



**Velia Ambiente SRL**  
info@veliaambiente.it

# **LA CARTA DEI SERVIZI**

# **SANT'ANTONIO ABATE**

## **2023 - 2027**



## **Cari cittadine e cittadini,**

Con la carta dei servizi, Velia Ambiente Srl e il Comune di Sant'Antonio Abate, 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 Sant'Antonio Abate, in fede a quanto stabilito nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

Carta della qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, 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/Cittadini e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

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

- L. 12.06.90n. 146 così come modificata dalla L.11.aprile 2000 n.83
  
  - D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
  
  - 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.
- 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.
- L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi sarà improntata sui seguenti principi fondamentali:

### •Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte della Scrivente si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### •Imparzialità

La Scrivente ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### •Continuità

Costituisce impegno prioritario della Scrivente garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la Scrivente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### •Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere alla Scrivente le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, la Scrivente garantisce l'identificazione del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

### •Efficienza ed efficacia

La Scrivente persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### •Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti la Scrivente ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.



### 3. 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.

#### 3.1. LA MISSIONE

La nostra missione è quella di migliorare la qualità di vita dei cittadini di Acea, 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.

#### 3.2. LA CARTA DEI VALORI

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



### 3.3. 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.

### 3.4. 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.



---

## 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Sant'Antonio Abate, la Scrivente considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

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

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità 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.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- *standard generali;*
- *standard specifici.*

---

### 4.1 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi della Velia Ambiente srl.

#### •Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, **sono attivi i seguenti strumenti:**

**"Filo diretto Velia Ambiente srl "** al numero 800405044 operativo dalle 09:00 alle 15:00 dal lunedì al sabato, attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere informazioni sui servizi speciali (es: ritiro pannolini) o il servizio di asporto degli ingombranti, etc;
- al numero 0818599514;
- Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo **veliambiente.reception@gmail.com**, **info@veliaambiente.it**;
- Sito internet **www.santantonioabatedifferenzia.it**
- E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Via Lenze nel territorio del comune di Sant'Antonio Abate, nei giorni:

**Lunedì Dalle 9,00 alle 13,00;**

**Mercoledì Dalle 11,00 alle 17,00;**

**Giovedì Dalle 9,00 alle 12,00;**

**Sabato dalle 9,00 alle 12,00;**

- Oppure inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:  
Velia Ambiente srl – (Via Lenze, Sant'Antonio Abate Napoli).
- 

---

### TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DELL'UTENTE

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dalla Velia Ambiente srl, il termine di 20 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

### INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENTE

La Velia Ambiente srl assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- **campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio del servizio e per la sensibilizzazione presso i singoli nuclei familiari e le scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;**
- **incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;**
- **educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.**

La Velia Ambiente srl si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La Velia Ambiente srl cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini 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.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



## 4.2 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Velia Ambiente srl . L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di Sant'Antonio Abate, dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici comunali.

### Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, Centro raccolta Comunale);
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

ELENCO SERVIZI
Servizio di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, organico, carta e cartone, vetro, multimateriale leggero (plastica, alluminio e banda stagnata, pannoloni) presso le utenze domestiche. Servizio di raccolta rifiuto indifferenziato e carta presso le utenze commerciali.
Servizio di raccolta dell'organico, presso le utenze commerciali. PERIODO MAGGIO - OTTOBRE FREQUENZA 4/7
Servizio di raccolta dell'organico, presso le utenze commerciali. PERIODO NOVEMBRE - APRILE FREQUENZA 3/7
Servizio di raccolta degli imballaggi in cartone, presso le utenze commerciali. FREQUENZA 3/7
Servizio di raccolta del multimateriale leggero (plastica/barattolame metallico) presso le utenze commerciali. FREQUENZA 3/7
Servizio di raccolta del vetro presso le utenze commerciali. FREQUENZA 3/7
Servizio di raccolta domiciliare e da territorio di ingombranti e beni durevoli. FREQUENZA 2/7 SU PRENOTAZIONE
Servizio di trasporto presso gli impianti di smaltimento e/o recupero.
Servizio di raccolta R.U.P. FREQUENZA SETTIMANALE
Servizi di spazzamento meccanizzato e manuale, servizi di pulizia ambientale vari (incluso gestione contenitori per deiezioni canine). Servizio di pulizia mercati.
Servizio di diserbamento stradale stagionale.
Servizio di diserbamento delle aree a verde dei plessi scolastici e verde pubblico delle zone urbanizzate.
Servizio di diserbamento bretella M3 Via Sant'Antonio Abate (Scafati) con Via Paludicella
Servizio di pulizia caditoie stradali su richiesta dell'Ente, incluso svuotamento pozzi a tenuta presso le Scuole.
Servizio di raccolta rifiuti abbandonati su richiesta dell'Ente
Servizio di gestione Centro di Raccolta Comunale
Sorveglianza e coordinamento del servizio

---

## 4.3 SERVIZI DI SPAZZAMENTO E IGIENE URBANA

- Servizi di spazzamento meccanizzato e manuale
- Servizio di spazzamento domenicale
- Servizio pulizia area mercato, Raccolta siringhe, Raccolta carogne animali di piccola taglia (piccioni, volatili, ratti e gatti);
- Diserbo stradale
- Servizio pulizia pozzetti stradali e caditoie

---

## 5. SERVIZI AMMINISTRATIVI E GESTIONALI

- Servizio di gestione Centri di Raccolta comunali
- Sorveglianza e coordinamento del servizio
- Call Center e Front- Office e servizi amministrativi
- Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e differenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

***Il territorio del Comune è suddiviso in zone n. 5 zone operative di intervento per la raccolta presso le utenze domestiche al fine di ottimizzare le operazioni di raccolta.***

Le fasce orarie durante le quali i contenitori/sacchi vengono svuotati/ritirati sono le seguenti:

- quotidiano 6/7 dalle 5,00 alle 11,00.

Il ritardato prelievo di sacchi e/o svuotamento di alcuni contenitori derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 24 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

### RACCOLTE DIFFERENZIATE

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- a) carta e cartone;
- b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- c) frazione organica umida;
- d) raee e ingombranti;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi, presso le farmacie per i farmaci, pile e batterie presso i rivenditori:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bombolette spray) Conferibili presso il centro di raccolta secondo le modalità e quantità prestabilite da regolamento comunale;
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati (Conferibili presso il centro di raccolta secondo le modalità e quantità prestabilite da regolamento comunale o presso i rivenditori);
- c) pile e batterie esauste (Conferibili presso il centro di raccolta secondo le modalità e quantità prestabilite da regolamento comunale o presso i rivenditori).
- d) Oli alimentari esausti Conferibili presso il centro di raccolta secondo le modalità e quantità prestabilite da regolamento comunale
- e) Cartucce per stampanti e toner Conferibili presso il centro di raccolta secondo le modalità e quantità prestabilite da regolamento comunale

---

Il servizio prevede altresì la gestione del Centro di Raccolta, costituito da un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti potranno conferire, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

- rifiuti provenienti dalle abitazioni e annessi;
- beni durevoli di uso domestico e RAEE.

**Ovvero:**

- a) rifiuti ferrosi;
- b) ingombranti non metallici;
- c) carta e cartone;
- d) bottiglie in plastica scatolette e lattine
- e) Bottiglie in vetro;
- f) tessuti, calzature e prodotti per l'abbigliamento;
- g) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- h) prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo "T e/o F";
- i) pile e batterie esauste;
- j) oli minerali, grassi, lubrificanti in genere e loro contenitori;
- k) oli, grassi vegetali e animali residui della cottura di alimenti;
- m) verde di potatura.

- **Raccolta rifiuti ingombranti**

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobili, suppellettili, etc.) saranno ritirati presso il domicilio su suolo pubblico, a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero verde.

Qualora, per motivi di forza maggiore, la Velia Ambiente srl non possa intervenire nel giorno concordato, sarà concordato un nuovo appuntamento per il recupero dei rifiuti richiesti.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e raee contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

- **Servizio di spazzamento**

Il servizio di spazzamento eseguito con modalità manuale e meccanizzata sull'intero territorio comunale. Il territorio comunale è suddiviso in n.6 aree di intervento meccanico e numero 14 aree ad intervento manuale.

- **Altri servizi**

La Velia Ambiente srl, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta rifiuti pericolosi (pile, farmaci, oli vegetali esausti, contenitori t e/o f, );
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche;
- Diserbo;
- Spurgo caditoie stradali;
- Raccolta pannolini presso utenti lungodegenti;
- Pulizia aree mercati;
- Altri servizi;

# INFO CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

## ORARI DI APERTURA CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE CRC presso Via Lenze, Sant'Antonio Abate

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Prima Domenica del Mese
7:00 - 13:00	Chiuso	11:00 - 18:00	7:00 - 13:00	Chiuso	6:00 - 13:00	9:00 - 12:00

IL CENTRO RESTA CHIUSO LA DOMENICA E FESTIVI

Saranno attribuite le premialità come previste da Regolamento Comunale

Per il regolamento consultare il sito: [www.comunesantantonioabate.it](http://www.comunesantantonioabate.it)



### 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, cenere spente di camini; tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata; escrementi, piume, peli e lettiera non agglomeranti di piccoli animali domestici; cartoni per pizze solo se unti.

**SFALCI**: Per quantità pari o inferiori ad 1 MASTELLO DA 25 LT conferibile con la frazione organica.

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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; bombolette spray vuote non pericolose (panna, deodorante, lacche), contenitori col simbolo AL, contenitori in Tetra Pak vuoti.

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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).

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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).

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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.

Per quantità maggiore di 1 MASTELLO DA 25 LT conferire al Centro di Raccolta (vedi regolamento)

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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).

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



### 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.

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA



**VESTIARIO**  
ABITI DIMESSI  
IN BUONO STATO

### OLIO VEGETALE USATO

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

### ABITI DIMESSI 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**

È possibile conferire anche al CENTRO DI RACCOLTA

## CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

CALENDARIO RACCOLTA UTENZE PRIVATE (n.b. Conferimento giorno antecedente)

Calendario utenze domestiche					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	Residuale	Umido	Multimateriale	Umido	Carta
	Pannolini		Pannolini	Vetro	Pannolini
	Ingombranti				

## CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE

dal 01 Novembre al 30 Aprile

CALENDARIO RACCOLTA ATTIVITA' COMMERCIALI (Solo utenze commerciali che hanno ricevuto materiale informativo a loro dedicato)

Calendario utenze commerciali dal 01 Novembre al 30 Aprile					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	Residuale	Umido		Umido	Carta
Multimateriale	Cartoni	Multimateriale	Cartoni	Multimateriale	Cartoni
	Vetro		Vetro		Vetro

## CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE

dal 01 Maggio al 30 Ottobre incluso festività Natalizie

Calendario utenze commerciali dal 01 Maggio al 30 Ottobre incluso festività Natalizie						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Umido	Residuale	Umido		Umido	Carta	Umido
Multimateriale	Cartoni	Multimateriale	Cartoni	Multimateriale	Cartoni	Multimateriale
	Vetro		Vetro		Vetro	

---

## **LA TUTELA**

- Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni.

### **• VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

### **• INTERVISTE TELEFONICHE**

La Velia Ambiente srl, sulla base delle opinioni raccolte si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

### **• CONTROLLI**

La Velia Ambiente srl riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli con l'ausilio dei nostri referenti in loco in qualsiasi momento della giornata lavorativa in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi e degli impianti eventualmente affidati.

## **VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile per tutti i cittadini presso:

- gli uffici dell' Velia Ambiente srl ubicati in Via Lenze (indirizzo della sede amministrativa da allestire nel territorio del comune di Sant'Antonio Abate )
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune.

Gli standard e gli impegni de La Velia Ambiente srl contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune

## **CONSULTAZIONI – VERIFICHE – MONITORAGGIO**

L'azienda si adopera da subito all'istituzione di un efficiente sistema di monitoraggio permanente, al fine di garantire:

- il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nelle Carta della qualità per poter valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini;
- l'efficienza del compostaggio domestico e il corretto uso delle attrezzature fornite alle utenze interessate;

Tale scopo viene perseguito mediante l'avvio di consultazioni periodiche finalizzata alla realizzazione ed il rilascio di un sistema di customer satisfaction sui servizi svolti in termini di monitoraggio, valutazione del gradimento e fruibilità.

## **APPLICABILITÀ**

Le tecniche di analisi specificate nella procedura si applicano esclusivamente alle Commesse con caratteristiche di regolarità almeno mensile, in quanto solo con tale ipotesi si hanno dati di ritorno che possono essere considerati significativi. La procedura trova inoltre applicazione in tutte le elaborazioni dei dati effettuate per monitorare tutti gli aspetti aventi influenza sulla qualità, quali ad esempio (elenco non esaustivo):

- reclami/inconvenienti provenienti dall'esterno (committente ed utenti dei servizi);
- qualità e tempi di consegna delle forniture;
- costi aziendali.

## TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

**RGI** *RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA*

**RT** *RESPONSABILE TECNICO*

RESPONSABILITÀ

La procedura si rivolge a:

- **RT**, responsabile dell'individuazione dei parametri di processo e di prodotto da tenere sotto controllo e quindi della raccolta delle registrazioni inerenti alle Commesse;
- **RGI**, responsabile dell'individuazione dei parametri da tenere sotto controllo e quindi delle elaborazioni statistiche a partire dai rilievi effettuati anche con l'ausilio del personale operativo e direttivo.

PROCEDURA

Generalità

L'utilizzo di specifiche tecniche statistiche, per un'analisi qualitativa e di tendenza dei servizi, richiede l'esistenza di "indicatori"; per indicatori si intendono grandezze, qualitative e/o quantitative, che forniscono informazioni sulle prestazioni del Sistema Qualità.

I dati sono raccolti in osservanza alle seguenti norme generali:

- 1) le informazioni sugli eventi devono essere raccolte in modo organizzato e facile da utilizzare (ad es. moduli);
- 2) le stesse informazioni e/o registrazioni devono essere sintetiche e tali da permettere l'individuazione in classi o tipologie omogenee di eventi;
- 3) le informazioni devono essere riconducibili ad uno specifico Servizio/Prodotto.

Spetta ad Assicurazione Qualità individuare gli strumenti statistici da utilizzare (medie aritmetiche, indici di variabilità, istogrammi, ecc.), in relazione alle caratteristiche dell'indicatore e al tipo e campione dei dati.

I risultati delle analisi statistiche sono presentati da Assicurazione Qualità in sede di Riesame della Direzione al fine di mettere a disposizione della Direzione uno strumento di valutazione del Sistema Qualità aziendale.

## RIFERIMENTI

Manuale SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

Norma UNI EN ISO 9001:2008 / 14001:2004 / OHSAS 18001/2007

---

## COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI SANT'ANTONIO ABATE?

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 Sant'Antonio Abate fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Sant'Antonio Abate 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;



## 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.

Scarica  
L'APP VELIA AMBIENTE

App Store



Google Play



# MODULI

