di esercizi commerciali (pile esauste)
----	--

Siringhe: il servizio viene effettuato da operatori appositamente attrezzati nei siti della città particolarmente critici, su segnalazione degli addetti o a richiesta. Eventuali altre siringhe abbandonate sul suolo pubblico vengono rimosse dagli operatori di igiene ambientale durante il normale servizio di spazzamento manuale.

Batterie esaurite il servizio viene effettuato su segnalazione della presenza di tali peculiari rifiuti da parte della cittadinanza o in base ai rapporti dei diversi servizi aziendali e si articola con l'invio del mezzo preposto che provvede alla raccolta e allo stoccaggio del materiale per il successivo corretto smaltimento .

RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE

Tale servizio riguarda la rimozione dal territorio di proprietà del Comune dei rifiuti di ogni genere che vengano abbandonati indiscriminatamente.

Gli interventi vengono eseguiti su richiesta del Comune di Massa utilizzando le attrezzature ed i mezzi più idonei allo scopo. I diversi materiali raccolti, a seconda della loro natura e qualità verranno avviati al recupero o trattamento o smaltimento.

SPAZZAMENTO STRADALE

A.S.M.I.U. provvede alla pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi) mediante spazzamento manuale, meccanizzato e misto.

Tutte le autospazzatrici devono essere dotate di appositi dispositivi di abbattimento polveri.

Le modalità di esecuzione del servizio di spazzamento si articolano sostanzialmente in tre diverse tipologie:

- lo spazzamento tradizionale eseguito manualmente
- lo spazzamento meccanizzato eseguito con autospazzatrici
- lo spazzamento misto eseguito dalle autospazzatrici con l'ausilio di un operatore a terra.

Nell'esecuzione dello spazzamento stradale è compresa la rimozione delle deiezioni animali dal suolo pubblico, la pulizia di bocche di lupo, caditoie e pozzetti stradali afferenti alle attività di spazzamento stradale e la rimozione delle carogne animali dal suolo pubblico descritte compiutamente nei successivi paragrafi.

ASMIU fornirà indicazioni alla cittadinanza sulla esecuzione dei servizi di spazzamento attraverso appositi comunicati inviati alle Circoscrizioni comunali; i cittadini potranno assumere le informazioni anche presso la sede aziendale anche telefonando allo 0585 – 831220 e consultando, appena sarà approvato e condiviso con le Circoscrizioni comunali, il sito internet dell'azienda.

La frequenza del servizio, le modalità e la tipologia degli interventi sono quelli riportati nel prospetto che segue, che tiene conto delle c.d. "aree di pregio" maggiormente curate e distinguendo le frequenze anche in funzione della stagionalità.

Spazzamento in metri lineari e relativa frequenza per strada

Via/Piazza	ML	frequenza interventi di spazzamento	Periodo invernale	Periodo estivo
Acquale da via Oliveti all'Aurelia	700	2/A		
Acquarella	600	6/A		
Acquedotto	360	1/G		
Ala	166	2/G		
Albania Piazza	600	1/G		
Alberica	664	2/G		
Alfieri	200	4/A		
Altagnana <i>Frazione</i>	0	2/M		
Angelini A. da via Pacinotti a via Trieste	200	3/G		
Angelini A. da via Trieste a Piazza Portone	694	3/G		
Antona <i>Frazione</i>	0	2/M		
Apuano <i>Villaggio</i>	1100	4/A		
Araglio <i>Vicolo</i>	30	1/G		
Aranci <i>Piazza</i>	3007	6/G		
Arco del Salvatore	70	3/G		
Arezzo	1590	2/A		
Ariosto	150	4/A		
Arno	440	1/M		
Arno Piazza	200	1/M		
Arozzo <i>vicolo</i>	300	1/G		
Ascoli G. da via Gramsci a via Colombo	250		2/G	4/G
Ascoli G. dal Lungomare a via Gramsci	470		2/G	4/G
Ascoli G da via Colombo a via Aulla.	250		2/G	4/G
Aulla	250		2/M	1/G
Aurelia Ovest da Via Caldera a Via Tinelli	1250	3/A		
Bad Kissingen <i>Piazza</i>	1242		1/G	2/G
Bagaglione	800	2/A		
Bagnone	330	2/M		
Baracchini a mare	150		1/M	1/G
Baracchini (da via del Cacciatore al mare)	600		1/M	1/G
Baracchini (dal mare a via Silcia)	900		1/M	1/G
Baracchini (da via Silcia a via Massa-Avenza)	300	2/A		
Baracchini	2600			
Bargana <i>Frazione</i>	0	2/M		
Bassa Tambura da via Palestro a via Capaccola	500	1/G		

Bassa Tambura da via Palestro a via Trieste	400	1/G		
Bastione da via Crispi a via Bibolotti	250	2/G		
Bastione da via Chiesa a via Crispi	400	7/G		
Bastione <i>Piazza</i>	459	4/G		
Battisti C.	166		2/G	4/G
Beatrice	660	2/G		
Beccaria	184	2/G		
Bergamini	330	1/G		
Bergiola	0	2/M		
Bergiola <i>Frazione</i>	0	2/M		
Bertagnini <i>Piazza</i>	400	7/G		
Betti	52	4/G		
Betti <i>Piazza</i>	1200	7/G		
Bibolotti	150	2/G		
Bigini	360	2/G		
Bocchetta	200	2/G		
Bondano da via Pinete a via Pontremoli	750		4/A	1/M
Bondano a Mare	300		1/M	1/G
Bottaccio	624	1/M		
Briglia	170	1/M		
Brugnoli	1700	2/M		
Ca' di Cecco <i>Località</i>	0	2/M		
Cagliiglia <i>Frazione</i>	0	2/M		
Cairoli	400	3/G		
Calatella <i>Vicolo</i>	100	1/G		
Caldera	1140	2/A		
Campareccia	0	2/M		
Camponuovo	1120	6/A		
Canaletto	990	1/M		
Canevara <i>Frazione</i>	0	2/M		
Canonico L. Mussi	0	1/M		
Capaccola	400	1/G		
Capaccola <i>Piazza</i>	120	1/G		
Capaccola <i>Vicolo</i>	90	1/G		
Carducci G. (da via Tinelli a via B. Croce)	700	6/A		
Carducci G. (da via B.Croce a via M. Vecchia)	300	1/G		
Carducci G. (da V.le Roma a V.le Stazione)	800	1/M		
Carducci G. (da via M.Vecchia a V.le Roma)	120	1/G		
Casamicciola (da Via Zolezzi a via Lungofrigido)	620	2/M		
Casamicciola (da via S. Leonardo a via Zolezzi)	380	1/G		
Casania <i>Frazione</i>	0	2/M		
Casette <i>Frazione</i>	0	2/M		

Casola Parcheggio	3692		2/M	1/G
Casola	420	1/G		
Castagnara	1400	1/G		
Castagnara parte alta	740	4/A		
Castagnetola <i>Piazza</i>	400	2/M		
Castagnola di Sopra	820	4/A		
Castagnola di Sotto	1100	2/A		
Castagnola di sotto <i>borgo</i>	250	2/A		
Castagnola <i>Piazza</i>	200	1/M		
Catagnina Mazzi Cucine	600	2/A		
Cattaneo	166		2/G	4/G
Cavallotti da via Salvioni a Piazza S. Lucia	135	1/G		
Cavallotti F da Borgo Ponte a via Salvioni.	250	1/G		
Cavour	544	3/G		
Celi	500	2/M		
Cervara	1400	1/M		
Cervara parte alta	200	1/M		
Cervolapittola	1470	1/M		
Chiesa <i>Viale</i>	1500	7/G		
Cocombola	1260	1/G		
Colombo C.	338	7/G		
Como	500	6/A		
Comune di Massa sotto	200	7/G		
Confalonieri	400	2/M		
Crispi	244	3/G		
Croce Benedetto	2340	2/G		
Crocello	100	1/M		
Crosa	150			
Dante	150	3/G		
D'Ancona A.	770	4/A		
De Gasperi Piazza lato parco	1000	2/G		
De Gasperi <i>Piazza</i>	1160	2/G		
Degli Acini	610	1/M		
Degli Artigiani	800	2/A		
Degli Estensi	920	1/M		
Degli Obertenghi	434	1/M		
Degli Oliveti da via Aurelia a via Carducci	1800	4/A		
Degli Oliveti da via Carducci a via Dorsale	1800	4/A		
Degli Oliveti da via Dorsale a via Massa-Avenza	1200	4/A		
Degli Unni	1660		4/A	2/M
Dei Berengari	200	1/M		
Dei Campeggi (da via Pinete a Via del Cacciatore)	900		4/A	1/G
Dei Cappuccini <i>Salita</i>	100	1/G		

Dei Colli da via S. Francesco a piazza Capaccola	400	1/G		
Dei Corsari	800	1/M		
Dei Fichi da via Verdi al Lungomare	400	1/G		
Dei Fichi da via Verdi a via delle Macchie	430		2/A	1/M
Dei Fortini	2414		2/A	1/M
Dei Gelsi	100	6/A		
Dei Giunchi	510	2/M		
Dei Gonzaga	100	1/M		
Dei Lecci	560	2/A		
Dei Limoni	1000	4/A		
Dei Malaspina	260	1/M		
Dei Margini	634	2/M		
Dei Mille	300	1/G		
Dei Salici	300	2/M		
Dei Saraceni	780	1/M		
Del Balico	350	2/A		
Del Cacciatore	1470		1/M	1/G
Del Casone da via Pinete al Lungomare di Ponenete	460		1/M	1/G
Del Casone da via Pietrasanta a via Unni	1800	4/A		
Del Casone da via Pinete a via Pietrsanta	450		1/M	1/G
Del Cesarino	770	2/A		
Del Cimitero <i>viale</i>	120	1/G		
Del Falasco	300	2/M		
Del Mare da via Verdi al Lungomare	248	1/G		
Del Mare	526		1/M	1/G
Del Monco	400	1/M		
Del Papino	1090	1/M		
Del Partigiano <i>Piazza</i>	100	1/M		
Del Patriota	200	3/G		
Del Pomario	200	2/M		
Della Conca <i>Piazza</i>	100	3/G		
Della Libertà <i>Piazza</i>	100	1/G		
Della Quercia	1200	3/A		
Della Repubblica dal Lungomare a via Donizetti	200	1/G		
Della Repubblica da via Pellegrini a via Quercioli	500	4/A		
Della Sala	740	1/M		
Dell'Acqua	1910	1/M		
Delle Carre	1000	4/A		
Delle Gorine	1100	2/A		
Delle Grazie	100	2/A		
Delle Macchie da via Poveromo a via Fescione	1600		2/A	1/M

Delle Macchie da via dei Fichi a via Poveromo	1400		2/A	1/M
Delle Macchie da via Ronchi a via dei Fichi	1000		2/A	1/M
Delle Magnolie	254		4/A	2/M
Parcheggio via Medaglie d'Oro	350	4/A		
Delle Medaglie d'Oro	440	1/M		
Delle Mura Est	800	1/M		
Delle Mura Nord	540	2/G		
Delle Mura Sud	270	3/G		
Delle Pinete Brugiano - Via Mattei	900		1/G	1/G
Delle Pinete Via Mattei - Via Ricortola	1600		1/M	1/G
Delle Pinete Via Ricortola - Via F.S.Francesco	2200		1/M	1/G
Delle Pinete Via F.S.Francesco - Via Baracchini	1400		1/M	1/G
Delle Pinete Via Baracchini - Lavello	1400		1/M	1/G
Delle Pinete parcheggio campo sportivo	300		1/M	1/G
Delle Vigne da via Verdi al Lungomare	400	1/G		
Delle Vigne	1290		2/A	1/M
Democrazia Viale da via Chiesa a via Crispi	300	5/G		
Democrazia <i>Viale</i>	700	1/G		
Di Casania	0	2/M		
Di Pariana	0	2/M		
Di Puccino	0	2/M		
Dieci Aprile	250	2/G		
Don Minzoni G.	800	1/G		
Donatori di sangue <i>Piazza</i>	1000	2/G		
Donizetti	470	1/M		
Donne Partigiane	760	1/M		
Donne Partigiane <i>Largo</i>	600	1/M		
Duomo <i>Piazza</i>	0	3/G		
Durazzo	500	1/G		
Empoli da viale Roma a via Serchio	150	6/G		
Empoli	440	1/G		
Esperanto	340	1/m		
Europa	270	4/G		
Falce	1170	6/A		
Fantoni G.	214	1/M		
Fermi E.	240	2/G		
Ferrari P.	620	2/M		
Fescione da via Verdi al lungomare	400	1/G		
Firenze	800	1/M		
Fivizzano	1100	1/M		
Forlanini	940	6/A		
Formentini	550	1/G		

Forno <i>Frazione</i>	0	2/M		
Fortino di S. Francesco a mare	788		1/M	1/G
Fortino di S. Francesco	1394		4/A	1/G
Fosdinovo	600	1/G		
Fossone	730	1/M		
Parceggi via F. Grassi	200	1/M		
Fratelli Grassi	800	1/M		
Fratelli Rosselli	1160	2/G		
Frediani	100	1/M		
Frigido parcheggio	250	1/G		
Frigido	300	1/G		
Galilei G.	324	2/G		
Galliano G.	500	1/M		
Garibaldi <i>Piazza</i>	320	2/G		
Garosi	1000	2/M		
Ghirlanda	274	7/G		
Giampaoli	180	2/M		
Giardini	100	2/G		
Gioconda	490	6/A		
Giorgini B.	225	2/G		
Godola	1550	4/A		
Gramsci da Piazza Betti a via Ascoli	195		2/G	4/G
Gramsci da via Ascoli a via Lungobrugiano	390		2/G	4/G
Gronda <i>Nucleo</i>	0	2/M		
Grondini	752	6/A		
Grosseto	280	1/G		
Guadine <i>Frazione</i>	0	2/M		
Guglielmi	90	6/G		
Guidoni	360	6/G		
Iacopetti G.	200	1/M		
Isola G.	154	1/M		
Isonzo	125	1/G		
Istria <i>Piazza</i>	600	1/G		
Istriana	250		1/M	1/G
La Salle	270	2/G		
Lambruschini	380	1/M		
Lemmi	100	2/G		
Liberazione piazza passeggiate	210	6/G		
Liberazione <i>Piazza</i>	390	7/G		
Licciana	424	1/G		
Livorno	1440		2/A	1/M
Lombardo	400	4/A		1/M
Lotizzazione	1200	2/A		
Lucca da via Verdi al lungomare	400	1/G		
Lucca	1600		2/A	1/M
Lungobrugiano da via Colombo al mare	400		2/G	7/G
Lungobrugiano da via Colombo a via Tagliamento	1020		2/M	1/G

Lungofrigido di Levante Parcheggio	2394	1/G		
Lungofrigido di Levante dal mare a via Mascagni	254	1/G		
Lungofrigido di Levante	1660	4/A		
Lungofrigido di Ponente	2000	6/A		
Lungomare di Levante da Cinquale a Ronchi	9600	1/G		
Lungomare di Levante da Ronchi al V.le Roma	4000	1/G		
Lungomare di Levante da V.le Roma al Frigido	1200	1/G		
Lungomare di Levante dal Frigido a via Casola	4800	1/G		
Lungomare di Ponente (da via Casone alla Fiat)	1000		2/A	1/M
Lungomare di Ponente (da via Casola a via Istriana)	1700		2/A	2/M
Luni	840		3/A	1/M
Madonna a Pergola	660	1/M		
Madonna dei Quercioli	0	1/M		
Magenta	300	2/G		
Magliano dal Lungomare a via Rossini	250	1/G		
Magliano	1890		1/M	2/M
Mannini	700	1/G		
Marchetti D.	206	1/M		
Marina Vecchia tratto Obelisco via Carducci	2600	4/A		
Marina Vecchia tratto via Carducci a Massa	1680	1/G		
Maroncelli P.	540	2/M		
Martana Piazza	432	2/G		
Martini F.	1500	1/M		
Mascagni	500	1/G		
Massa Avenza da via Oliveti a Rist. Uliveto	1200	1/M		
Maternità	320	2/G		
Mattei da via Pontremoli a via Pinete	500		1/M	1/G
Matteotti <i>largo</i>	2016	7/G		
Mazzini <i>Piazza</i>	100	6/G		
Mazzini <i>Viale</i>	994	1/G		
Mercato Jare Piazza	2970	3/A		
Mercato Jare entrata	1000	3/A		
Mercato Piazza	280	7/G		
Mercato Parcheggio Massa	459	2/G		
Mercurio <i>Piazza</i>	880	6/G		
Meucci	224	4/G		
Minuto G.	500	2/A		
Mirteto Giro Cimitero	1600	1/G		

Modena	490		3/A	1/M
Molinara	400	1/G		
Molino di Casania <i>Nucleo</i>	0	2/M		
Molino di Gronda <i>Nucleo</i>	0	2/M		
Montecatini	370	6/A		
Montessori	210	4/A		
Mulazzo	600	2/A		
Mura della Rinchiostra Nord	800	1/M		
Nardi Anacarsi	510	1/M		
Negrelli	300	2/A		
Obelisco spartitraffico	900	4/A		
Ortola	0	2/M		
Ospedaletto <i>Piazza</i>	400	1/G		
Pacinotti A.	190	3/G		
Padova	430	1/G		
Palestro	890	2/G		
Pallavicini	280	1/M		
Palma <i>Piazza</i>	902	7/G		
Pandolfino	1660	2/A		
Paolicchi <i>Piazza</i>	400	2/M		
Parcheggio via Tagliamento	300	1/G		
Parcheggio via Pinete	840		1/M	1/G
Parcheggio via Pinete	1200		1/M	1/G
Pariana <i>Frazione</i>	0	2/M		
Parma	490	1/M		
Partaccia	300	2/A		
Partaccia Mercatino	600		1/M	1/G
Pascoli da via La Salle a via E Chiesa	325	2/G		
Pascoli da via La Salle a via B.Croce	300	2/G		
Pellegrini P.	530	6/A		
Pellerano <i>Piazza</i>	2375	1/G		
Pellico	620	1/M		
Petrarca	140	7/G		
Petroniano	760	1/G		
Pianamaggio <i>Viottolo</i>	0	2/M		
Piastronata	600	1/G		
Piave	55	1/G		
Piazzale Cimitero	960	2/M		
Pietrasanta	1100	4/A		
Pietri <i>Piazza</i>	400		2/A	1/M
Pietri G.	200		2/A	1/M
Pisa dal Lungomare a via Rossini	200	1/G		
Pisa	1780	1/M		
Pisacane C.	380	1/M		
Pistoia	366	1/G		
Podenzana	400	1/M		
Poggio Piastrone <i>Nucleo</i>	0	2/M		

Poggioletto da Viale Roma a Via Marina Vecchia	300	1/G		
Poggioletto	1100	1/M		
Parco dia Via Pomezia	90	1/M		
Pomezia	100	1/M		
Ponticello nord	204	2/G		
Ponticello sud	230	1/G		
Pontile	440		3/G	7/G
Pontremoli da via Mattei a via Bondano	594	1/M		
Pontremoli da via Podenzana a via Mattei	1000	1/M		
Porta Fabbrica	140	7/G		
Porta Quaranta	750	1/M		
Portone <i>Piazza</i>	120	2/G		
Poveromo da via Verdi al mare	300	1/G		
Poveromo	2200	2/A		
Prado Parcheggio	960	1/G		
Prado (da P Martana a via Aurelia)	200	4/G		
Prado (tratto Ospedale)	550	1/G		
Pratetto	290	2/A		
Pruneta	200	2/M		
Puccini Viale da Piazza Liberazione a via La Salle	150	2/G		
Puccini <i>Viale da via La Salle a via Dei Margini</i>	534	2/G		
Puliche	2640	3/A		
Quattro Novembre <i>Piazza</i>	1500	6/G		
Quercioli	3380	1/M		
Quercioli <i>largo</i>	0	1/M		
Ratti F.	800	1/M		
Redicesi <i>Nucleo</i>	0	2/M		
Resceto <i>Frazione</i>	0	2/M		
Ricortola da via Pinete a via Pietrasanta	800		2/A	1/M
Ricortola	2250	2/A		
Rinchiostra	1484	1/M		
Risorgimento <i>Viale</i>	676	1/M		
Rocca	1050	1/M		
Roma V.le da via Empoli al giornalaio	100	6/G		
Roma <i>V.le Massa via Carducci</i>	3200	2/M		
Roma V.le da via Carducci al ponte Ferrovia	500	2/M		
Roma V.le da ponte Ferrovia a ponte A 12	5200	2/M		
Roma V.le da ponte A 12 a via Arezzo	1800	2/M		
Roma V.le da via Arezzo a via Empoli	1000	2/M		

Roma V.le da via Empoli al Lungomare	1800	1/G		
Roma V. dal Lungomare a via Rossini	200	1/G		
Romagnano da via Aurelia a via Cocombola	500	1/G		
Romana dal V.le Roma a via Sciesa	800	1/M		
Ronchi da via Macchie al mare	1000	3/G		
Ronchi	1900	4/A		
Ronchi Parcheggio scuole	200	4/A		
Ronchi <i>Piazza</i>	120	6/G		
Rossi Pellegrino	100	7/G		
Rossini da viale Roma a via Pisa	120	1/G		
Rossini da via Pisa a via Magliano	180	1/G		
Rossini	1230	1/M		
S. Carlo Po'	0	2/M		
S. Caterina	1430	3/A		
S. Domenichino	2520	3/A		
Scalinata dei Capuccini	100	1/G		
Scalinata di San Francesco	100	1/G		
S. Francesco Piazza	90	1/G		
S. Francesco	472	1/G		
S. Giuseppe Vecchio da Via Parma a P. Arno	320	1/M		
S. Giuseppe Vecchio	4320	2/A		
S. Leonardo da Piazza Betti a via Casamicciola	500	7/G		
S. Leonardo da via Casamicciola a via Fossone	400	1/G		
S. Leonardo da via Fossone a via Gorizia	500	1/G		
S. Leonardo da via Gorizia a ponte Autostrada	1600	4/A		
S. Lucia <i>Piazza Scuole</i>	0	6/G		
S. Martino scalinata	150	1/G		
S. Martino	200	1/G		
S. Martino <i>Piazza</i>	100	1/G		
S. Pietro	100	6/G		
S. Pio X	200	2/M		
S. Remigio di sopra	500	4/A		
S. Remigio di sotto	810	4/A		
S. Sebastiano	200	6/G		
S. Settimana	100	2/G		
S. Teresa	740	3/A		
S. Vitale parcheggio	500	6/A		
S. Vitale	1144	1/G		
Sala Piazza	700	1/G		
Salvetti A.	2050	1/M		
Salvioni	130	1/G		
Sarteschi	1600		2/A	1/M

Saseno	400	1/G		
Sciesa	380	1/M		
Scutari	500	1/G		
Serchio	600		2/A	1/M
Sforza G.	320	2/G		
Siena da via Verdi al lungomare	400	1/G		
Siena	830		2/A	1/M
Simon Musico	320	2/G		
Sopramonte	950	4/A		
Sotto i Poggi	200	1/M		
Sottomonte	1394	6/A		
Spallanzani	600	4/A		
Stadio	8300	6/A		
Staffetti L.	100	1/G		
Stazione <i>Viale</i>	4200	1/M		
Stradella <i>Repubblica - Fichi</i>	1800	2/A		
Stradella <i>Fichi - Poveromo</i>	1600	2/A		
Stradella Poveromo-Cinquale	100	2/A		
Sturzo da via Garosi a via Casamicciola	250	1/G		
Sturzo da via Casamicciola a via Zini	450	2/G		
Taberna Frigida	600	2/A		
Tacca	190	2/M		
Tagliamento	400	1/M		
Tinelli	900	1/A		
Tirana	600	1/G		
Tornaboni a mare	400		1/M	1/G
Tornaboni	970		1/M	1/G
Torta F.	840	1/M		
Traversa	220	6/G		
Traversa che collega P. Libera. a via Pascoli	50	1/G		
Tresana	324	1/G		
Tribunale Parcheggio	800	2/G		
Trieste viale da via Bassa-Tambura a via 27 Aprile		1/G		
Trieste <i>Viale</i>	550	2/G		
Turati Parcheggio	300	2/G		
Turati F da largo Matteotti a via Giorgini.	200	2/G		
Turati F. da via Giorgini a via Dei Margini	212	2/G		
Turano Parcheggio	300	6/A		
Turano Parcheggio Cimitero	700	6/A		
UNRRA <i>Villaggio</i>	300	6/A		
Vaccà	800	6/A		
Valgimigli	660	1/G		
Valona	500	1/G		
Vecchia Capaccola	150	1/G		

Veneto V.	1124	2/M		
Venezia	974	1/M		
Ventiquattro Maggio	430	1/M		
Ventisette Aprile	460	2/G		
Venturini	400	1/G		
Verdi da piazza Ronchi a via Pistoia	1500	1/M		
Verdi	4960		2/A	1/M
Verona	420	1/G		
Vetrine del Brugiano	600	1/G		
Vicenza	290	1/G		
Vicinale del Colletto	0	2/M		
Vicolo delle Suore	90	1/G		
Villafranca	160	3/A		
Villaggio Alfieri	600	1/M		
Villaggio Castagnara	620	1/G		
Volta A.	324	2/G		
Zecca	386	1/M		
Zini fino a via Zolezzi	200	7/G		
Zini	500	3/G		
Zini Parcheggio	738	1/G		
Zolezzi da via Mazzini a via P. Ferrari	490	7/G		
Zolezzi da via P.Ferrari a via Casamicciola	300	1/G		
Zoppi	90	3/G		

Legenda

7/G Tutti i giorni	7/G
6/G Sei giorni alla settimana	6/G
3/G Tre volte alla settimana	3/G
2/G Due volte la settimana	2/G
1/G Una volta alla settimana	1/G
2/M Due volte al mese	2/M
1/M Una volta al mese	1/M
6/A Sei volte all'anno	6/A
4/A Quattro volte all'anno	4/A
2/A Due volte all'anno	2/A
1/A Una volta all'anno	1/A

INNAFFIAMENTO DI STRADE, PIAZZE ED AREE PUBBLICHE

Il servizio di innaffiamento strade, piazze e aree pubbliche avviene a seconda delle necessità rilevate ed in particolar modo nel periodo estivo, dal 15 giugno al 15 settembre, su un piano concordato con il Comune di Massa, anche in ordine alle frequenze e all'individuazione delle zone da innaffiare.

SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI

La frequenza di svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio cittadino, è legata alla frequenza del servizio di spazzamento e alle necessità riscontrate e/o in base alle segnalazioni che pervengono in azienda.

Il potenziamento del servizio di distribuzione sul territorio dei cestini viene verificato ed effettuato anche da ASMIU in base ad appositi accordi con l'Amministrazione Comunale.

L'azienda provvede inoltre alla pulizia, disinfestazione/derattizzazione delle aree interessate dai mercati settimanali di Massa, Marina di Massa, Partaccia e domenicale estivo dei Ronchi dei mercati coperti cittadini (Centro Città e Ghiare) e, a pagamento, di aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali e da manifestazioni varie.

SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE PREVENTIVA, ORDINARIA E DI EMERGENZA E MONITORAGGIO CONTRO L'INGRESSO E LA PROLIFERAZIONE DI ANIMALI INDESIDERATI (ZANZARE, MOSCHE, RODITORI, BLATTARI, ANFITTERI, ARTROPODI DI INTERESSE IGIENICO-SANITARIO)

In particolare il servizio si compone di due tipologie di interventi:

- A) uno sulle aree ed immobili di proprietà comunale, che vengono pagati ad ASMIU in base ai singoli interventi richiesti dai diversi settori comunali;
- B) uno su tutto il territorio comunale in base ad un piano operativo che anno per anno viene condiviso con l'Amministrazione Comunale e retribuito con il corrispettivo previsto dagli importi appostati a bilancio dal Comune di Massa.

Gli interventi si articolano come segue:

Disinfestazione contro le zanzare

I trattamenti sono finalizzati a realizzare:

- *i trattamenti ciclici progettati e descritti nel Piano Operativo che la Azienda deve presentare al Comune ed alla competente ASL;*
- i trattamenti d'emergenza ordinati dall'Amministrazione Comunale per necessità insorte ingenti e/o contingenti segnalate dalla competente ASL.

Le disinfestazioni previste nel Piano Operativo di interventi sono finalizzate ad eliminare e/o contenere nel numero e nella gravità il verificarsi di situazioni di emergenza che devono essere trattate su richiesta del responsabile del servizio competente.

Il servizio comprende anche le attività, da svolgersi nel corso della campagna di disinfestazione, relative alla informazione e comunicazione alla cittadinanza per conseguire la attiva e fattiva collaborazione.

Monitoraggio per derattizzazione/ disinfestazione contro l'ingresso e la proliferazione di animali indesiderati

il servizio ha per oggetto l'esecuzione dei seguenti interventi:

a) derattizzazione/disinfestazione preventiva e di emergenza nonché monitoraggio contro l'ingresso e la proliferazione di animali indesiderati quali:

- roditori (topi e ratti - *Mus musculus*, *Rattus rattus*, *Rattus norvegicus* - ed altre specie);
- blattari (blatte – *Blatta orientalis*, *Blattella germanica*, *Periplaneta americana*).

b) disinfestazione di emergenza contro la presenza di:

- c) anfitteri (pulci-*Pulex irritans*, *Ctenocephalus felis*);
- d) artropodi di interesse igienico-sanitario.

Sono luoghi oggetto degli interventi, oltre a quanto previsto nel precedente punto B) ed afferenti alle attività di spazzamento stradale, anche canali a cielo aperto, manufatti fognari, caditoie, bocche di lupo e pozzetti.

GESTIONE PIATTAFORMA ATTREZZATA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

ASMIU gestisce un'area attrezzata, presidiata e custodita da personale aziendale, denominata "Centro Recupero", situata in via Dorsale n. 24 in Comune di Massa.

Presso l'area i cittadini – utenti possono conferire in modo differenziato varie tipologie di rifiuti: scarti verdi, carta, cartone, plastica, legno, materiali in metallo, ferro e alluminio, elettrodomestici, mobili e ingombranti in genere, lampade al neon, cartucce di stampanti e toner esaurite, batterie, pile, medicinali, piccole quantità di inerti.

L'orario di apertura al pubblico è tarato rispetto alle esigenze della cittadinanza ed attualmente, anche per consentire la movimentazione dei cassoni in assenza di persone non addette ai lavori, è organizzato come segue:

- dal lunedì al sabato 07.30 – 12.45

Eventuali variazioni dell'orario saranno divulgate a mezzo stampa.

Dopo il conferimento da parte dei cittadini ASMIU provvede ad effettuare il trasporto, l'eventuale stoccaggio intermedio, il recupero e/o lo smaltimento a seconda delle varie tipologie dei materiali raccolti.

Presso il Centro Recupero ASMIU deve provvedere a predisporre:

- un sistema di identificazione dell'utente tramite tessere magnetiche;
- un sistema di pesatura con rilascio di ricevuta;

- idonei contenitori per ciascuna frazione merceologica in modo da agevolare il conferimento da parte dell'utente.

SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DI CAROGNE ANIMALI DAL SUOLO PUBBLICO

Il servizio su suolo pubblico avviene esclusivamente su richiesta del Comando di Polizia Municipale o dell'Ufficio Igiene Ambientale.

Il Comune richiede gli interventi mediante telefax o in forma verbale diretta a cui necessariamente deve sempre seguire conferma scritta tramite le obbligatorie ordinazioni di servizio.

L'Asmiu deve essere pronta a dare immediato inizio agli interventi richiesti entro e non oltre 6 ore (giorni festivi inclusi) dalla richiesta. Resta salva la facoltà delle parti di concordare, in caso di richieste di interventi cumulativi, un programma di inizio degli stessi con priorità per i casi dichiarati più urgenti da parte del committente.

L'Asmiu attraverso un proprio referente interno deve sempre verificare se le carogne degli animali raccolti abbiano o meno microchip, tatuaggi od altri elementi di identificazione per il relativo riconoscimento e comunicazione ai legittimi proprietari per tutti i provvedimenti del caso (ivi compreso il costo del relativo servizio). In ogni caso, l'Azienda deve comunicare alla Azienda USL 1 di Massa e Carrara, U.O. Sanità Animale, tutti gli elementi utili ad identificare e riconoscere l'animale morto.

La scelta degli impianti di trattamento, smaltimento o di recupero delle carogne o scarti animali è di esclusiva pertinenza di ASMIU, che si obbliga ad assicurare la continua verifica, presenza e rispetto da parte dell'impianto di trattamento scelto di tutte le autorizzazioni ed obblighi richiesti dalla vigente normativa in materia.

Dovrà essere presentato con cadenza mensile entro i primi 15 giorni del mese successivo all'Ufficio Igiene Ambientale l'attestazione di tutti gli interventi eseguiti con la precisa indicazione del luogo di intervento e del soggetto richiedente, della certificazione del fatto che l'animale è randagio, nonché la documentazione comprovante l'avvenuto trasporto e smaltimento delle carogne e/o scarti animali.

PULIZIA POZZETTI STRADALI, GRIGLIE, TOMBINI, CADITOIE E BOCHE DI LUPO.

Le prestazioni dedotte riguardano la pulizia di tombini e griglie stradali da foglie, terra o materiali di ogni e qualsiasi tipo e specie.

L'esecuzione di interventi di natura straordinaria per la messa in pristino e funzionale della rete fognaria, compresa la eventuale stasatura o disostruzione delle condotte di raccordo con la rete fognaria viene concordata tra l'ASMIU ed il Comune di Massa con appositi, separati accordi ed atti preventivi.

SCHEDE SULLE ATTUALI MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI SUL TERRITORIO COMUNALE

Servizi disponibili a pagamento

Oltre ai c.d. "servizi di igiene urbana" resi all'interno delle prestazioni dedotte nel contratto di servizio con il Comune di Massa, ASMIU, in funzione della sua autonomia imprenditoriale ribadita dall'art. 23 della legge n. 142/1990, esegue anche altri servizi, resi a pagamento e concernenti in particolare:

- Interventi diversi di raccolta rifiuti o pulizia strade di natura occasionale, regolati da accordi personalizzati.
- Servizio di raccolta rifiuti o di pulizia in seguito a manifestazioni culturali, sportive, politiche e sociali.
- Pulizia piazzali e parcheggi privati.
- Raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti per aziende.
- Raccolta rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi con tenuta dei registri e compilazione della dichiarazione annuale (MUD).
- Trasporto acqua con autobotte.
- Disinfestazione e disinfezione
- Deblattizzazione
- Derattizzazione
- Noleggio cassoni scarrabili e servizio di ritiro.
- Spurgo pozzi

Il tariffario è richiedibile direttamente all'ufficio commerciale di ASMIU, disponibile dalle 08.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì, anche per suggerire un'articolazione dei servizi più congeniale e funzionale alle diverse esigenze del cliente.

Impostazione ed uso della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è strutturata in:

- **una parte generale** in cui sono enunciati i principi della Carta e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana; può essere soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione del Contratto di Servizio con il Comune di Massa; in questo caso verranno pubblicati gli aggiornamenti periodici dei quali verrà data notizia alla cittadinanza
- **le schede relative ai servizi** in cui sono evidenziate le tipologie e le frequenze delle diverse attività svolte da ASMIU sul territorio; gli standards dei servizi descritti sono aggiornati al giugno 2007

La Carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al Servizio Clienti di A.S.M.I.U. oppure può essere scaricata dal sito web: <http://www.asmiu.it>