



CITTÀ DI
ACERRA



CARTA DEI SERVIZI **ACERRA**

ATI
Green Attitude SRL
Ecogin SRL

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi per il Comune di ACERRA , è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento.

La Carta della Qualità dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Ente Gestore: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni ACERRA rispettati.

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Acerra, si considerano determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità del servizio che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali

VALIDITÀ

La presente Carta dei servizi ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

DOVE TROVARLA

La Carta è disponibile gratuitamente sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo www.greenattitudesrl.it e sul sito www.ecoginsrl.it

CHI SIAMO

Le società operative nel territorio di Acerra sono due: Green Attitude S.r.l. ed Ecogin s.r.l. Entrambe sono aggiornate e specializzate nella gestione dei rifiuti, con l'obiettivo primario di offrire un servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti che sia efficiente, sicuro e sostenibile dal punto di vista ambientale. Ci impegniamo costantemente a interagire con il territorio in cui operiamo per migliorare continuamente in termini di efficienza lavorativa, sostenibilità e soddisfazione del cliente. Seguiamo scrupolosamente le normative di sicurezza, investiamo nella formazione del nostro personale e ci aggiorniamo regolarmente sulle innovazioni del settore. Le due aziende sono fortemente orientate a promuovere e sensibilizzare sul tema della raccolta differenziata e del riciclo, attraverso programmi di formazione e educazione ambientale rivolti a scuole e organizzazioni locali. Inoltre, siamo costantemente impegnati nella ricerca e nell'adozione di soluzioni innovative e sostenibili per la gestione dei rifiuti, al fine di ridurre l'impatto ambientale e promuovere un futuro più pulito e sostenibile.

OBIETTIVO

La nostra missione è migliorare la qualità della vita dei cittadini di Acerra, garantendo una gestione dei rifiuti urbani efficace, efficiente e conveniente, con il coinvolgimento degli utenti per un continuo miglioramento delle performance di raccolta differenziata. Questo contribuisce a salvaguardare l'ambiente e la salute pubblica, sempre nel rispetto della legalità.

I NOSTRI VALORI

I nostri valori, da praticare e custodire nell'attività lavorativa di ogni giorno.



LA NOSTRA VISION

Il nostro obiettivo è mantenere l'ambiente in cui viviamo sicuro e pulito, rispettando e proteggendo l'equilibrio tra gli esseri viventi e la natura. Adottiamo tecnologie avanzate e soluzioni sostenibili per il riciclo e la riduzione degli sprechi, contribuendo a minimizzare l'impatto ambientale e a migliorare la qualità della vita dei cittadini, garantendo nel contempo un servizio puntuale e affidabile.

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Green Attitude S.r.l., nell'erogazione dei servizi agisce nel rispetto dei seguenti principi:

•Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e della non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze. I contenuti della Carta sono redatti e resi disponibile agli utenti in italiano.

•Imparzialità

La Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

•Continuità

La Società si impegna ad erogare il servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte, quali impedimenti di terzi e/o gravi eventi naturali. L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi del disservizio. Le medesime precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità con cui sarà effettuata l'astensione dal lavoro e garantendo, in accordo con le Organizzazioni Sindacali i servizi minimi essenziali.

•Partecipazione e informazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

•Efficienza ed efficacia

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

•Tutela dell'ambiente















La società si impegna a svolgere le proprie attività in modo responsabile nei confronti dell'ambiente e a ridurre al minimo gli impatti ambientali delle proprie operazioni. A tal fine, si garantisce il rispetto di tutte le leggi e le normative ambientali vigenti e ci si impegna a monitorare e valutare regolarmente gli impatti ambientali delle proprie attività, adottando misure correttive per migliorare le nostre prestazioni ambientali. In tal modo, il principio di tutela dell'ambiente, rappresenta un impegno concreto assunto dall'Azienda a svolgere la propria attività in modo responsabile e a contribuire alla tutela della natura e delle risorse naturali per le generazioni future.

SERVIZI E MODALITA' DI EROGAZIONE

I principali servizi erogati dalla Srl Green Attitude nel comune di Acerra, sono il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e il servizio di spazzamento delle strade.

SERVIZIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

Il servizio prevede la raccolta, il trasporto, lo stoccaggio provvisorio presso il centro di raccolta di tutte le frazioni di rifiuto prodotte sul territorio comunale, con successivo trasporto e conferimento ad impianto di trattamento e/o recupero. La modalità di raccolta è porta a porta e le frazioni di rifiuti vengono raccolte secondo il calendario di seguito riportato:

UTENZE DOMESTICHE					
TIPOLOGIA DI RIFIUTO	 UMIDO Rifiuti di origine Organica	 SECCO RESIDUO Rifiuti non riciclabili	 MULTIMATERIALE Imballaggi in Plastica e Metalli	 VETRO Bottiglie e contenitori in Vetro	 CARTA E CARTONI Imballaggi in Carta
GIORNO DI CONFERIMENTO					
LUNEDÌ		 			
MARTEDÌ				 OGNI 15 GIORNI	
MERCOLEDÌ					
GIOVEDÌ					
VENERDÌ					
DOMENICA					
		1° Giovedì del mese Raccolta Indumenti usati			

Si precisa che le utenze non domestiche caratterizzate da bassa produzione assimilabile per quantità e tipologia alla produzione delle utenze domestiche (es: negozi di beni durevoli come abbigliamento, gioiellerie, cartolerie, studi professionali, uffici, banche, autosaloni, piccole attività artigianali, etc) saranno serviti con le frequenze dedicate a queste ultime, non avendo necessità di frequenze aggiuntive.

Il calendario per le utenze non domestiche è dedicato ai grandi produttori vale a dire le grandi utenze commerciali (es: supermercati, bar, ristorazione, etc) e comunità. Sono previsti servizi su misura per utenze del food e utenze commerciali, come più appresso descritto.

Tutte le nuove utenze riceveranno il materiale occorrente per il conferimento dei rifiuti e un opuscolo/calendario informativo contenente istruzioni circa la separazione e l'esposizione dei rifiuti giornalieri. Questo sistema ha un basso impatto ambientale e agevola il compito degli utenti che possono evitare di stoccare i rifiuti all'interno delle proprie abitazioni e consentono di ottenere un notevole risparmio sui costi di gestione.

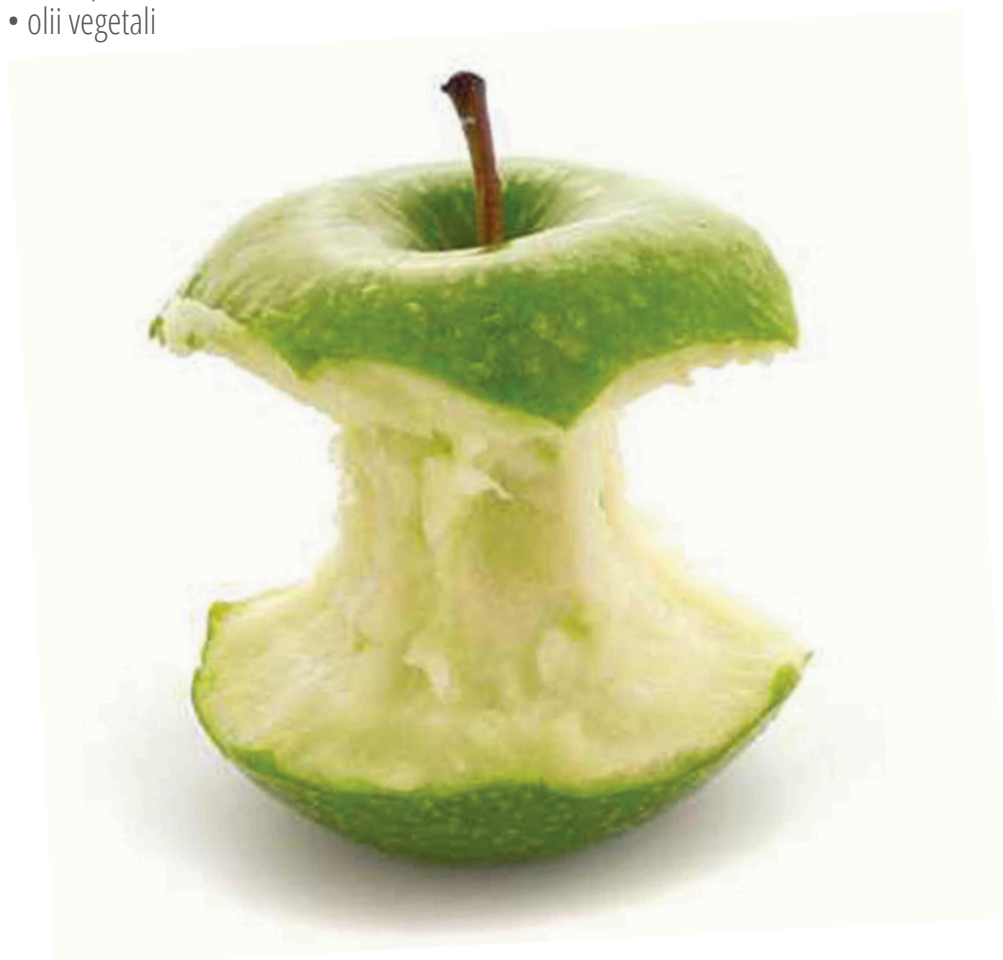
Raccolta differenziata a domicilio della **frazione umida**

SI

- resti di frutta e ortaggi
- resti di carne e pesce
- resti vegetali (piante, fiori, erba, ecc...)
- latticini
- gusci d'uovo
- alimenti deteriorati
- fondi di tè e caffè comprese cialde compostabili
- ossi (piccole e medie dimensioni)
- carta e cartone sporchi (es. cartone pizza molto unto)
- cenere
- salviette e tovaglioli di carta unti

NO

- sacchetti dell'aspirapolvere
- pannolini e assorbenti
- tessuti
- legno verniciato
- carta patinata
- olii vegetali



Raccolta differenziata di carta e cartone

SI

- giornali, riviste, libri, quaderni,
- moduli continui
- scatole di prodotti alimentari e imballaggi in cartone (piegati e - schiacciati)
- poliaccoppiati (Tetra pak®, brik del latte e del succo di frutta), senza parti in plastica e residui

NO

- carta con residui di colla
- contenitori sporchi (es. cartone della pizza se sporco)
- carta accoppiata con altri materiali come plastica ed alluminio
- carta chimica (es. fax, scontrini)
- carta autocopiante
- bicchieri e piatti di carta



Raccolta differenziata plastica e metalli

SI

- bottiglie (es. acqua, bibite, olio, succhi, latte, ecc...), etichette PE, PET, PVC, PS
- flaconi, dispenser (es. shampoo, bagnoschiuma, sapone, detersivi, prodotti per l'igiene della casa, sciroppi, creme, salse, yogurt ecc...)
- taniche per acqua distillata
- flaconi di candeggina o di altre sostanze utilizzate in ambito domestico (purché sciacquati)
- sacchetti in plastica
- vaschette alimentari (es. frutta, verdure, merendine, ecc...)
- pellicole di giornali e riviste
- buste e sacchetti per prodotti alimentari
- vasi in plastica
- film e pellicole
- piatti, bicchieri e posate in plastica

METALLO (IMBALLAGGI)

- lattine
- fogli in alluminio per alimenti
- bombolette spray non infiammabili
- scatolette e barattoli per carne, pesce e legumi
- tubetti
- coperchi per yogurt
- tappi e capsule

NO

PLASTICA

- oggetti vari in plastica
- contenitori in plastica sporchi
- giocattoli
- siringhe

METALLO

- barattoli con resti di colore o vernici • bombole e bombolette (di sostanze infiammabili o nocive)
- filtri
- qualsiasi contenitore di prodotti irritanti, infiammabili, tossici, corrosivi



Raccolta differenziata

vetro

SI

- bottiglie di vetro
- vasetti di vetro
- flaconi (no medicinali) • bicchieri di vetro

NO

- vetri di finestre
- tazzine e piattini
- porcellana
- piatti
- lampadine



Raccolta differenziata della frazione secca indifferenziata

SI

- giocattoli rotti
- CD/DVD
- oggetti in gomma
- spugne sintetiche
- lettiere inorganiche per animali
- mozziconi di sigarette e cenere
- polvere
- rifiuti composti da più materiali diversi (es. spazzole e spazzolini da denti, lamette da barba)
- imballaggi e rifiuti sporchi di residui alimentari
- biro, pennarelli
- in genere tutto quello che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata

NO

- tutto ciò che è altrimenti conferibile come raccolta differenziata, nonché rifiuti speciali e speciali pericolosi come ad esempio pile, medicinali e batterie d'auto





UMIDO. RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

Avanzi di pane, pasta, riso, farina, pesce, carne, cibi in genere e alimenti avariati; scarti e avanzi di frutta e verdura, formaggi e salumi; fondi di caffè, filtri di tè e camomilla; ossa, guscio d'uovo e di molluschi; fiori recisi; pezzetti di legno, paglia, segatura, ceneri spente di camini; tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata; escrementi, piume, peli e lettiere non agglomeranti di piccoli animali domestici; cartoni per pizze solo se unti.



PLASTICA E LATTINE MULTIMATERIALE

Imballaggi in PLASTICA: piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite; grucce appendiabiti; bottiglie di detersivi, taniche per liquidi, flaconi/dispensatori saponi; reggette stringipacchi, blister, cassette per frutta, cellophane delle riviste; polistirolo; contenitori con sigle PET - PVC - PE - PP - PS; NO PLASTICA DURA

METALLI, LATTA, BANDA STAGNATA, ALLUMINIO: scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti (pelati, tonno, mais, cibo per animali), carta alluminio; bombole spray vuote non pericolose (panna, deodorante, lacche), contenitori col simbolo AL, contenitori in Tetra Pak vuoti.



VETRO: CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO

Fiaschi senza paglia; barattoli e vasetti; bottiglie prive di tappi. Contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/ o altri materiali diversi. Bicchieri e brocche, solo se in vetro [no cristallo, no pirex]



CARTA: E IMBALLAGGI IN CARTONE

Giornali, quotidiani e riviste; tovaglioli e fazzoletti non sporchi o unti; libri e quotidiani (privati delle copertine in pelle, similpelle o altro materiale non cartaceo); fotocopie e fogli usati (togliendo le parti adesive, in plastica o metallo); cartoni, imballaggi di cartoni, cartoni per pizze solo puliti (non unti); scatole per pasta e alimenti; buste/sacchetti di zucchero o farina (no sacchi utilizzati nell'edilizia).



SECCO RESIDUO: RIFIUTI NON RICICLABILI

Oggetti in plastica (no PE, PET, PP) e gomma; carta carbone, oleata da forno, plastificata, vetrata, pannolini e assorbenti traverse; sacchi aspirapolvere; piccoli oggetti in legno verniciato; spugne sintetiche; stracci sporchi e indumenti non riutilizzabili; giocattoli (non elettrici ed elettronici); CD, DVD, cassette audio e video; posate in plastica; cocci di porcellana; cicche di sigarette; penne, pettini, calze; siringhe usate con ago protetto, cosmetici, spazzolini, lampadine ad incandescenza (no Neon), lumini votivi; piccoli vasi di coccio per piante; rasoio usa e getta; bastoncini per le orecchie



RIFIUTI VERDI. SFALCI, POTATURE E RAMAGLIE

Sfalci d'erba, fogliame e fiori recisi; cortecce, segatura e paglia; ramaglie, potature di piccoli alberi e siepi; residui vegetali da pulizia di orti e giardini.



INGOMBRANTI

Mobili, armadi, poltrone, divani, sedie, reti da letto, materassi; parti metalliche di grandi dimensioni o accoppiate ad altri materiali; pentolame; giocattoli di grandi dimensioni; parti meccaniche, rifiuti in plastica dura.

Porte, finestre, tapparelle in quantità limitata (no ristrutturazione).

Su Prenotazione



RAEE: APPARECCHIATURE ELETTRICHE ELETTRONICHE

frigoriferi, lavastoviglie, lavatrici, forni da cucina, forni a microonde; aspirapolveri, asciugacapelli, rasoi elettrici; TV, monitor, schermi LCD e plasma, Hi-Fi; telefoni, tablet, lettori musicali; computer, stampanti, calcolatrici; macchine fotografiche, videocamere, videoregistratori; condizionatori, apparecchi elettrici per il riscaldamento, etc; giochi elettrici ed elettronici, componenti informatici; trapani, saldatori, seghe elettriche; macchine per cucire

Su Prenotazione



RUP: FARMACI / PILE / TONER

Conferibile anche presso rivenditori:

- **Farmaci:** pillole, sciroppi, creme e qualsiasi altro farmaco scaduto senza imballaggio; siringhe usate con ago protetto.
- **Pile e Batterie:** pile apparecchiature audiovisive; pile di telecomando, di cellulari; tutti i tipi di batterie di uso domestico.

Toner e Cartucce: toner e cartucce di stampanti laser ed ink jet; nastri per stampanti ad aghi.

Conferibile solo al CRC secondo regolamento.



OLIO VEGETALE USATO

Olio di frittura, di oliva e semi; olio di sottoli [es. carciofini, funghi, olive]; olio di pesce in scatola [es. tonno, salmone]; ovvero tutti gli oli di origine organica.



VESTIARIO ABITI DISMESSI IN BUONO STATO

Maglieria, pantaloni, giacche e cappotti; coperte, piumini, biancheria per la casa; borse, cappelli, cinture, cartelle, zaini e scarpe **purché in buono stato**




SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE RIFIUTI INGOMBRANTI INCLUSI I RAEE

Il servizio prevede la raccolta domiciliare su appuntamento dei rifiuti urbani costituiti da ingombranti, beni durevoli, tessili (materassi) e RAEE (materiali elettrici/elettronici) ovvero di quei rifiuti voluminosi prodotti in ambito domestico e individuati dall'art. 227 lettera a del D. Lgs. 152/2006, quali materassi, mobili, divani, elettrodomestici e apparecchiature elettriche ed elettroniche di vario tipo quali ad esempio frigoriferi, lavatrici, condizionatori, computer, giocattoli, attrezzature per lo sport e il tempo libero, etc. Il servizio si attiva su prenotazione al numero verde, tramite e-mail su sito internet o tramite app.



ATI

Green 
attitude s.r.l.

 ecogin

SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)

Al fine di andare incontro alle esigenze di utenze particolari che potrebbero essere penalizzate dalla bassa frequenza di raccolta del rifiuto indifferenziato, ovvero famiglie con bambini piccoli e/o malati a lunga degenza è previsto un servizio domiciliare specifico per la raccolta di pannolini e pannoloni. Il servizio prevede il trasporto dei rifiuti raccolti presso gli idonei impianti di trattamento/ smaltimento autorizzati.

Green 
attitude

Numero Verde

800 19 44 28



RACCOLTA RUP (PILE ESAUSTE, FARMACI SCADUTI, CONTENITORI T/F, CARTUCCE E TONER STAMPANTI)

I RUP (rifiuti Urbani Pericolosi) sono rifiuti estremamente inquinanti, che assolutamente non devono finire dispersi nell'ambiente. Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi ovvero batterie e pile esauste, farmaci scaduti, toner e cartucce per stampanti e fotocopiatrici, contenitori T/X/F.

Il servizio si svolge su chiamata e prevede il trasporto e conferimento agli idonei impianti di smaltimento/recupero con frequenza mensile/riempimento.

SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE SFALCI VERDI E POTATURE

Il servizio prevede la raccolta domiciliare su chiamata di rifiuti verdi derivanti da sfalci e potature del verde privato. Fanno parte di tale frazione di rifiuti gli sfalci d'erba, i residui vegetali da pulizia dell'orto e giardino, le piccole potature, foglie e ramaglie, compresi i rifiuti verdi prodotti durante le attività di manutenzione del verde pubblico. Il servizio prevede il conferimento dei rifiuti raccolti presso gli idonei impianti di trattamento/ recupero.

OLI ESAUSTI/ALIMENTARI

L'Azienda fornisce delle cisternette per la raccolta stradale da UD e UND; attivazione raccolta domiciliare a chiamata presso utenze UND del food con frequenza settimanale 1/7 in modo da intercettare la maggior quantità di olio alimentare possibile, sottraendolo alla dispersione nell'ambiente attraverso la rete fognaria.



SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Il servizio prevede la pulizia completa della sede stradale di tutte le strade ricomprese nel territorio comunale di Acerra, dove per sede stradale si intende: strade, piazze, viali, cunette stradali, giardini, percorsi pedonali, marciapiedi, i cigli stradali su entrambi i lati della sede stradale, porticati pubblici, aiuole spartitraffico, eventuali sottopassaggi, etc., compresi spazi pubblici e privati a uso pubblico. Il servizio consiste nella rimozione di ghiaia, sabbia, detriti, carta e cartacce, foglie, immondizie e qualsiasi rifiuto di dimensioni ridotte (comprese le deiezioni canine ed i mozziconi di sigarette, pacchetti vuoti, bottigliette e lattine), compresa l'eventuale rimozione dei rifiuti abbandonati, nonché raccolta e trasporto degli stessi presso gli impianti di smaltimento, trattamento, selezione; sono inclusi la pulizia di parchi e aiuole, nonché lo svuotamento dei cestini dei rifiuti presenti in tutte le aree pubbliche o luoghi pubblici del territorio comunale e la pulizia superficiale delle caditoie, tale servizio viene espletato con le modalità manuale, meccanizzato o mista.

Il servizio di spazzamento meccanizzato sarà effettuato sulle strade e le aree carrabili o comunque raggiungibili dalla spazzatrice nelle quali il mezzo può raggiungere elevati livelli di efficienza ed efficacia.

Il servizio di spazzamento manuale è destinato a quelle aree le cui caratteristiche (tipo di manto stradale, ampiezza limitata delle strade, traffico, aree pedonali) rendono difficoltoso o impossibile il servizio meccanizzato, come accade ad esempio per le stradine del centro storico, le scalinate o le aree fisicamente precluse al traffico veicolare, oppure nelle aree in cui la pavimentazione potrebbe essere danneggiata dallo spazzamento meccanizzato.

Vedi allegato spazzamento per poter visionare il piano di spazzamento con specifiche di tipologia di lavoro svolto e orario.

TUTELA DEGLI UTENTI

Le società sono disponibili ad ascoltare le esigenze degli utenti e a fornire un servizio di supporto completo e personalizzato.

Per contattarci in relazione ad ogni informazione o richiesta relativa ai servizi di raccolta e gestione dei rifiuti è possibile utilizzare diversi canali.

TUTELA DEGLI UTENTI

Le società sono disponibili ad ascoltare le esigenze degli utenti e a fornire un servizio di supporto completo e personalizzato.

Per contattarci in relazione ad ogni informazione o richiesta relativa ai servizi di raccolta e gestione dei rifiuti è possibile utilizzare diversi canali.

SPORTELLO ONLINE

Lo sportello online è accessibile dalla home page del sito internet www.greenattitudesrl.it ed ecoginsrl.it tale sportello consente all'utente di inoltrare direttamente all'azienda reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata e segnalazione per i disservizi.

Il gestore mette a disposizione uno sportello:

- Online all'indirizzo www.greenattitudesrl.it ed ecoginsrl.it

SERVIZIO TELEFONICO

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza gratuitamente con un tempo di attesa massimo di 180 secondi.

Numero Verde:

Il Gestore predispone tale servizio telefonico al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.



10.1 PROCEDURE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Le aziende sono sempre disponibili ad accogliere le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte ed anche gli eventuali reclami degli utenti.

I suggerimenti e le segnalazioni rappresentano le azioni degli utenti per partecipare al miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza, possono essere effettuati telefonando al numero verde o compilando la apposita scheda presente sul sito internet i suggerimenti e le segnalazioni possono essere altresì effettuati compilando l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi.

Per effettuare un reclamo, cioè una comunicazione formale di un presunto disservizio per il mancato rispetto di quanto dichiarato nella presente carta è necessaria, invece, la forma scritta. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui è stato rilevato il presunto disservizio e deve essere corredato dalla copia del documento di riconoscimento del soggetto che lo effettua. Esso verrà esaminato dagli uffici competenti che avvieranno un'indagine completa ed imparziale su quanto segnalato fornendo una risposta entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora l'indagine, per la sua complessità, dovesse superare il tempo massimo previsto, l'utente sarà comunque informato circa lo stato di avanzamento dei lavori dell'indagine stessa.

Per agevolare gli utenti, sono stati predisposti appositi moduli per i reclami, allegati alla presente carta e comunque scaricabili dal sito internet.

I reclami devono essere inoltrati all'indirizzo email: info@greenattitude.it o info@ecoginsrl.it

OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, l'azienda mette a disposizione un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

In particolare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Periodicamente vengono effettuate delle indagini sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno del servizio erogato rispetto agli standard. Tali indagini sono finalizzate al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali nuove esigenze da parte degli utenti. Gli esiti delle indagini sono oggetto di incontri pubblici con il Comune e rappresentano il punto di partenza per il miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti.

STANDARD, CONTROLLI, VERIFICHE

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti è un obiettivo primario delle società. Per valutare la qualità del servizio reso sono state individuate una serie di indicatori che rappresentano il livello delle prestazioni dei servizi erogati ed ha fissato per ciascuno di essi degli standard per indicare il livello di qualità che l'ATI intende offrire agli utenti:

SERVIZIO	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	Primo Anno
APP GREEN ATTITUDE	Segnalazioni Online	Reperibilità	Sempre
CALL CENTER	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana	40
	Risposte alla chiamata	% di risposte sulle chiamate trattabili	90%
RACCOLTA INGOMBRANTI	Ritiri effettuati	% ritiri effettuati in base a quelli prenotati	100%
RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE	% RD	Tonnellate materiale raccolto riciclabile / tonnellate totali prodotte	65%
RACCOLTA INDUMENTI USATI	Svuotamento contenitori stradali	Svuotamenti/mese	100%
GUIDA ALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE	Presenza presso sito internet	Disponibilità	Sempre disponibile

COME CONTATTARCI

indirizzo e-mail: info@greenattitude.it / info@ecoginsrl.it

indirizzo pec: greenattitude@pec.it

numero verde: 800 19 44 28

sito internet: www.greenattitudesrl.it/ ecoginsrl.it

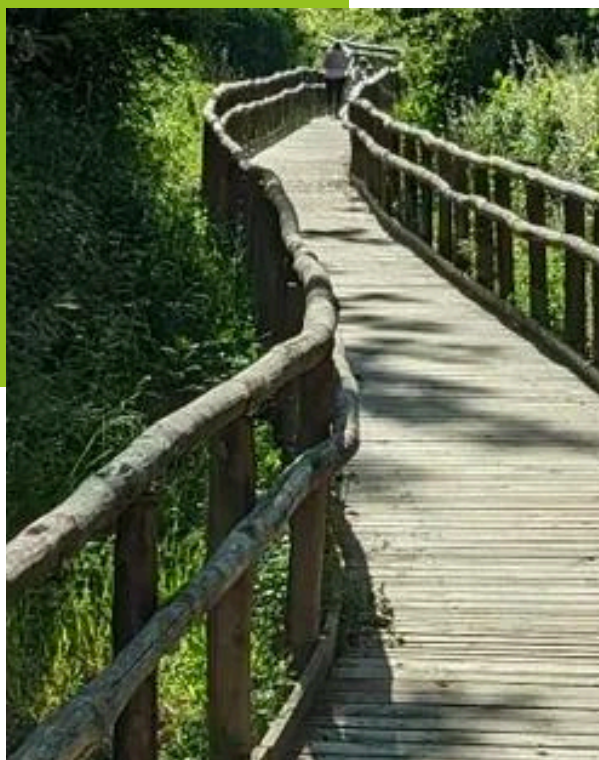
COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI ACERRA

L'impegno assunto dall'ATI è mantenere la città pulita e vivibile, ma tutti siamo responsabili del nostro ambiente e per questo è richiesta la collaborazione di tutti i cittadini di Acerra, fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Acerra una città in cui è piacevole vivere.

Invitiamo tutti i cittadini ad osservare le seguenti regole:

DOVERI DEGLI UTENTI

- separare in modo corretto i materiali riciclabili e conferirli secondo le indicazioni all'interno dei contenitori o delle attrezzature predisposte;
- conoscere e rispettare i giorni e gli orari di raccolta;
- usare correttamente i cestini stradali getta carta solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare o collocare i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o ai cassonetti;
- non gettare in strada rifiuti ingombranti; è necessario prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio telefonando al Numero Verde indicato 800 19 44 28 ;
- in caso di passeggiata con il cane, portare con sé sempre l'occorrente per la raccolta delle deiezioni canine;
- non parcheggiare autoveicoli davanti ai contenitori per la raccolta;



TRASPARENZA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi. Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web <https://www.greenattitude.it/> dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il gestore del servizio.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo.

16. NORME DI RIFERIMENTO

La Carta è ispirata alle seguenti Normative di Legge e accordi interconfederali:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- ART. 5 TQRIF Delibera 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif
- Art. 19 e 22 TQRIF in materia di obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Art. 20 e 22 TQRIF in materia di obblighi di servizio telefonico;
- Art. 29 e 30 TQRIF in materia di obblighi di servizio di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi;
- Art. 48 TQRIF in materia di obblighi di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Art. 3 TITR Deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif;
- DECRETO LEGISLATIVO n. 152/06 recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- ART. 32 L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione
- ART 2 Legge n. 273/1995
- L. 12.06.90 n.146 così come modificata dalla L.11.aprile 2000 n.83;
- Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici.
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Accordo nazionale interconfederale dell’1.03.2001, approvato dalla “Commissione di garanzia” di cui all’art. 12 della L. 146/90 in data 19.04.2001 con delib.01/31 in attuazione delle leggi 146/90 e 83/2000;

Green 
attitude



ecogin



MODULI

RECLAMO/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Spettabile ATI
Green Attitude SRL
Ecogin SRL

Data _____

Il sottoscritto _____ residente a _____

prov. _____ in Via/Piazza _____ c.a.p. _____ tel. _____

fax _____ e-mail _____

PEC _____ segnala quanto verificatosi

all'Ufficio _____ il giorno _____

Motivo del reclamo, segnalazioni e suggerimenti
(si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

(Firma)

SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI
Richiesta Servizio Integrativo Pannolini e pannolini/traverse

(Autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000)

Il/la sottoscritto/a:

COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

Codice Fiscale : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| mail _____

UTENZA in via _____ civico _____ Tel./cell _____

DICHIARA

- di aver regolarmente denunciato all'Ufficio Tributi le superfici per la determinazione della vigente TARI (Tassa Rifiuti);
- che l'utenza di che trattasi produce i rifiuti su indicati utilizzati per *(barrare scelta)*:
 - uno o più bambini di età inferiori a 3 anni;
 - uno o più familiari conviventi allettati;
- di essere consapevole che il conferimento di rifiuti diversi da quelli in oggetto, nell'ambito del servizio a richiesta, comporterà l'applicazione delle sanzioni di legge e potrà comportare la sospensione del servizio;
- di impegnarsi a comunicare la cessazione delle condizioni suindicate,

CHIEDE LA RACCOLTA DOMICILIARE
DI PANNOLONI E PANNOLINI
(Da conferirsi in sacchi trasparenti)

Allegare:
- copia del documento di riconoscimento del dichiarante

Acerra _____

Firma
