



Velia Ambiente SRL
info@veliaambiente.it

LA CARTA DEI SERVIZI

MADDALONI

2022 / 2023



BOZZA

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

Centri di Raccolta itineranti

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 Maddaloni

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 Maddaloni (CE), 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 e lavaggio delle strade nel **comune di Maddaloni** in fede a quanto stabiliti nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

2. La carta dei servizi


La **Carta dei servizi** è un documento che si rivolge agli utenti dove la Velia Ambiente S.r.l., elenca tutti i servizi che fornisce e le modalità di erogazione nonché tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei servizi offerti. Il principale obiettivo della Carta dei servizi è quello di garantire la trasparenza, la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, fornendo agli utenti tutte le informazioni necessarie per una corretta fruizione dei servizi. Si tratta inoltre di un documento che oltre a riconoscere i diritti degli utenti, richiede e individua la collaborazione e partecipazione degli stessi partendo dalla corretta osservanza delle regole predisposte per la raccolta e la differenziazione dei rifiuti contenuta nel regolamento comunale.

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 sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo <https://www.maddalonidifferente.it/> nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune di Maddaloni e presso la sede comunale all'indirizzo di piazza Matteotti, 9, Maddaloni (CE).





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 Maddaloni, 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 Maddaloni, sono il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

6.1 Servizi di raccolta

Il servizio avviene con modalità porta a porta ad eccezione del servizio di rimozione ingombranti che viene eseguito su prenotazione delle utenze al numero verde messo a disposizione.

L'Azienda predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendol'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

- **SISTEMA TIPO "PORTA A PORTA":**

coinvolge al 31/12/2022 circa 39.093 abitanti;

- **SISTEMA DOMICILIARE**

coinvolge la restante parte della città.

A tali sistemi di raccolta si aggiunge la raccolta domiciliare degli ingombranti su prenotazione. Il sistema di raccolta adottato è in funzione della conformazione territoriale e urbanistica, della vocazione della zona e della densità abitativa.



CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE




CALENDARIO UTENZA DOMESTICA

TIPOLOGIA DI RIFIUTO DEPOSITARE I RIFIUTI DALLE ORE 20:00 ALLE 24:00 DEL GIORNO INDICATO	 UMIDO Rifiuti di origine Organica	 SECCO RESIDUO Rifiuti non riciclabili	 CARTA E CARTONI Imballaggi in Carta	 VETRO Bottiglie e contenitori in Vetro	 MULTIMATERIALE Imballaggi in Plastica e Metalli
DOMENICA					
LUNEDÌ					
MARTEDÌ					
MERCOLEDÌ					
GIOVEDÌ					
VENERDÌ					

Ingombranti // RAEE Servizio Raccolta su Prenotazione

Il ritiro dei Rifiuti Ingombranti e dei RAEE [Piccoli e grandi elettrodomestici] avviene esclusivamente su prenotazione, si possono conferire 3 pezzi ogni 3 mesi. Il Servizio è gratuito.
 È possibile prenotare il ritiro chiamando il Numero Verde 800 99 39 87 attivo dal Lunedì al Sabato, dalle ore 09:00 alle 17:00
 Depositare i rifiuti nei pressi della propria abitazione, su strada asfaltata, nel giorno ed orario concordato col nostro operatore.

Pannolini // Pannolini, Pannoloni e Traverse Servizio Raccolta su Prenotazione

 Il servizio di raccolta Pannolini, Pannoloni e Traverse è rivolto a famiglie con bambini al di sotto di 3 anni o con componenti in lunga degenza. Gli aventi diritto dovranno presentare richiesta all'All'Ufficio Tributi - Tari del Comune di Maddaloni. Il Servizio è gratuito. È possibile prenotare il ritiro chiamando il Numero Verde 800 99 39 87 attivo dal Lunedì al Sabato, dalle ore 09:00 alle 17:00.

Assessore
Nunzio Sferragatta

Scarica
L'APP VELIA AMBIENTE





























Il Sindaco
Andrea De Filippo

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE FOOD



CALENDARIO UTENZA NON DOMESTICA FOOD

TIPOLOGIA DI RIFIUTO DEPOSITARE I RIFIUTI DALLE ORE 20:00 ALLE 24:00 DEL GIORNO INDICATO	 UMIDO Rifiuti di origine Organica	 SECCO RESIDUO Rifiuti non riciclabili	 CARTA E CARTONI Imballaggi in Carta	 VETRO Bottiglie e contenitori in Vetro	 MULTIMATERIALE Imballaggi in Plastica e Metalli
DOMENICA					
LUNEDÌ					
MARTEDÌ					
MERCOLEDÌ					
GIOVEDÌ					
VENERDÌ					
SABATO					

Assessore
Nunzio Sferragatta

Scarica
L'APP VELIA AMBIENTE



Il Sindaco
Andrea De Filippo

6.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

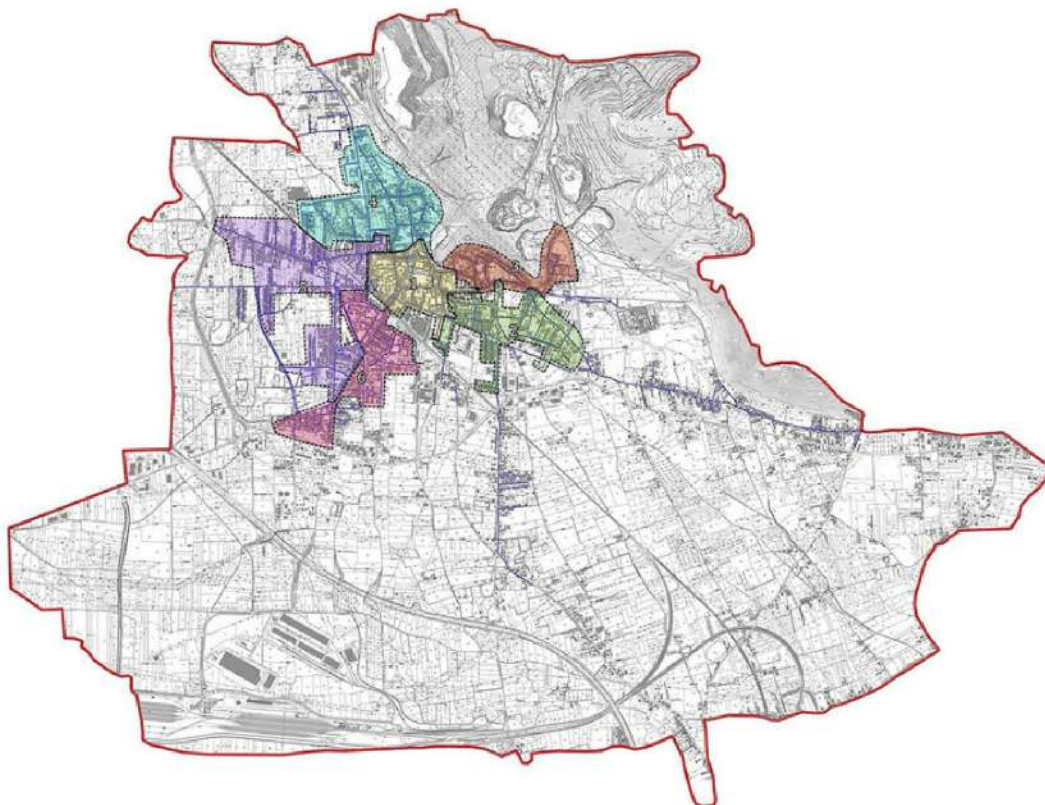
Spazzamento

Il servizio prevede lo spazzamento manuale di vie, piazze, sottopassi, piste ciclabili, passaggi ciclopedonali, aree e marciapiedi di uso pubblico, aree di pertinenza delle scuole e ogni area soggetta a uso pubblico. Il servizio include la raccolta di rifiuti particolari quali siringhe (con smaltimento finale delle stesse), deiezioni animali, nonché lo svuotamento e la pulizia dei cestini porta rifiuti; pulizia di tutte le ville, parchi comunali e aree a verde pubblico. È incluso nel servizio lo spazzamento meccanizzato di tutti i rifiuti esterni giacenti su strade ed aree pubbliche e/o soggette ad uso pubblico; tutti i rifiuti saranno conferiti presso gli idonei impianti di smaltimento. Il servizio interesserà le seguenti tipologie di rifiuto giacenti su suolo pubblico: rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti da agenti atmosferici e traffico; rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia) prodotti da cause climatiche naturali; rifiuti casuali (pacchetti vuoti di sigarette e fiammiferi, foglietti di carta, escrementi di animali domestici, ecc....); rifiuti pericolosi (es. siringhe, residui oleosi di autoveicoli, ecc.); rifiuti da cestini gettacarte e sostituzione dei sacchetti.

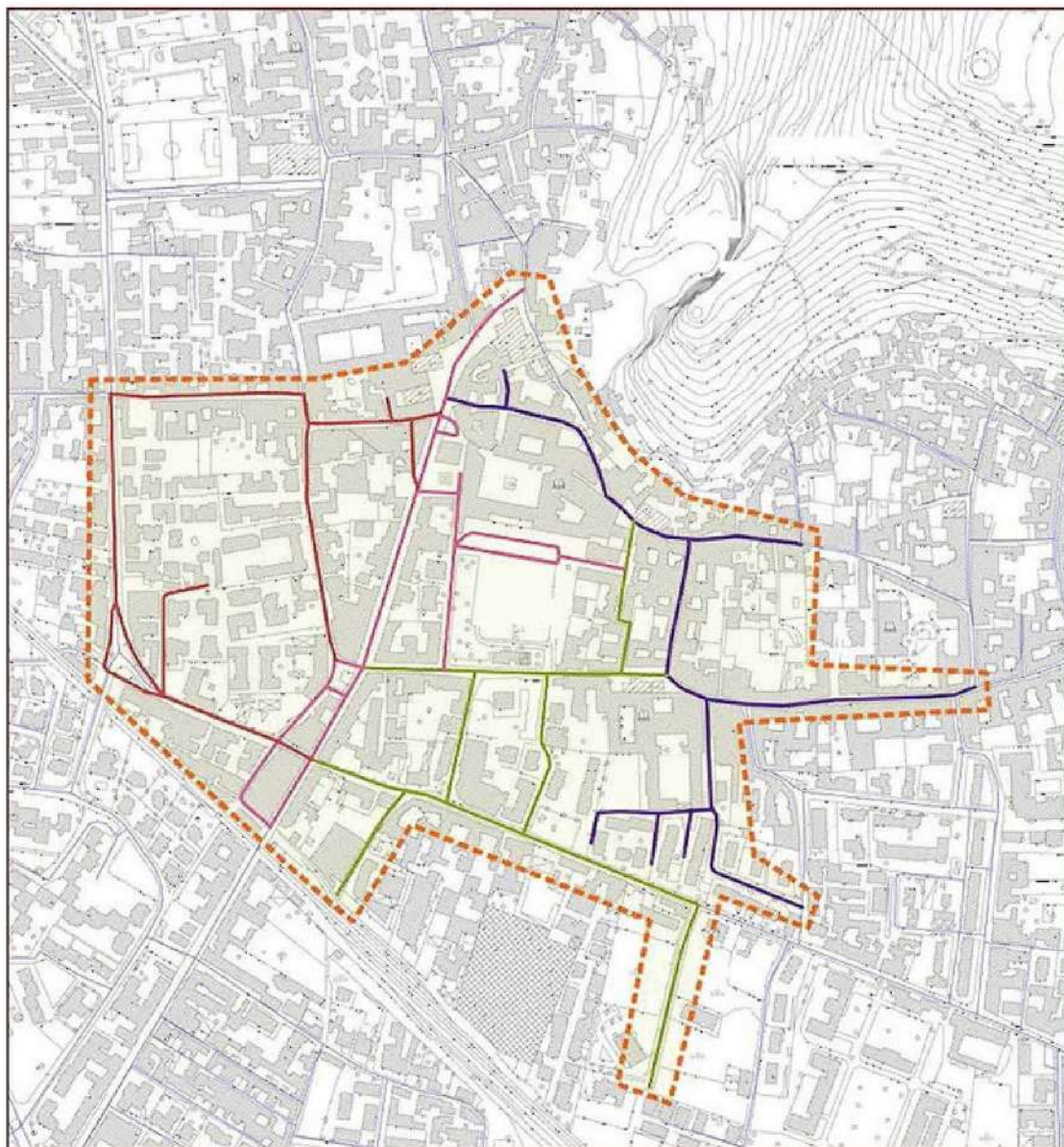
Il piano di spazzamento prevede la divisione del territorio comunale in 43 zone di cui:

- n. 31 (trentuno) zone di spazzamento manuale;
- n. 7 (sette) zone di spazzamento meccanizzato.
- n. 5 (cinque) zone di spazzamento manuale domenicale;






L'Azienda predispose un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

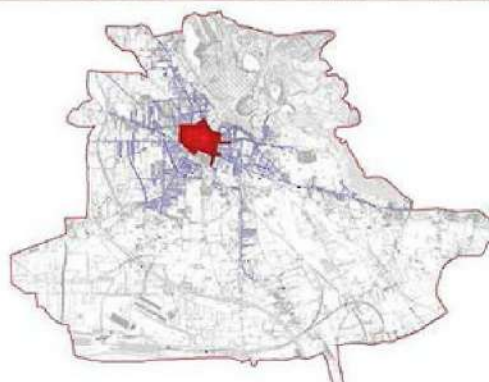


SPAZZAMENTO MANUALE MACROZONA 1

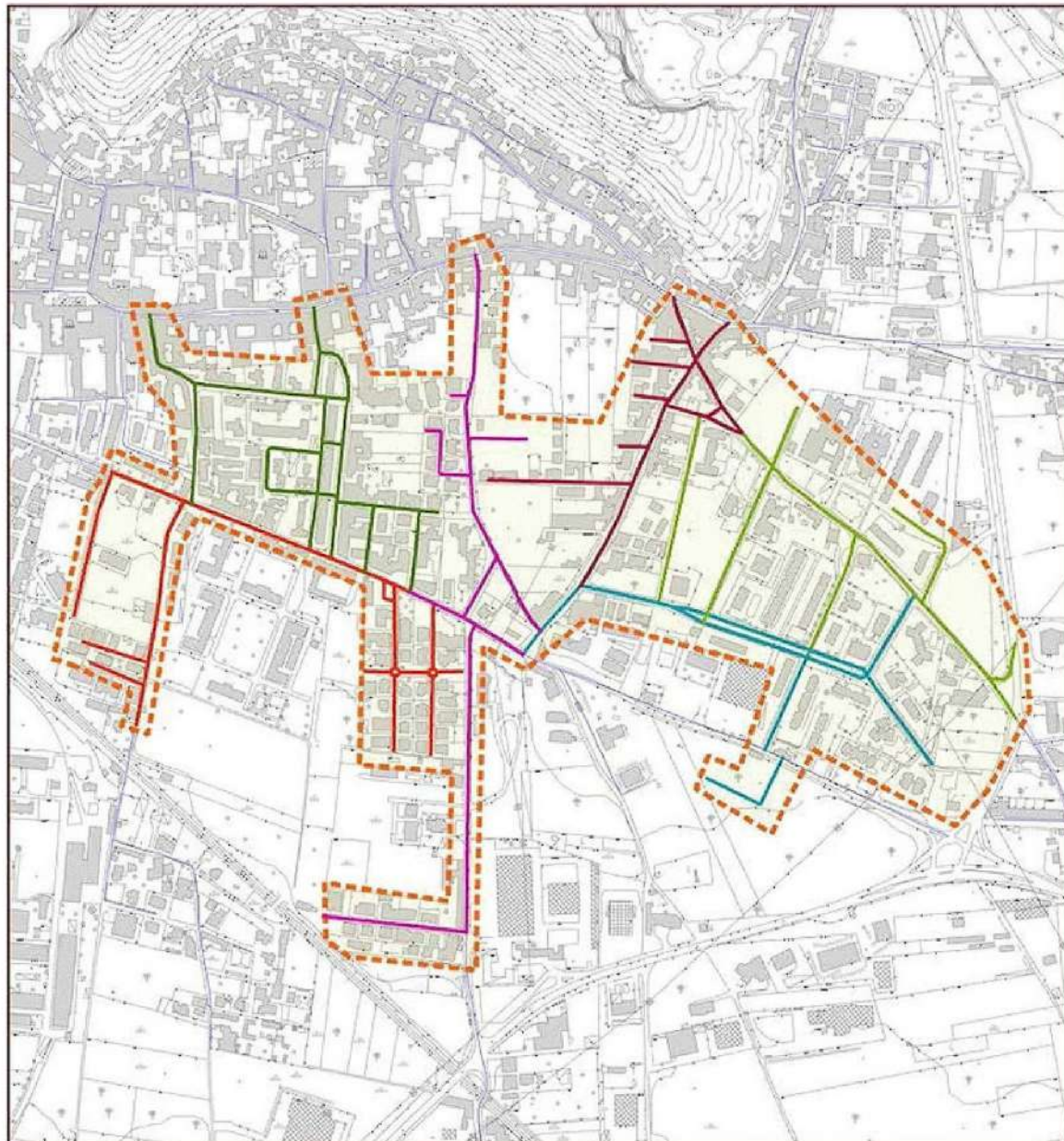


LEGENDA

-  MACRO ZONA 1
-  SUB ZONA 1A
-  SUB ZONA 1B
-  SUB ZONA 1C
-  SUB ZONA 1D

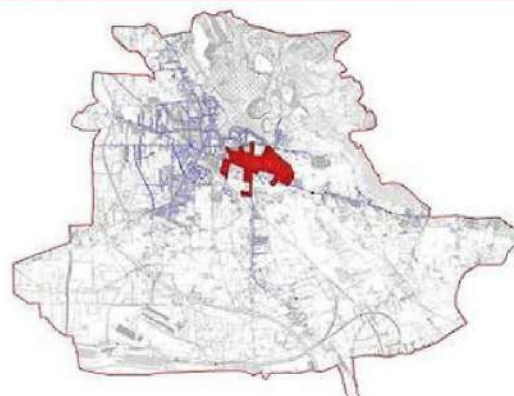


SPAZZAMENTO MANUALE MACROZONA 2

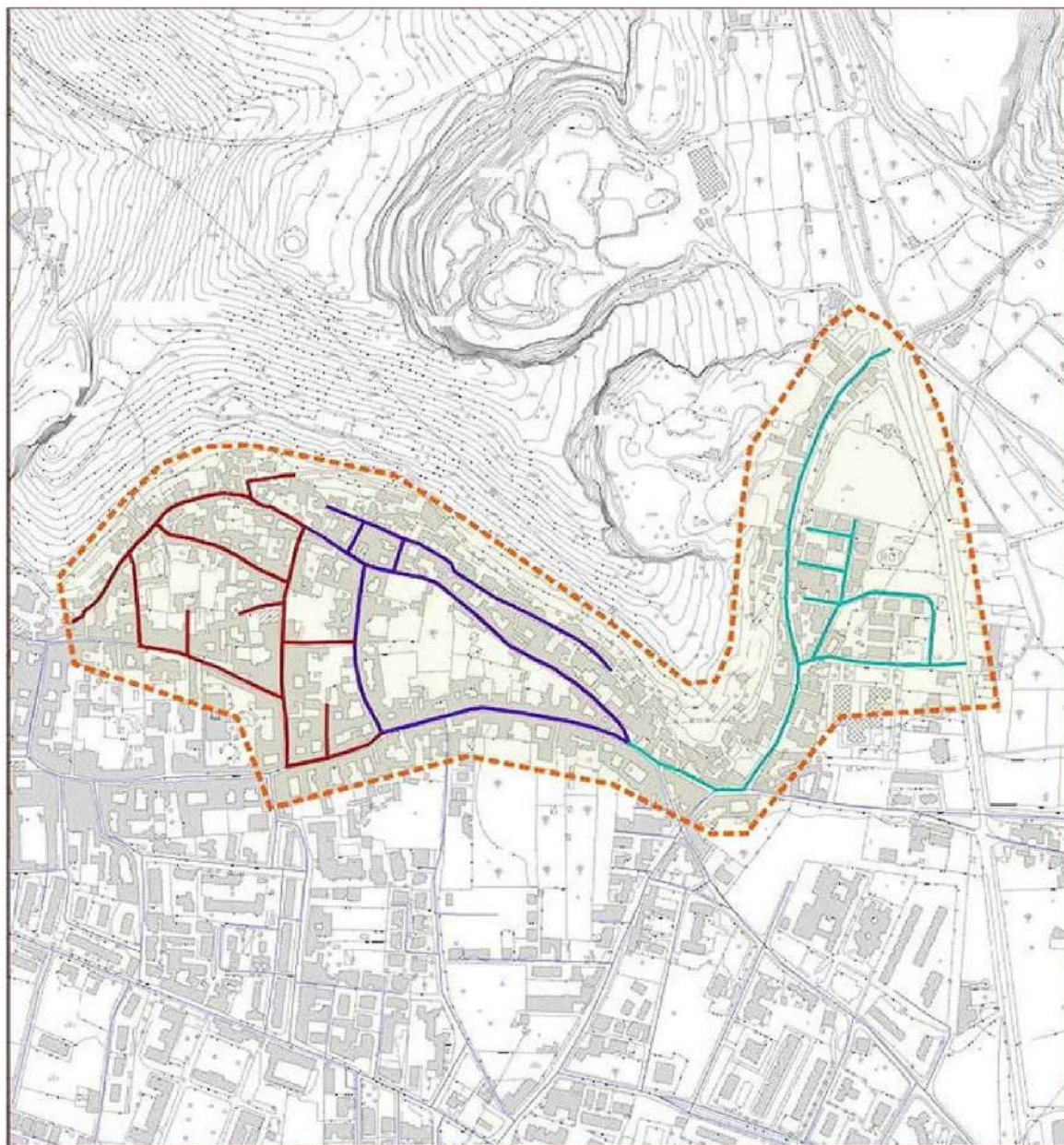


LEGENDA


-  MACRO ZONA 2
-  SUB ZONA 2A
-  SUB ZONA 2B
-  SUB ZONA 2C
-  SUB ZONA 2D
-  SUB ZONA 2E
-  SUB ZONA 2F

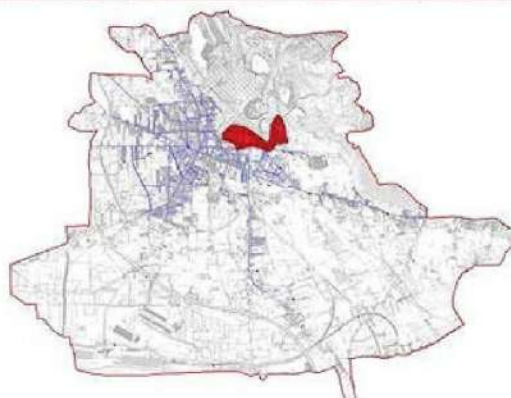


SPAZZZAMENTO MANUALE MACROZONA 3

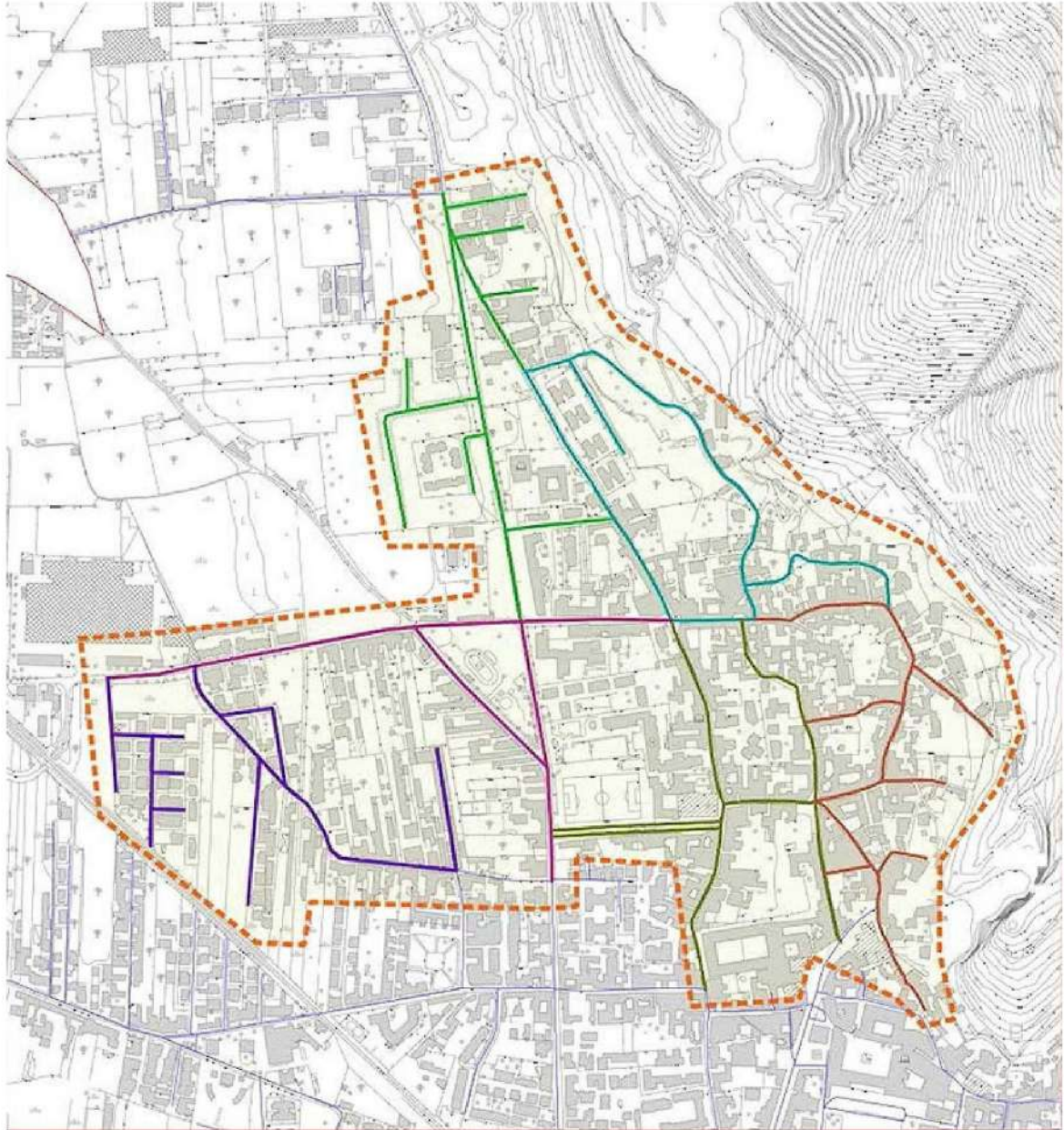


LEGENDA

-  MACRO ZONA 3
-  SUB ZONA 3A
-  SUB ZONA 3B
-  SUB ZONA 3C

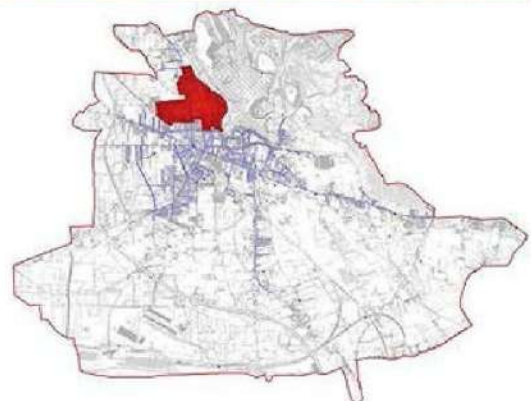


SPAZZAMENTO MANUALE MACROZONA 4

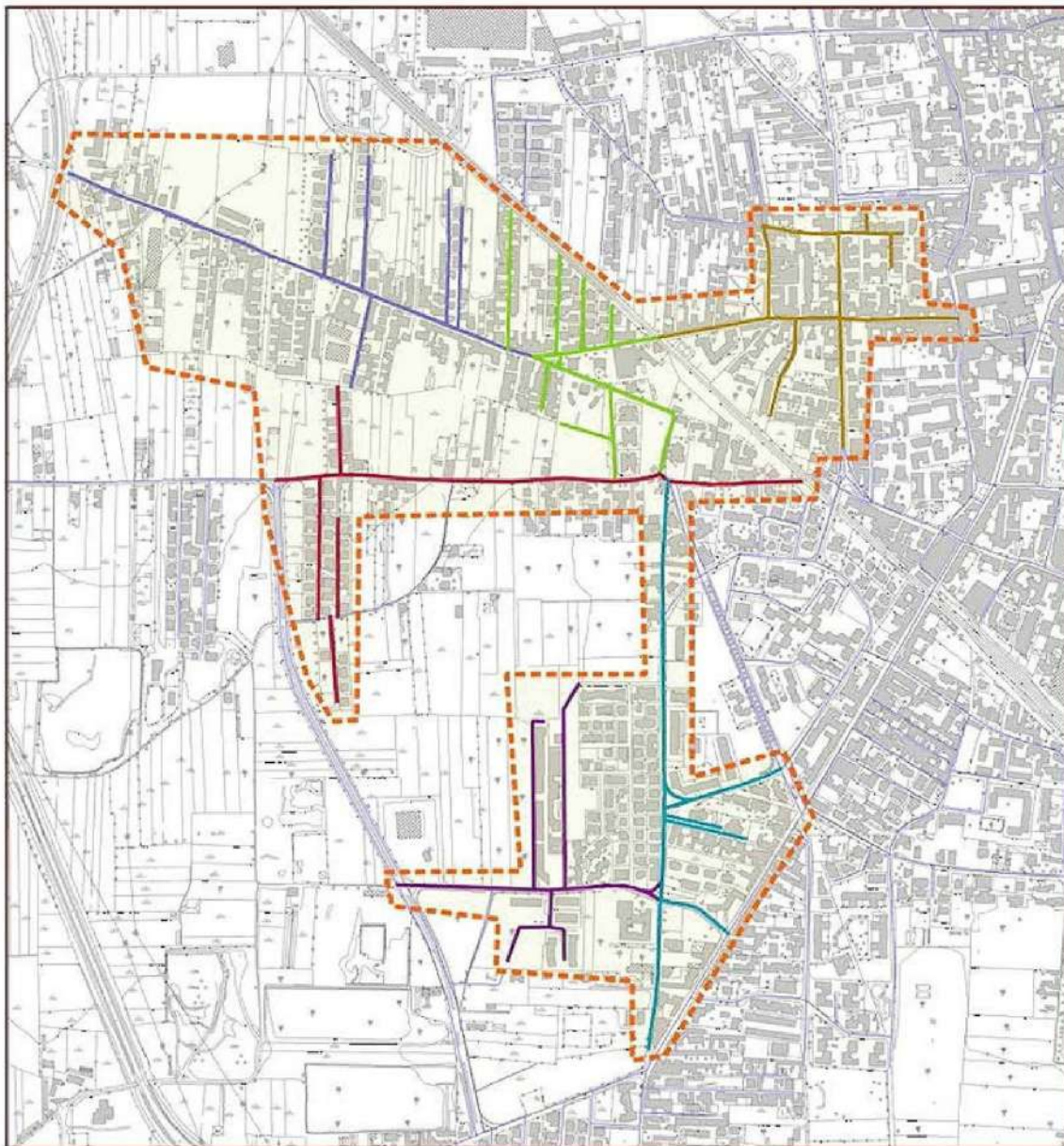


LEGENDA

-  MACRO ZONA 4
-  SUB ZONA 4A
-  SUB ZONA 4B
-  SUB ZONA 4C
-  SUB ZONA 4D
-  SUB ZONA 4E
-  SUB ZONA 4F

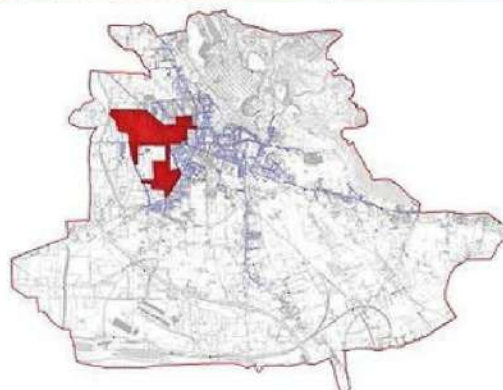


SPAZZAMENTO MANUALE MACROZONA 5

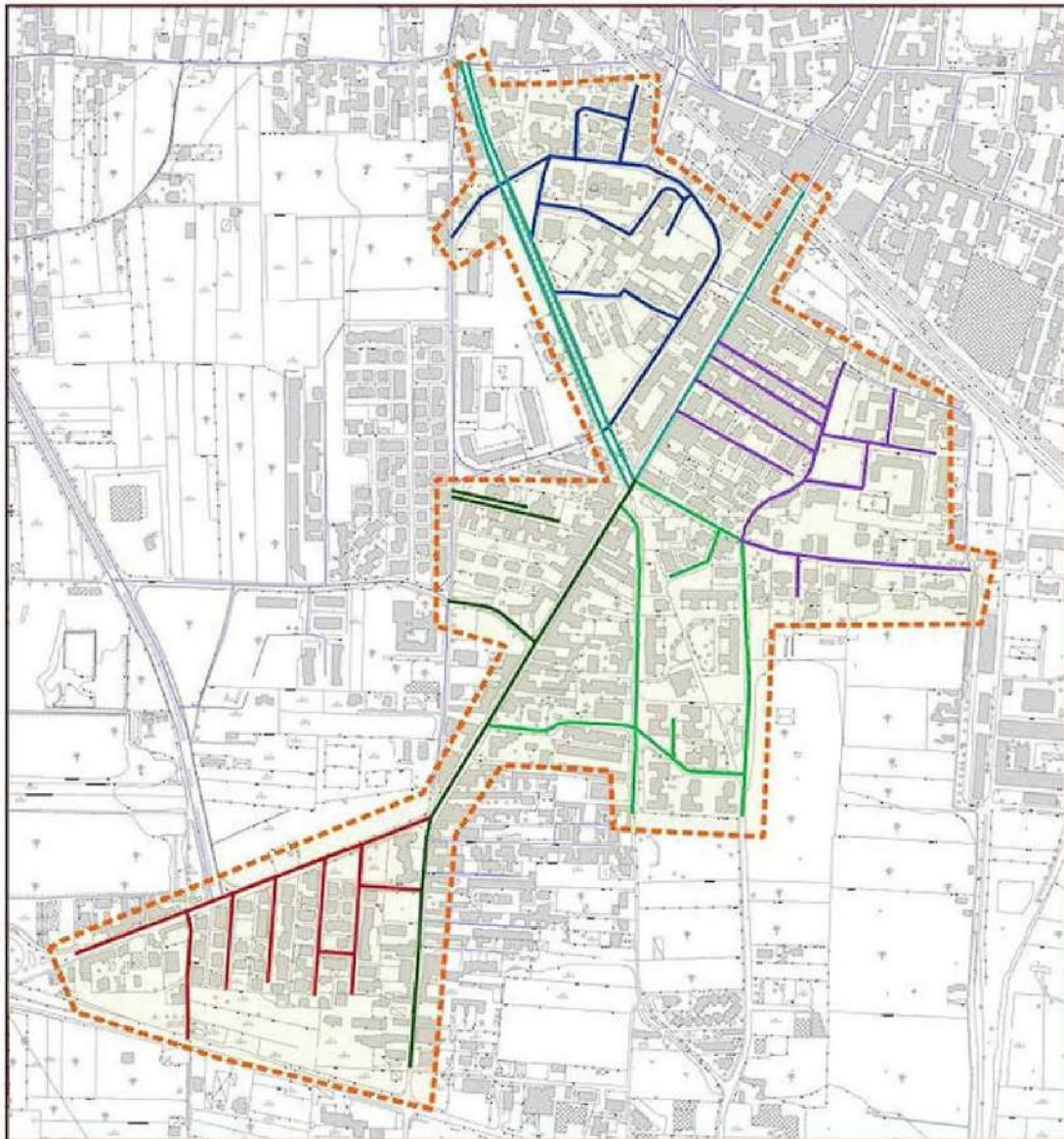


LEGENDA








-  MACRO ZONA 5
-  SUB ZONA 5A
-  SUB ZONA 5B
-  SUB ZONA 5C
-  SUB ZONA 5D
-  SUB ZONA 5E
-  SUB ZONA 5F

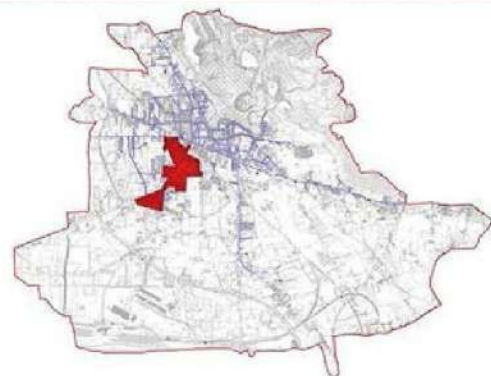


SPAZZAMENTO MANUALE MACROZONA 6



LEGENDA

-  MACRO ZONA 6
-  SUB ZONA 6A
-  SUB ZONA 6B
-  SUB ZONA 6C
-  SUB ZONA 6D
-  SUB ZONA 6E
-  SUB ZONA 6F



RIEPILOGO

servizio	macro zona	sotto zona	frequenza	orario di intervento
spazzamento manuale	1	1,2,3,4	quotidiano 6/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	2	5,6,7,8,9,10	settimanale 1/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	3	11,12,13	bisettimanale 2/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	4	14,15,16,17,18,19	settimanale 1/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	5	20, 21	Bi- settimanale 2/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	5	22,23,24, 25	settimanale 1/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	6	26,27,28,29,30,31	settimanale 1/7	dalle ore 6,00
spazzamento manuale	Domenicale	D1,D2, D3, D4,D5	domenicale	Dalle ore 6,00, per 3h con sostituzione sacchi cestini rifiuti e deiezioni
servizio	macro zona	sotto zona	frequenza	orario di intervento
spazzamento meccanizzato	MEC1	SM1	quotidiano 6/7	dalle ore 6,00
spazzamento meccanizzato	MEC2	SM2 SM3	bisettimanale 2/7	pomeridiano
spazzamento meccanizzato	MEC2	SM4,SM5 SM6,SM7	settimanale 1/7	dalle ore 6,00
spazzamento meccanizzato	Domenicale	MD1	domenicale	dalle ore 6,00, per 3h



6.3 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITA' DI OTTENIMENTO

L'Azienda garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

Prenotazione per il ritiro di ingombranti, RAEE, materassi pannolini e pannoloni

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde : 800 993 987**
- **App per cellulare : Velia Ambiente**

L'Azienda garantisce all'utente il conferimento dei rifiuti al centro di raccolta, con le seguenti modalità:

La modalità di conferimento avviene a cura dell'utenza che accede all'area con un proprio automezzo, viene identificato dal personale addetto mediante nominativo e codice fiscale, e ultima bolletta TARI pagata, una volta terminata l'identificazione un addetto accompagna l'utenza durante la fase di conferimento del rifiuto.

Il tutto avviene nel rispetto del regolamento del centro di raccolta.

7. CENTRI DI RACCOLTA – ISOLE ECOLOGICHE



CENTRO DI RACCOLTA COMUNE DI MADDALONI

ORARIO DI APERTURA

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDÌ	7:00 - 13:00	15:30 - 17:30
MARTEDÌ	7:00 - 13:00	15:30 - 17:30
MERCOLEDÌ	7:00 - 13:00	15:30 - 17:30
GIOVEDÌ	7:00 - 13:00	15:30 - 17:30
VENERDÌ	7:00 - 13:00	15:30 - 17:30
SABATO	7:00 - 14:00	

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: Piazza Vittoria, 14, Maddaloni (CE)
- Online all'indirizzo www.maddalonidifferenzia.it
- 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: 800 993 987

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

Telefono: 0818599514
Numero Verde: 800 993 987
Email: info@veliaambiente.it
PEC: veliaambiente@pec.it
Web: https://www.veliaambiente.it/
Indirizzo sportello fisico: Piazza Vittoria, 14, Maddaloni (CE)

10. COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI MADDALONI ?

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 Maddaloni, fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Maddaloni 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.

MODULI



Comune di Maddaloni



SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI
Richiesta Servizio Integrativo Pannolini e pannoloni/traverse

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

Ufficio Tributi - Ruolo TARI
ed tenere p.c. (per conoscenza) Ufficio Ecologia Comune di Maddaloni
tarsu@pec.comune.maddaloni.ce.it

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

Maddaloni, _____

Firma
