



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

# **LA CARTA DEI SERVIZI**

# **CASTELLAMMARE DI STABIA 2023**



## Cari cittadine e cittadini,

Con la carta dei servizi, Velia Ambiente Srl e il Comune di Castellammare di Stabia, 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 il servizio di spazzamento, lavaggio e disinfezione stradale nel comune di Castellammare di Stabia, 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 CASTELLAMMARE DI STABIA 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. Tale 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 comprendere il funzionamento del sistema.


Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di CASTELLAMMARE DI STABIA, 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 dei servizi è offerta gratuitamente agli utenti ed è disponibile e scaricabile da internet attraverso il sito istituzionale <https://www.veliaambiente.it/> nella sezione dedicata.

## 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 OBIETTIVO

La nostra missione è quella di migliorare la qualità di vita dei cittadini di Castellammare Di Stabia, attraverso una gestione efficace, efficiente ed economica del Servizio di gestione dei rifiuti urbani con il coinvolgimento delle utenze, al fine di conseguire un progressivo miglioramento delle performance di raccolta differenziata, contribuendo in tal modo alla salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica nel rispetto della legalità.

### 4.2 I NOSTRI 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 DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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.
















## 6. SERVIZI E MODALITA' DI EROGAZIONE

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



























### 6.1 SERVIZIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

Il servizio prevede la raccolta, il trasporto, lo stoccaggio provvisorio presso il centro di raccolta di tutte le frazioni di rifiuto prodotte sul territorio comunale, con successivo trasporto e conferimento ad impianto di trattamento e/o recupero, a esclusione dell'umido e della frazione secca che saranno conferiti direttamente agli impianti direttamente a seguito delle operazioni di raccolta. La modalità di raccolta è porta a porta e le frazioni di rifiuti vengono raccolte secondo il calendario di seguito riportato:

#### UTENZE DOMESTICHE

<i>Calendario di Raccolta Utente Domestiche</i>	 <b>UMIDO</b>	 <b>SECCO RESIDUO</b>	 <b>CARTA E CARTONI</b>	 <b>VETRO</b>	 <b>MULTIMATERIALE</b>
<b>LUNEDÌ</b>					
<b>MARTEDÌ</b>					
<b>MERCOLEDÌ</b>					
<b>GIOVEDÌ</b>					
<b>VENERDÌ</b>					
<b>SABATO</b>					
<b>DOMENICA</b>					

## UTENZE NON DOMESTICHE

<i>Calendario di Raccolta Utenza NON Domestiche</i>	 <b>UMIDO</b>	 <b>SECCO RESIDUO</b>	 <b>CARTA E CARTONI</b>	 <b>VETRO</b>	 <b>MULTIMATERIALE</b>
<b>LUNEDÌ</b>					
<b>MARTEDÌ</b>					
<b>MERCOLEDÌ</b>					
<b>GIOVEDÌ</b>					
<b>VENERDÌ</b>					
<b>SABATO</b>					
<b>DOMENICA</b>					

Gli utenti conferiranno i rifiuti ben rilegati in sacchi (forniti dall'amministrazione comunale) inseriti in contenitori, esposti su suolo pubblico in prossimità del civico dell'abitazione o dell'attività (o in aree concordate con l'ente), dalle ore 21:00 della sera del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 24:00. La raccolta sarà effettuata dalle ore 0:00 alle ore 6:20.



# Raccolta differenziata a domicilio della **frazione umida**

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata di carta e cartone

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata plastica e metalli

SI

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

## METALLO (IMBALLAGGI)

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

NO

## PLASTICA

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

## METALLO

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



Raccolta differenziata

vetro

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata della frazione secca indifferenziata

SI

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

NO

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





## UMIDO. RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

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



## PLASTICA E LATTINE MULTIMATERIALE

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

METALLI, LATTA, BANDA STAGNATA, ALLUMINIO: scatole 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.



## VETRO: CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO

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



## CARTA: E IMBALLAGGI IN CARTONE

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



## SECCO RESIDUO: RIFIUTI NON RICICLABILI

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



## RIFIUTI VERDI. SFALCI, POTATURE E RAMAGLIE

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



## INGOMBRANTI

Mobili, armadi, poltrone, divani, sedie, reti da letto, materassi; parti metalliche di grandi dimensioni o accoppiate ad altri materiali; pentolame; giocattoli di grandi dimensioni; parti meccaniche, rifiuti in plastica dura. Porte, finestre, tapparelle in quantità limitata (no ristrutturazione).

Su Prenotazione



## RAEE: APPARECCHIATURE ELETTRICHE ELETTRONICHE

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

Su Prenotazione



## RUP: FARMACI / PILE / TONER

Conferibile anche presso rivenditori:

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

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

Conferibile solo al CRC secondo regolamento.



## OLIO VEGETALE USATO

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



## VESTIARIO ABITI DISMESSI IN BUONO STATO

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



## 6.2 SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

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

Il servizio si attiva su prenotazione al numero verde, tramite e-mail su sito internet o tramite app. Il Numero Verde sarà con risposta diretta da un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 14.00 e con segreteria telefonica attiva 24 ore su 24.

Il ritiro domiciliare, previa prenotazione, potrà essere effettuato per un numero massimo di pezzi pari a 5 (cinque) per ciascuna utenza sia domestica che non domestica. I rifiuti raccolti saranno conferiti al Centro di Raccolta per essere suddivisi nelle diverse componenti (ferroso, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche, altri ingombranti etc.) ed essere successivamente inviati agli impianti per flussi omogenei.

Particolare cura sarà riservata alla movimentazione e stoccaggio delle apparecchiature contenenti clorofluorocarburi "CFC" al fine di evitare sversamenti di sostanze pericolose nell'ambiente.

Il servizio prevede anche la costante rimozione di RAEE ed INGOMBRANTI abbandonati sul territorio.



## 6.3 SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)

Al fine di andare incontro alle esigenze di utenze particolari che potrebbero essere penalizzate dalla bassa frequenza di raccolta del rifiuto indifferenziato, ovvero famiglie con bambini piccoli e/o malati a lunga degenza o presso strutture caratterizzate da alta produzione di tale rifiuto quali asili nido, scuole materne, case di riposo, ospizi e nosocomi, 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. Le utenze alle quali è dedicato il servizio saranno inserite in appositi elenchi. Il servizio prevede il trasporto dei rifiuti raccolti presso gli idonei impianti di trattamento/ smaltimento autorizzati. Tali rifiuti vengono conferiti in appositi contenitori forniti dall'azienda Velia Ambiente e raccolti nei giorni concordati.

**Numero Verde**  
**800 86 29 94**





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

I RUP (rifiuti Urbani Pericolosi) sono rifiuti estremamente inquinanti, che assolutamente non devono finire dispersi nell'ambiente. Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi ovvero batterie e pile esauste, farmaci scaduti, toner e cartucce per stampanti e fotocopiatrici, contenitori T/X/F e sarà effettuata con il sistema stradale, ovvero posizionando contenitori specifici presso le utenze non domestiche pubbliche (uffici, scuole, tribunale, municipio, etc) e presso le utenze commerciali che commerciano tali tipologie di rifiuto (es: materiale elettrico, ferramenta, farmacie, materiale informatico, etc).

Cartucce e toner stampanti e piccoli Raee saranno conferibili anche presso le Isole Ecologiche Informatizzate. Il servizio sarà effettuato da operatore dotato di automezzo furgonato attrezzato per il trasporto dei rifiuti pericolosi.

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

## 6.5 SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE SFALCI VERDI E POTATURE

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

Il servizio prevede due tipologie di raccolta presso le utenze domestiche: una raccolta diretta per piccole quantità da conferire contestualmente al rifiuto organico (non superiore a 25lt) o direttamente nel centro di raccolta.

## 6.6 INDUMENTI IN BUONO STATO

Il servizio prevede la raccolta stradale degli indumenti usati e tessuti (accessori dell'abbigliamento tipo cinture, borsette, scarpe, coperte etc.) all'interno dei contenitori posizionati in luoghi ad accesso controllato come edifici pubblici o chiese per evitare atti di vandalismo.



## 6.7 RACCOLTA RIFIUTI PRESSO UTENTI COVID

In caso di nuove quarantene, laddove l'Istituto Superiore di Sanità, la Regione Campania o altro organo dovesse emanare norme in proposito e disciplinare nuovamente il conferimento di rifiuti da parte di utenti positivi al Covid19, la Scrivente attiverà un servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti da prenotare su segnalazione dell'utente al numero verde, tramite app o altri recapiti.



## 7. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

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

Il servizio di spazzamento è espletato con le modalità manuale, meccanizzato o mista.

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

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

### 7.1 SERVIZIO DI LAVAGGIO E DISINFEZIONE STRADALE

Il servizio di lavaggio del suolo pubblico riguarda tutti le strade con pavimentazione permanente comprese nelle zone ad alta e media densità abitativa ovvero le strade, le piazze, gli slarghi stradali, i parcheggi, ed in generale tutte le aree pubbliche o soggette a pubblico passaggio sulle quali per tipo di uso, affollamento e altro è opportuno mantenere un maggior livello igienico e consiste nell'irrorare soluzioni detergenti ad elevata pressione in modo da rimuovere incrostazioni e macchie dal suolo.

Il servizio sarà svolto su tutte le strade principali del comune, sia centrali che periferiche. L'acqua di lavaggio sarà additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, non inquinanti e compatibili con le vigenti disposizioni legislative.

Le aree interessate sono le seguenti

AREA	FREQUENZA DI INTERVENTO
<b> Mercati quotidiani</b>	<b> Quotidiana 6/7</b>
<b> Villa Comunale periodo estivo (15/05-15/09)</b>	<b> Settimanale 1/7</b>
<b> Villa Comunale periodo invernale (16/09-14/05)</b>	<b> Mensile 1/30</b>
<b> Aree di villa Gabola e zona pic-nic Quisisana</b>	<b> Settimanale 1/7</b>
<b> Aree interessate da manifestazioni feste e attività ludiche</b>	<b> A seguito dello spazzamento delle aree interessate dall'evento, per zone interessate da vendita di prodotti ittici, ortofrutta, somministrazione di cibo, attività ludiche</b>

## 7.2 PULIZIA ARENILE

Il servizio prevede la pulizia degli arenili e delle spiagge ricadenti nel territorio comunale di CASTELLAMMARE DI STABIA non oggetto di concessione, ovvero tutta la spiaggia prospiciente la Villa Comunale e il corso Garibaldi fino alla battigia, inclusa la bocca di scarico del depuratore.

Gli interventi saranno di tre tipi:

Tipologia di intervento	Descrizione	Attrezzature e automezzi utilizzati	Frequenza
<b>Pulizia massiva dell'arenile</b>	Il servizio prevede la pulizia approfondita e radicale con mezzi pesanti, incluso lo sfalcio delle erbe spontanee che crescono sulla spiaggia, con particolare riguardo per le aree prospicienti la Villa Comunale. E' previsto altresì il livellamento generico delle superfici (ove possibile) mediante idonea attrezzatura	pulisci spiaggia, pale meccaniche, ruspe e ogni altro automezzo necessario, compreso automezzi pesanti per il trasporto dei rifiuti raccolti	n.3 interventi nel periodo maggio - settembre, un intervento a dicembre ed uno a marzo, per un totale di N°5 interventi annui;
<b>Pulizia minuta</b>	Il servizio prevede la pulizia mediante attrezzature leggere per la rimozione di rifiuti e detriti di piccolo taglio	pale, scope e pinze, automezzi e ogni attrezzatura necessaria per la raccolta e il trasporto dei rifiuti raccolti	quotidiana 7/7 nel periodo estivo (dal 15 giugno al 15 settembre); trisettimanale 3/7 nel periodo invernale (dal 16 settembre al 14 giugno)
<b>In caso di rinvenimento di rifiuti abbandonati o a seguito di mareggiate</b>	Il servizio prevede la rimozione dei rifiuti straordinari	Ogni attrezzatura necessaria	Secondo necessità e/o su segnalazione dell'ente

## 7.3 SERVIZIO DI PULIZIA E DISOSTRUZIONE DELLE CADITOIE STRADALI

Il servizio di pulizia delle caditoie, pozzetti, bocche di lupo e griglie stradali è volto ad assicurare il buono stato di efficienza dell'impianto di raccolta e convogliamento delle acque meteoriche (cd. acque "bianche") ovvero il perfetto stato di pulizia e ricettività delle caditoie stradali, del tratto di condotta che porta alla fognatura principale, comprese nei perimetri di spazzamento e di ogni ulteriore manufatto o accessorio pertinente al sistema di raccolta delle acque piovane (pozzetti d'ispezione, griglie, ecc.) in modo da consentire il normale deflusso delle acque provenienti da strade, piazze, piazzali, ecc. La pulizia consisterà nel rimuovere ed asportare sabbie, sedimenti fangosi, materiali depositati e qualsiasi corpo estraneo, materia solida e/o organica presente nel pozzetto e/o nei corpi recettori, nei fognoli, relative tubazioni di raccordo con il collettore fognario principale (allacciamento), con successivo immediato lavaggio con getto d'acqua idrodinamico ad alta pressione, fino ad ottenere che i sifoni di scarico risultino efficienti e liberi da qualsivoglia impedimento.

L'azienda intende effettuare un servizio di pulizia continuativo durante tutto l'anno, da effettuarsi con frequenza quotidiana 6/7.

intende inoltre attivare un servizio di Pronto Intervento da attivarsi su richiesta dell'Ente entro 1h dalla segnalazione (se in orario di servizio) e a seguito di eventi meteorologici particolarmente intensi.

## 8. PRENOTAZIONE SERVIZI A CHIAMATA

Per la prenotazione dei servizi a chiamata (ritiro ingombranti e raee, sfalci verdi, oli alimentari), sarà attivo un numero verde 800 86 29 94, un indirizzo e-mail, un sito web e una app mediante la quale potersi interfacciare 24h in maniera diretta e intuitiva con l'azienda.



## 9. CENTRO DI RACCOLTA

Il servizio prevede la gestione del centro di raccolta comunale, sito in Traversa Fondo d'Orto, dove sono stati posizionati cassoni scarrabili di diversa volumetria per il conferimento da parte degli utenti dei rifiuti urbani differenziati per i quali stesso CdR è autorizzato.

Orario di apertura:

CALENDARIO DI APERTURA DI RACCOLTA - 33h di apertura						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
7,00-18,00	7,00-18,00	7,00-18,00	7,00-18,00	7,00-18,00	7,00-18,00	7,00-12,00

i rifiuti dovranno essere conferiti effettuando prima di tutto un esame visivo dall'operatore in sito, al fine di raggruppare preliminarmente i rifiuti per frazioni tipologiche omogenee, avendo cura al contempo di separare i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a successivo recupero da quelli destinati allo smaltimento.

I rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta sono i seguenti:

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 11)	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).	

Gli operatori del centro di raccolta dovranno aver cura di pesare i rifiuti conferiti dall'utenza e a registrarli mediante il software di gestione tipo MyCDR nonché alla registrazione mediante le procedure di cui all'art. 6.5 del D.M. 08 Aprile 2008 e ss.mm.ii.;

## 10. 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.

### 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 G. D'Annunzio , 38, Castellammare di Stabia, Napoli
- Online all'indirizzo: [www.veliaambiente.it/](http://www.veliaambiente.it/)
  - Web chat attraverso App per cellulare: "Velia Ambiente"

### 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 86 29 94

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.

#### -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 gli appositi moduli che si trovano alla fine della presente Carta dei servizi

## 10.1 PROCEDURE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

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

Per effettuare un reclamo, cioè una comunicazione formale di un presunto disservizio per il mancato rispetto di quanto dichiarato nella presente carta è necessaria, invece, la forma scritta. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui è stato rilevato il presunto disservizio e deve essere corredato dalla copia del documento di riconoscimento del soggetto che lo effettua. Esso verrà esaminato da Velia Ambiente s.r.l. che avvierà un'indagine completa ed imparziale su quanto segnalato e fornirà una risposta entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora l'indagine, per la sua complessità, dovesse superare il tempo massimo previsto, l'utente

sarà comunque informato circa lo stato di avanzamento dei lavori dell'indagine stessa.

Per agevolare gli utenti, Velia Ambiente ha predisposto appositi moduli per i reclami, allegati alla presente carta e comunque scaricabili dal sito internet.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti rappresentano per Velia Ambiente s.r.l. un importante momento di confronto e uno spunto per il miglioramento del servizio reso e per l'incremento della sua qualità.

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

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

In particolare:

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

### 10.3 ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla raccolta differenziata e sulle iniziative aziendali Velia Ambiente s.r.l. utilizza un call center dedicato, un sito internet, un APP per Smartphone ed i social network, oltre a campagne di comunicazione e di sensibilizzazione mirate che comprendono:

- materiale informativo da recapitare periodicamente all'utenza;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali e di categoria;
- attività didattiche nelle scuole;
- punti di informazione sul territorio in occasione di eventi particolari;





## 10.4 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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;
- invio di questionare;
- incontri pubblici;

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.

## 10.5 CORRETTEZZA DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

L'intero personale di VELIA AMBIENTE SRL è dedito a migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e ad ascoltare e farsi carico delle richieste di tutti i cittadini per raggiungere il pieno grado di soddisfazione degli stessi rispetto alla qualità del servizio reso. Per tale ragione, gli addetti ai servizi impiegati sul territorio di competenza, sono tutti dotati di un tesserino identificativo riportante il nominativo del dipendente corredato da fotografia dello stesso e numero di matricola aziendale oltre al logo dell'azienda. I dipendenti tutti, sono inoltre tenuti a specificare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

## 11. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti è un obiettivo primario di VELIA AMBIENTE s.r.l. per raggiungere il quale svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dell'utenza. Per valutare la qualità del servizio reso ha individuato una serie di indicatori che rappresentano il livello delle prestazioni dei servizi erogati ed ha fissato per ciascuno di essi degli standard per indicare il livello di qualità che l'Azienda intende offrire agli utenti:

SERVIZIO	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Primo Anno
App Velia Ambiente	Segnalazioni Online	Reperibilità	Sempre
CALL CENTER	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana	40
	Risposte alla chiamata	% di risposte sulle chiamate trattabili	90%
RACCOLTA INGOMBRANTI	Ritiri effettuati	% ritiri effettuati in base a quelli prenotati	100%
RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE	% RD	Tonnellate materiale raccolto riciclabile/tonnellate totali prodotte	60%
RACCOLTA INDUMENTI USATI	Svuotamento contenitori stradali	Svuotamenti/mese	100%
GUIDA ALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE	Presenza presso sito internet	Disponibilità	Sempre disponibile

# STANDARD E INDICATORI QUALITATIVO

## Indicatori qualitativi

VELIA AMBIENTE SRL, si pone annualmente il raggiungimento di obiettivi legati ai servizi erogati, per rappresentare pienamente le esigenze dei cittadini.

A tal fine, il livello di servizio viene identificato attraverso specifici indicatori di risultato. In particolare, lo standard qualitativo è rappresentato dalla percentuale di giudizi positivi espressi attraverso rilevazioni del sistema di monitoraggio dei servizi.

Riportiamo di seguito gli indicatori qualitativi sui quali viene misurata la performance aziendale.

INDICATORI QUALITATIVO	STANDARD
Campagne di comunicazione: numero di campagne annue realizzate, sia periodiche che a sostegno di nuove iniziative, anche nella loro declinazione online	10
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale	1 giorno
Tempo medio di risoluzione dei reclami	30 giorni dal ricevimento
Regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio stradale (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	95%
Regolarità del servizio PAP (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	95%
Ritiro PAP declinato per frazione	95%
Regolarità dei servizi raccolta declinato per frazione (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	95%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	80%

## 12. COME CONTATTARCI

**Telefono:**

**Numero Verde 800 86 29 94**

**Email: [info@veliaambiente.it](mailto:info@veliaambiente.it)**

**PEC: [veliaambiente@pec.it](mailto:veliaambiente@pec.it)**

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

**Indirizzo sportello fisico: via G. D'ANNUNZIO N.38 CASTELLAMMARE DI STABIA**

## 13 COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI CASTELLAMMARE DI STABIA

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 Castellammare di Stabia, fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Castellammare di Stabia una città in cui è piacevole vivere.

Invitiamo tutti i cittadini ad osservare le seguenti regole:

### 13.1 DOVERI DEGLI UTENTI

- separare in modo corretto i materiali riciclabili e conferirli secondo le indicazioni all'interno dei contenitori o delle attrezzature predisposte;
- conoscere e rispettare i giorni e gli orari di raccolta;
- usare correttamente i cestini stradali getta carta solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare o collocare i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o ai cassonetti;
- non gettare in strada rifiuti ingombranti; è necessario prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio telefonando al Numero Verde indicato (800 86 29 94);
- 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;





## 14 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.

## 15. 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.

## 16. NORME DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi è ispirata alle seguenti normative:

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



# MODULI

# RECLAMO/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Spettabile Velia Ambiente S.r.l.

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*