



Velia Ambiente SRL
info@veliaambiente.it

LA CARTA DEI SERVIZI

ASCEA

2022 / 2023



SOMMARIO

Premessa

La carta dei servizi

Le associazioni di categoria

Profilo dell'Azienda

Principi fondamentali di erogazione del servizio

I servizi e i sistemi di erogazione e conferimento

Servizi di Raccolta

Servizi di igiene e pulizia del suolo

Altri servizi di Igiene urbana

Centri di Raccolta

Il destino dei rifiuti

Controllo e accertamento delle violazioni

Standard, controlli, verifiche

Tutela degli utenti

I doveri dei cittadini. L'impegno richiesto ai cittadini di Ascea

ALLEGATO 1 MODULO PER RECLAMI

ALLEGATO 2 MODULO PANNOLINI

Velia Ambiente SRL

2023 VELIA AMBIENTE Srl – P.IVA: IT05220010655



Cari cittadine e cittadini,

Con la carta dei servizi e della qualità, Velia Ambiente Srl e il Comune di Ascea, intendono rendere noti alla cittadinanza, in maniera chiara e semplice, le modalità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento, fornendo tutti gli strumenti necessari a interagire con l'Azienda in maniera rapida ed efficace.

La carta dei servizi rappresenta anche un modo per rendere chiare tutte le fasi del servizio, secondo i principi di legalità e trasparenza che da sempre contraddistinguono la gestione aziendale di Velia Ambiente Srl.

L'efficienza del servizio di igiene ambientale non può prescindere dalla collaborazione tra gestore, amministrazione comunale e cittadinanza. Tutti gli attori devono essere impegnati ad assicurare vivibilità e decoro urbano, con l'obiettivo di rendere la città sempre più accogliente, cercando di valorizzare i rifiuti attraverso la raccolta differenziata per favorirne il riciclo. Per questo motivo siamo convinti che il dialogo tra le parti sia la forma migliore per assicurare un servizio idoneo ed efficace. Un percorso virtuoso che può portare enormi benefici alla città.

Non resta che augurare a tutti una

BUONA RACCOLTA DIFFERENZIATA!

ing. Francesco D'Auria
Amministratore Velia Ambiente SRL



1. Premessa

Velia Ambiente S.r.l., è la società che effettua il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti nonché di spazzamento manuale e meccanizzato del territorio nel comune di Ascea, in fede a quanto stabiliti nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

2. La carta dei servizi

La Carta della Qualità dei Servizi per il Comune di ASCEA, 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.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Ascea, 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.

3. 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.

3.1. Dove trovarla

La Carta è disponibile gratuitamente sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo <https://www.veliaambiente.it/>





4. Chi siamo

La Velia Ambiente S.r.l., è una società dinamica e tecnologicamente al passo con i tempi specializzata nella gestione dei rifiuti operante sul territorio nazionale il cui obiettivo principale è quello di garantire un servizio di raccolta e trasporto rifiuti efficiente, sicuro ed ecologicamente sostenibile. Siamo costantemente alla ricerca di interazione con il territorio ove operiamo per un miglioramento continuo in termini di efficienza del lavoro, sostenibilità e customer satisfaction. Seguiamo attentamente le normative sulla sicurezza, investiamo nella formazione interna e ci aggiorniamo costantemente sulle novità del settore. La nostra Azienda è inoltre fortemente orientata alla promozione e alla sensibilizzazione sui temi della raccolta differenziata e riciclo dei rifiuti, attraverso programmi di formazione ed educazione ambientali rivolti a scuole e organizzazioni locali e siamo impegnati nella ricerca costante e nell'implementazione di soluzioni innovative e sostenibili per la gestione dei rifiuti con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e di promuovere un futuro più pulito e sostenibile.

4.1. La missione

La nostra missione è quella di migliorare la qualità di vita dei cittadini di Ascea, promuovendo una corretta gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e contribuendo così alla salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica nel rispetto della legalità.

4.2. La carta dei valori

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



4.3. La nostra vision

Vogliamo rendere sicuro e pulito l'ambiente in cui viviamo, rispettando e tutelando il delicato equilibrio tra esseri viventi e ambiente attraverso l'adozione di tecnologie all'avanguardia e l'implementazione di soluzioni sostenibili per il riciclo e la riduzione degli sprechi contribuendo a ridurre l'impatto ambientale e migliorare la qualità di vita dei cittadini, garantendo al contempo un servizio puntuale e affidabile.

4.4. La politica della qualità e le certificazioni

Certificazione ISO 9001:

L'ISO 9001 è uno standard internazionale per la gestione della qualità. La certificazione ISO 9001 indica che un'organizzazione ha un sistema di gestione della qualità efficace e in grado di garantire la soddisfazione dei clienti e il miglioramento continuo. Questo standard copre tutti gli aspetti dell'organizzazione, dalla gestione delle risorse umane alla pianificazione delle attività, dalla valutazione dei fornitori alla gestione delle non conformità.

Certificazione ISO 14001:

L'ISO 14001 è uno standard internazionale per la gestione ambientale. La certificazione ISO 14001 indica che un'organizzazione ha un sistema di gestione ambientale efficace e in grado di gestire e ridurre l'impatto ambientale delle sue attività. Questo standard copre tutti gli aspetti dell'organizzazione, dalla gestione delle risorse naturali all'identificazione dei rischi ambientali e alla mitigazione degli impatti ambientali negativi.

Certificazione ISO 45001:

L'ISO 45001 è uno standard internazionale per la gestione della salute e della sicurezza sul lavoro. La certificazione ISO 45001 indica che un'organizzazione ha un sistema di gestione della salute e della sicurezza efficace e in grado di garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori e il miglioramento continuo della sicurezza sul lavoro. Questo standard copre tutti gli aspetti dell'organizzazione, dalla valutazione dei rischi alla pianificazione delle attività, dalla formazione dei lavoratori alla gestione delle non conformità.

Certificazione ISO 37001:

L'ISO 37001 è uno standard internazionale per la gestione della prevenzione della corruzione. La certificazione ISO 37001 indica che un'organizzazione ha un sistema di gestione della prevenzione della corruzione efficace e in grado di garantire l'integrità dell'organizzazione e dei suoi dipendenti. Questo standard copre tutti gli aspetti dell'organizzazione, dalla valutazione dei rischi alla pianificazione delle attività, dalla formazione dei dipendenti alla gestione delle non conformità.

Certificazione SA 8000:

La SA 8000 è uno standard internazionale per la gestione della responsabilità sociale delle imprese. La certificazione SA 8000 indica che un'organizzazione ha un sistema di gestione della responsabilità sociale efficace e in grado di garantire il rispetto dei diritti umani, del lavoro e dell'ambiente. Questo standard copre tutti gli aspetti dell'organizzazione, dalla gestione delle risorse umane alla valutazione dei fornitori, dalla promozione della diversità e dell'inclusione alla gestione dei rischi sociali.





5. Principi fondamentali di erogazione del servizio

La Velia Ambiente 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 di 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.

• IMPARZIALITA'

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.

• CONTINUITA'


La Società si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano 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 che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

• 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.



6. SERVIZI E MODALITA' DI EROGAZIONE

I principali servizi erogati dalla Velia Ambiente nel comune di Ascea, sono il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

6.1 Servizi di raccolta

In considerazione della natura fortemente turistica del comune di Ascea, il servizio di raccolta è effettuato presso le UtENZE Domestiche con due modalità:

- Modalità per punti di raccolta fissi e mobili per le aree ove risiedono prevalentemente utenze fluttuanti, caratterizzate da notevole incremento di presenze estive legate ai flussi turistici (zona litoranea, Velia, Ascea Marina). Queste ultime zone sono caratterizzate da un'alta concentrazione di attività turistico-ricettive e case vacanza, per cui nei mesi invernali sono scarsamente popolate e necessitano di frequenze di raccolta relativamente basse, mentre nei mesi estivi tendono a raggiungere concentrazioni di popolazione temporanea anche molto elevate;
- Modalità porta a porta dedicata alle aree del territorio comunale ove risiedono prevalentemente utenze fisse;

• I Punti di Raccolta previsti dal Piano Industriale sono i seguenti:

- punto fisso 1: Centro raccolta campo sportivo
- punto fisso 2: Lungomare Levante
- punto mobile 1: via Fontana/ via Diaz/ Parco M. Rosaria.
- punto mobile 2: via Parmenide
- punto mobile: Parco Venere



CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

Servizio invernale

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE servizio INVERNALE						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	VETRO SERVIZIO INCREMENTATO A SETTIMANALE	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE LEGGERO – PLASTICA E METALLI	FRAZIONE ORGANICA	
PANNOLINI E PANNOLONI FREQUENZA AGGIUNTIVA		PANNOLINI E PANNOLONI	CARTA E CARTONE		PANNOLINI E PANNOLONI	
SFALCI VERDI IN PICCOLE QUANTITÀ CON L'ORGANICO SERVIZIO AGGIUNTIVO	SFALCI VERDI A CHIAMATA SERVIZIO AGGIUNTIVO		INGOMBRANTI E RAEE: SERVIZIO INCREMENTATO A SETTIMANALE raccolta ingombranti ABBANDONATI			

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

Servizio estivo

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE servizio ESTIVO						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	VETRO SERVIZIO INCREMENTATO A SETTIMANALE	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE LEGGERO – PLASTICA E METALLI	FRAZIONE ORGANICA	
PANNOLINI E PANNOLONI FREQUENZA AGGIUNTIVA		PANNOLINI E PANNOLONI	CARTA E CARTONE		PANNOLINI E PANNOLONI	
SERVIZI O AGGIUNTIVO INGOMBRANTI E RAEE, SFALCI VERDI A CHIAMATA	SERVIZI O AGGIUNTIVO RIFIUTI ABBANDONATI DA TERRITORIO	SERVIZI O AGGIUNTIVO INGOMBRANTI E RAEE, SFALCI VERDI A CHIAMATA	SERVIZI O AGGIUNTIVO RIFIUTI ABBANDONATI DA TERRITORIO	SERVIZI O AGGIUNTIVO INGOMBRANTI E RAEE, SFALCI VERDI A CHIAMATA	SERVIZI O AGGIUNTIVO RIFIUTI ABBANDONATI DA TERRITORIO	SERVIZI O AGGIUNTIVO INGOMBRANTI E RAEE, SFALCI VERDI A CHIAMATA

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE

Servizio invernale

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE servizio INVERNALE						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	VETRO	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE LEGGERO – PLASTICA E METALLI	FRAZIONE ORGANICA	
	CARTONI frequenza aggiuntiva		CARTA		CARTONI	



CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE

Servizio estivo

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE servizio ESTIVO						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	
CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTONI frequenza aggiuntiva		CARTA		CARTONI	
	Raccolta domiciliare olio alimentare		CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA			
Tutti i giorni: Tutte le frazioni differenziabili Presso il Punto di Raccolta al campo sportivo						

1

Proposta

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE

Servizio estivo

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE servizio ESTIVO						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTONI frequenza aggiuntiva	CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTA		CARTONI	
	Raccolta domiciliare olio alimentare					
Tutti i giorni: Tutte le frazioni differenziabili Presso il Punto di Raccolta al campo sportivo						

2



CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE GRANDI PRODUTTORI

Servizio invernale

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE servizio INVERNALE						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
FRAZIONE ORGANICA	VETRO	FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI	FRAZIONE ORGANICA	
	CARTONI frequenza aggiuntiva		CARTA		CARTONI	

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE GRANDI PRODUTTORI

Servizio estivo

Comune di ASCEA SA						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE GRANDI PRODUTTORI servizio ESTIVO						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
		FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA				
FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	FRAZIONE ORGANICA	FRAZIONE ORGANICA FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	MULTIMATERIALE LEGGERO - PLASTICA E METALLI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	VETRO FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTONI frequenza aggiuntiva I	CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTA	CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA	CARTONI	CARTONI FREQUENZA AGGIUNTIVA ESTIVA
	Raccolta domiciliare olio alimentare					
Tutti i giorni: Tutte le frazioni differenziabili Presso il Punto di Raccolta al campo sportivo						

6.2 SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)

Nel rispetto delle 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 si attiva su richiesta tramite numero verde, app oppure sito internet o e-mail.

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
PANNOLINI E PANNOLONI frequenza aggiuntiva		PANNOLINI E PANNOLONI			PANNOLINI E PANNOLONI	

RACCOLTA PANNOLINI E PANNOLONI DA UTENZE DOMESTICHE		
utenze	Frequenza	Orario di raccolta
UD	3/7 su prenotazione (lunedì mercoledì e sabato)	Dalle 6.00 alle 12.00

In alternativa i pannolini e pannoloni potranno essere conferiti ogni giorno presso i Punti di raccolta fissi e mobili negli orari di apertura degli stessi.

6.3 RACCOLTA RUP: PILE ESAUSTE, FARMACI SCADUTI, CONTENITORI T e/o F, CARTUCCE E TONER STAMPANTI, RACCOLTA PICCOLI RAE

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 e/o F, piccoli Raae (cellulari, frullatori, asciugacapelli, sveglie, etc) e sarà effettuata con il sistema stradale, ovvero posizionando contenitori specifici presso le utenze non domestiche pubbliche (uffici pubblici, scuole, asl, municipio, etc.) e presso le utenze commerciali che commerciano tali tipologie di rifiuto (es: materiale elettrico, ferramenta, farmacie, materiale informatico, etc.). Idonei contenitori saranno posizionati anche presso il Centro di Raccolta. Il servizio sarà effettuato dalle ore 8,00 (apertura di uffici e attività commerciali ospitanti i contenitori). Il servizio prevede il temporaneo conferimento presso il Centro di raccolta e successivamente il trasporto e conferimento agli idonei impianti di smaltimento/recupero.



6.4 RACCOLTA INDUMENTI IN BUONO STATO

Il servizio prevede la raccolta stradale degli indumenti usati e tessuti (accessori dell'abbigliamento tipo cinture, borsette, scarpe, coperte etc.) mediante sacchi o buste a da inserire nei cassonetti posizionati sul territorio comunale. Gli indumenti raccolti saranno avviati al recupero presso associazioni, enti, ditte o altro, ma non inviati a smaltimento.

6.5 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE

Il servizio prevede la pulizia completa di tutte le strade ricomprese nel territorio comunale di ASCEA, ivi comprese strade, piazze, viali, portici, cunette stradali, giardini, percorsi pedonali, marciapiedi, i cigli stradali su entrambi i lati della sede stradale, porticati pubblici, aiuole spartitraffico, sottopassaggi, etc.

Il servizio di spazzamento è espletato con le modalità manuale, meccanizzato o mista; Il servizio di spazzamento manuale è destinato a quelle aree le cui caratteristiche 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.

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.

Nello svolgimento del servizio di spazzamento gli addetti avranno cura di evitare inutile rumorosità, di non intralciare il traffico, non sollevare polveri e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza, né danneggiare il manto stradale.

6.6 SERVIZI A CHIAMATA

Per la prenotazione dei servizi a chiamata (ritiro ingombranti e rae, sfalci verdi, etc), l'Azienda attiverà un numero verde, un indirizzo e-mail, un sito web e renderà disponibile una app mediante la quale potersi interfacciare 24h in maniera diretta e intuitiva con la stessa.

Il numero telefonico sarà con risposta diretta da parte di un operatore per 6h al giorno dal lunedì al venerdì e con segreteria telefonica, posta elettronica e fax 24h.

Alle comunicazioni ricevute attraverso internet e/o il numero verde sarà dato riscontro entro 48 ore.

7. CENTRO DI RACCOLTA

Si tratta di un'area attrezzata per la raccolta differenziata dei rifiuti.

La disponibilità di un Centro di Raccolta Comunale consente l'intercettazione di molte tipologie di rifiuto differenziabili che finirebbero altrimenti nell'indifferenziato e favorisce notevolmente le economie di scala nella gestione di tutte le frazioni recuperabili, contribuendo ad abbattere i costi di gestione.

La raccolta presso i Centri, si pone l'obiettivo di facilitare il corretto smaltimento delle tipologie di rifiuti indicati, di ridurre il rischio di inquinamento ed incentivare il riciclo.

Il Centro di Raccolta di ASCEA si trova in VIA VRECCIA.

CALENDARIO DI APERTURA CENTRO DI RACCOLTA orario estivo - 33h di apertura invece di 28h						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
9,00-14,00	14,00-19,00	9,00-14,00	9,00-14,00	14,00-19,00	9,00-14,00	9,00-12,00
5h	5h - pomeriggio	5h	5h	5h - pomeriggio	5h	3h

CALENDARIO DI APERTURA CENTRO DI RACCOLTA orario invernale - 16h di apertura invece di 9h						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
9,00-13,00		9,00-13,00		12,00-16,00	9,00-13,00	
4h		4h		4h - pomeriggio	4h	

MATERIALI CHE SI POSSONO PORTARE

Elenco rifiuti conferibili al CCR Decreto del Ministro dell'Ambiente 8 aprile 2008	
1. imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)	14. RAEE R2+R4) - rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (lavatrici, lavastoviglie, codice CER 20 01 36)
2. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)	15. RAEE R3 - rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Tv e monitor, codice CER 20 01 23*, 20 01 35*)
3. imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)	16. oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
4. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)	17. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
5. imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)	18. farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
6. imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)	19. batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 33*, 20 01 34)
7. contenitori T/FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11*)	20. rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
8. inerti provenienti da piccole manutenzioni (17 01 07)	21. rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
9. rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)	22. rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
10. rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)	23. sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
11. abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01)	24. ingombranti (codice CER 20 03 07)
12. RAEE R5 -tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)	25. cartucce toner esaurite (20 03 99, 20 03 18)
13. RAEE R1 - rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (frigoriferi e condizionatori, codice CER 20 01 23*)	
Elenco rifiuti conferibili al CCR D. Lgs. del 3 settembre 2020, n. 116 all'articolo 5	
altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (EER 200199); residui della pulizia stradale se avviati a recupero (EER 200303); rifiuti urbani non differenziati (EER 200301).	

MODALITA' DI CONFERIMENTO: Al Centro di Raccolta potranno accedere tutte le utenze domestiche e non domestiche iscritte a ruolo TARI mediante presentazione del badge assegnato per l'identificazione dell'utenza finalizzata alla tariffazione puntuale.

Modalità di conferimento Il Centro di Raccolta sarà dotato di sistema informatizzato Innovambiente che prevede l'identificazione degli utenti tramite badge, la pesatura dei rifiuti, e la registrazione dei conferimenti, nonché l'attivazione di sistemi di premialità per gli utenti più virtuosi.

8. TUTELA DEGLI UTENTI

La Velia Ambiente S.r.l., è disponibile 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.

8.1. SPORTELLO FISICO E ONLINE

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore VELIA AMBIENTE SRL mette a disposizione uno sportello:

- Fisico al seguente indirizzo: Via della Bruca
- Online all'indirizzo: veliambiente.reception@gmail.com
- Web chat attraverso App per cellulare: "Velia Ambiente"

8.2. 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.

Numero Verde: 800 405 044

Il Gestore predispose 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.

8.3 SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Velia Ambiente S.r.l., è sempre disponibile ad accogliere suggerimenti sui servizi svolti, segnalazioni ed eventuali reclami da parte degli utenti che possono svolgere tale attività di partecipazione al servizio, attraverso l'apposito modulo allegato alla fine della presente Carta dei servizi.

9. COME CONTATTARCI



Email: info@veliaambiente.it

PEC: veliaambiente@pec.it

Web: <https://www.veliaambiente.it/>

Indirizzo sportello fisico: via della Bruca, Ascea (SA)

10. COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI ASCEA?

L'impegno assunto da Velia Ambiente 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 Ascea, fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Ascea una città in cui è piacevole vivere.

Invitiamo tutti i cittadini ad osservare le seguenti regole:

- 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;
- 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;

Scarica
L'APP VELIA AMBIENTE

App Store



android





11. 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.veliaambiente.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.

12. 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 VELIA AMBIENTE SRL.

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.

MODULI

RECLAMO/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Spettabile Velia Ambiente S.r.l.

Siano

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

Castellammare di Stabia _____

Firma
