

# LA CARTA DEI SERVIZI

## *TERZIGNO*



## **Cari cittadine e cittadini,**

Insieme alla carta dei servizi, Green Attitude SRL e il Comune di Terzigno si impegnano a comunicare in modo trasparente e accessibile alla comunità le procedure e le modalità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento. Questo documento non solo delinea le operazioni del servizio, ma sottolinea anche l'importanza dei principi di legalità e trasparenza, fondamentali per la gestione responsabile di Green Attitude SRL.

Il successo del servizio di igiene ambientale dipende dalla stretta collaborazione tra il gestore, l'amministrazione comunale e i cittadini. È essenziale coinvolgere tutti gli attori nella promozione di una città pulita e ordinata, con l'obiettivo di aumentare la qualità della vita urbana e promuovere pratiche sostenibili come la raccolta differenziata e il riciclo dei rifiuti. Crediamo fermamente che il dialogo aperto e la partecipazione attiva siano fondamentali per garantire un servizio efficiente e adeguato alle esigenze della comunità.

Con questo spirito, auguriamo a tutti una

**BUONA RACCOLTA DIFFERENZIATA!**

*ing. Francesco Martone*  
**Amministratore Green Attitude SRL**



## 1. PREMESSA

**GREEN ATTITUDE 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 Terzigno nel rispetto di quanto stabilito nel Capitolato Speciale e 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 Terzigno 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 Terzigno 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.greenattitude.it/> nella sezione dedicata.

## 4. CHI SIAMO

La GREEN ATTITUDE 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 Terzigno, 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.

## 5. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

### •Eguaglianza

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

### •Imparzialità

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

### •Continuità

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

### •Partecipazione e informazione

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

### •Efficienza ed efficacia

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

### •Tutela dell'ambiente

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

## 6. SERVIZI E MODALITA' DI EROGAZIONE

I principali servizi erogati dalla Srl Green Attitude nel comune di Terzigno, sono il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e il servizio di spazzamento 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 successivamente alle operazioni di raccolta. La modalità di raccolta è porta a porta e le frazioni di rifiuti vengono raccolte secondo il calendario allegato.

CENTRO DI RACCOLTA COMUNE DI TERZIGNO			 <b>TERZIGNO CASA TUA!</b> INSIEME PER FARE ANCORA MEGLIO	 <b>Green attitude</b>
ORARIO DI APERTURA				
	MATTINA	POMERIGGIO		
LUNEDI	08:00 - 12:00	-		
MARTEDI	-	13:00 - 17:00		
MERCOLEDI	08:00 - 12:00	-		
GIOVEDI	-	13:00 - 17:00		
VENERDI	08:00 - 12:00	-		
SABATO	08:00 - 13:00	13:00 - 16:00		
DOMENICA	09:00 - 12:00	-		

CALENDARIO DI CONFERIMENTO UTENZE DOMESTICHE						
DEPOSITARE I RIFIUTI DALLE ORE 21.00 DEL GIORNO INDICATO ALLE 4.00 DEL GIORNO SUGUENTE						
GIORNI DI CONFERIMENTO	DOMENICA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>UMIDO</b> RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA						
<b>MULTIMATERIALE</b> PLASTICA, LATTINE E BARATTOLAME						
<b>VETRO</b> CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO						
<b>CARTA</b> CARTONCINI E CARTACCE						
<b>SECCO RESIDUO</b> RIFIUTI NON RICICLABILI						
<b>RIFIUTI VERDI</b> SFALCI, POTATURE E RAMAGLIE						

#### Ingombranti | Raee

Servizio Domiciliare Gratuito  
Per il ritiro è necessario fissare un appuntamento, utilizzando una delle seguenti modalità:

- da rete fissa chiamare il numero 800 55 00 77, da cellulare chiamare il numero 081 850 26 05 (dal lunedì al venerdì, ore 9.00-13.00);
- compilare il form sul portale internet [www.dueatecnologysrl.it/terzigno](http://www.dueatecnologysrl.it/terzigno)

E' possibile conferire direttamente al Centro di Raccolta Comunale in via Piano del Principe, Terzigno

#### Olio Vegetale Usato

Conferire gli oli usati nel contenitore installato presso l'area parcheggio adiacente il comando Vigili Urbani.

Assessore all'Ecologia e all'Igiene Urbana  
dott.ssa Anita Miranda

#### Rup | Farmaci | Pile

Farmaci scaduti o non utilizzati: contenitori installati presso le Farmacie e Para-Farmacie.

Pile ed accumulatori esausti: rivenditori autorizzati, o appositi contenitori dislocati sul territorio.

#### Pannolini | Pannolini | Traverse

Per il ritiro Pannolini e traverse Chiamare il NUMERO VERDE  
• da rete fissa chiamare il numero 800 55 00 77, da cellulare chiamare il numero 081 850 26 05 (dal lunedì al venerdì, ore 9.00-13.00);  
Il ritiro avverrà alle ore 13:00 il Martedì e il Giovedì.

#### Abiti dismessi in buono stato

Conferire la busta contenente il vestiario, negli appositi contenitori stradali dislocati sul territorio.

il Sindaco  
avv. Francesco Ranieri

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

Il calendario per le utenze non domestiche è dedicato a utenze commerciali quali palestre, scuole, attività artigianali e/o ristorative come ristoranti, trattorie, alberghi, pasticcerie, pizzerie, bar, panifici etc.; supermercati, alimentari, comunità, case di cura,,

Gli utenti conferiranno i rifiuti ben rilegati in sacchi trasparenti e assolutamente non di colore nero, inseriti in contenitori dotati di TAG UHF, di colore marrone e/o blu, in base alla frazione di rifiuto da conferire, da esporre su suolo pubblico in prossimità del civico dell'abitazione o dell'attività (o in aree concordate con l'ente), dalla sera del giorno precedente la raccolta. I contenitori dovranno essere esposti in modo tale da non costituire intralcio alla circolazione veicolare o pedonale ed essere ritirati a prelievo avvenuto. La raccolta sarà effettuata dalle ore 5:00 alle ore 11:30.



COMUNE  
DI TERZIGNO  
POLITICHE AMBIENTALI



Green  
attitude



TERZIGNO  
CASA TUA!  
INSIEME PER FARE ANCORA MEGLIO



**CALENDARIO  
UTENZE COMMERCIALI  
DUEMILAVENTUNO**

CONFERITI I RIFIUTI DALLE ORE 24:00 DEL GIORNO INDICATO ALLE 02:00 DEL GIORNO SEGUENTE

GIORNI DI CONFERIMENTO	DOMENICA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
<b>UMIDO</b> RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA						
<b>MULTIMATERIALE</b> PLASTICA, LATTINE E BARATTOLAME						
<b>VETRO</b> CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO						
<b>CARTA</b> CARTONCINI E CARTACCE						
<b>CARTONE SELETTIVO*</b> IMBALLAGGI IN CARTONE						
<b>SECCO RESIDUO</b> RIFIUTI NON RICICLABILI						

\* SCATOLE IN CARTONE, SCATOLE FUSTELLATE PER SPEDIZIONE, SCATOLE PROTETTIVE, IMBALLAGGI PER BOTTIGLIE, PALLET IN CARTONE AD ALTA RESISTENZA, OVVERO TUTTI I TIPI DI IMBALLAGGI E PROTEZIONI IN CARTONE.

Gentile Esercente, ogni giorno le attività commerciali della nostra città producono grandi quantitativi di imballaggi in cartone, vetro, plastica e metalli, per ovviare alla problematica abbiamo deciso di incrementarne la raccolta direttamente presso il tuo esercizio commerciale. Un servizio efficiente e comodo che semplifica il conferimento degli imballaggi nobili ed allo stesso tempo aiuta ad incrementare la percentuale di raccolta differenziata.

**Info Raccolta Differenziata:** Per favorire un buon servizio di raccolta rispetta il calendario e per ulteriori informazioni sulle modalità di conferimento leggi con attenzione il retro di questo calendario.

Mantieni il decoro della tua Città, segnala un qualsiasi comportamento scorretto. Se vedi un abbandono di rifiuti contatta il Comando di Polizia Locale. La differenziata oltre ad essere un dovere, è un obbligo di legge.

il Sindaco  
avv. Francesco Ranieri

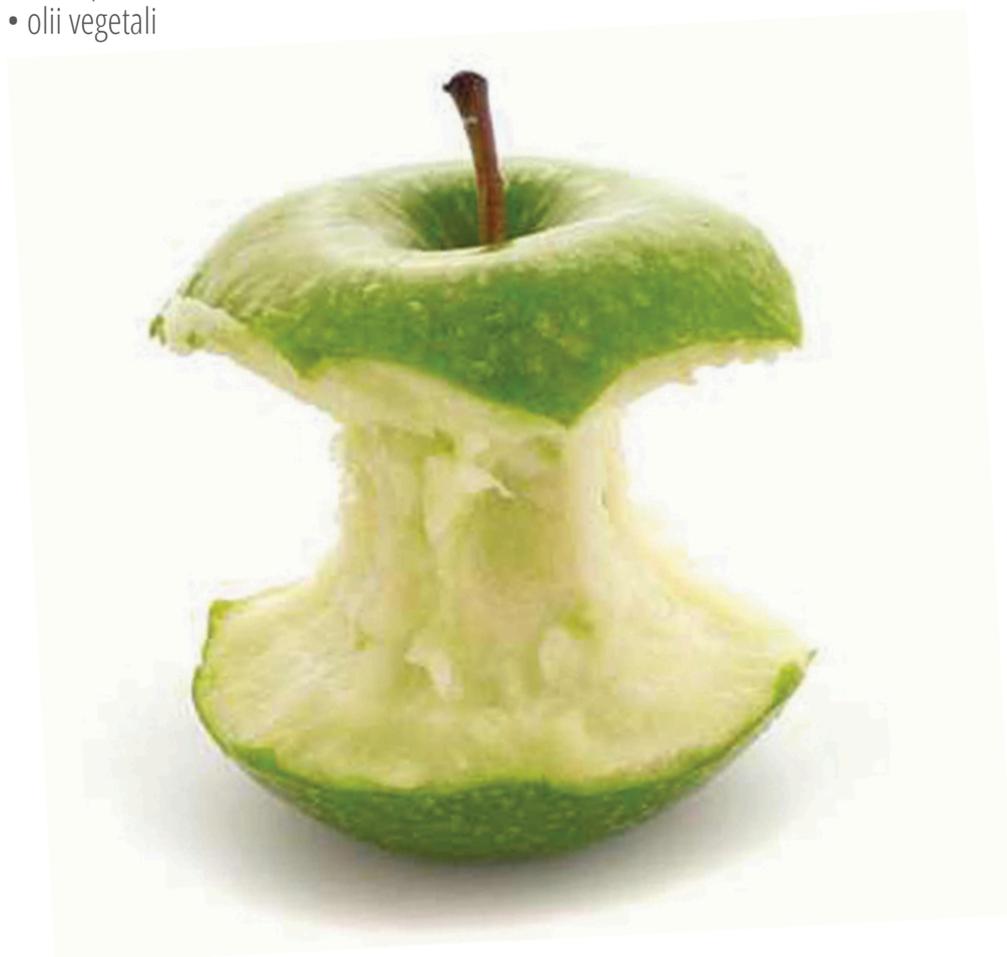
# Raccolta differenziata a domicilio della **frazione umida**

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata di carta e cartone

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata plastica e metalli

## SI

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

### **METALLO (IMBALLAGGI)**

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

## NO

### **PLASTICA**

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

### **METALLO**

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



# Raccolta differenziata vetro

SI

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

NO

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



# Raccolta differenziata della frazione secca indifferenziata

SI

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

NO

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





## UMIDO. RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

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



## PLASTICA E LATTINE MULTIMATERIALE

Imballaggi in PLASTICA: piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite; grucce appendiabiti; bottiglie di detersivi, taniche per liquidi, flaconi/dispensatori saponi; reggette stringipacchi, blister, cassette per frutta, cellophane delle riviste; polistirolo; contenitori con sigle PET - PVC - PE - PP - PS; NO PLASTICA DURA  
METALLI, LATTA, BANDA STAGNATA, ALLUMINIO: scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti (pelati, tonno, mais, cibo per animali), carta alluminio; bombole spray vuote non pericolose (panna, deodorante, lacche), contenitori col simbolo AL, contenitori in Tetra Pak vuoti.



## VETRO: CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO

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



## CARTA: E IMBALLAGGI IN CARTONE

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



## SECCO RESIDUO: RIFIUTI NON RICICLABILI

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



## RIFIUTI VERDI. SFALCI, POTATURE E RAMAGLIE

Sfalci d'erba, 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 INCLUSI I RAEE

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

Il servizio si attiva su prenotazione al numero verde, tramite e-mail su sito internet o tramite app. Il Numero Verde sarà con risposta diretta da un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 13.00, e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 .

Il ritiro domiciliare, previa prenotazione, potrà essere effettuato per un numero massimo di pezzi pari a 3 (tre) 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.

In alternativa al ritiro domiciliare, gli utenti potranno conferire direttamente i rifiuti ingombranti presso il Centro di Raccolta, dove l'azienda ha posizionato cassoni scarrabili, anche coperti , per consentire la massima suddivisione dei rifiuti per flussi omogenei, prestando particolare cura alla suddivisione dei rifiuti RAEE



## 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 e/o app. Le utenze domestiche richiedenti dovranno certificare il reale stato di necessità. 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 sacchi semitrasparenti inseriti nel mastello di colore blu per favorire l'ispezione dei materiali e saranno raccolti il martedì e il giovedì dalle ore 13.00.

**Green**   
**attitude**

**Numero Verde**

**800 55 00 77**



## 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).

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.

Per il servizio a chiamata gli utenti conferiranno i rifiuti verdi in sacchi a cura dell'utenza (foglie e rametti) oppure rilegati in fascine (massimo n. 3 a chiamata), di dimensioni tali da essere movimentabili a mano. I rifiuti conferiti dovranno essere privi di residui estranei ovvero di frammenti in plastica, ferro, polistirolo e/o altri rifiuti non organici. Il lunedì potrà essere esposta insieme all'organico una busta piccola o una fascina piccola. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli idonei impianti di compostaggio/trattamento/ recupero.

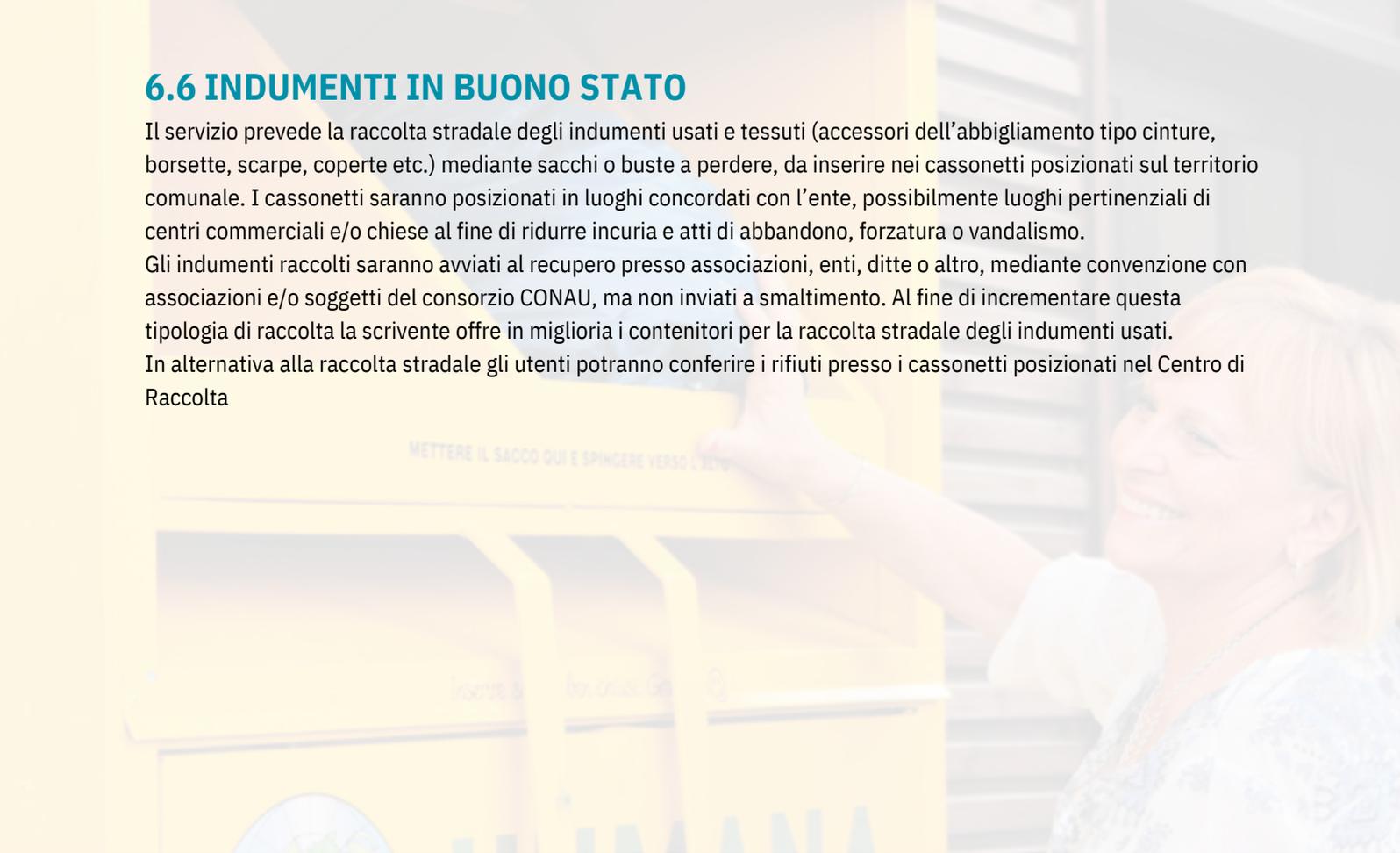
Gli utenti potranno conferire la frazione verde anche direttamente presso il Centro di Raccolta.

## 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.) mediante sacchi o buste a perdere, da inserire nei cassonetti posizionati sul territorio comunale. I cassonetti saranno posizionati in luoghi concordati con l'ente, possibilmente luoghi pertinenziali di centri commerciali e/o chiese al fine di ridurre incuria e atti di abbandono, forzatura o vandalismo.

Gli indumenti raccolti saranno avviati al recupero presso associazioni, enti, ditte o altro, mediante convenzione con associazioni e/o soggetti del consorzio CONAU, ma non inviati a smaltimento. Al fine di incrementare questa tipologia di raccolta la scrivente offre in miglioria i contenitori per la raccolta stradale degli indumenti usati.

In alternativa alla raccolta stradale gli utenti potranno conferire i rifiuti presso i cassonetti posizionati nel Centro di Raccolta



## 6.7 RACCOLTA RIFIUTI PRESSO UTENTI COVID

In caso di nuove quarantene, laddove l'Istituto Superiore di Sanità, la Regione 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.



## 6.8 RACCOLTA VETRO

Il servizio prevede la raccolta domiciliare porta a porta dei rifiuti urbani costituiti da vetro (codice CER 20.01.02) e imballaggi in vetro (CER 15.01.07), ovvero barattoli, bottiglie, vasetti e contenitori vari in vetro presso tutti i tipi di utenze domestiche. Il servizio prevede il trasporto dei rifiuti raccolti ed il successivo conferimento presso gli idonei impianti di trattamento/recupero autorizzati ed individuati di concerto con l'Ente. Il servizio sarà attivo sull'intero territorio del comune di Terzigno, con la frequenza settimanale 1/7 (giovedì). Gli utenti conferiranno i rifiuti utilizzando il mastello di colore blu, da posizionare in modo ben visibile davanti all'ingresso dell'abitazione presso il numero civico. Per condomini con più di n°4 utenze saranno predisposti appositi bidoni carrellati dati in dotazione e posizionati in aree da individuare con l'Ente. I contenitori potranno essere ritirati a prelievo avvenuto.

Gli utenti saranno sensibilizzati a non rompere le bottiglie/contenitori conferiti, se possibile, al fine di tutelare la sicurezza di utenti ed operatori.

I rifiuti in oggetto potranno essere anche conferiti anche presso il Centro Comunale di Raccolta, in Via Vicinale Piano del Principe, negli orari di apertura dello stesso.

## 7. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Il servizio prevede lo spazzamento nel territorio del Comune di Terzigno e lo sgombero dei rifiuti urbani giacenti su tutti i tratti stradali di pertinenza del Comune sia del suolo pubblico che di quello privato soggetto a servitù di pubblico utilizzo comprese piazze, parcheggi all'aperto pubblici e privati a uso pubblico; marciapiedi; aiuole e aree verdi annesse ai marciapiedi ed eventuali isole pedonali, portici, gallerie e scalinate; sottopassaggi o sovrappassaggi pedonali; fermate dei mezzi pubblici di trasporto; ovvero su tutte le strade pubbliche principali e secondarie. In aggiunta si include lo scerbamento della piccola vegetazione spontanea presente ai bordi e sui muri dei marciapiedi e lo svuotamento giornaliero dei cestini gettacarte localizzati lungo le strade con relativo cambio e fornitura di sacchetti. Il servizio prevede il conferimento dei rifiuti raccolti presso gli idonei ed autorizzati impianti di smaltimento/ trattamento/ recupero. Le operazioni di pulizia delle superfici stradali prevedono la ramazzatura da muro a muro della carreggiata e dei marciapiedi compresi. Esse prevedono la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto, compresi i vari detriti fino alle più piccole dimensioni, prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali.

Durante le operazioni di pulizia stradale particolare cura sarà riservata alla pulizia delle cunette stradali con la rimozione di tutte le immondizie che potrebbero, se non raccolte, ostruire le caditoie al fine di non compromettere il regolare deflusso delle acque piovane. Con lo spazzamento meccanico tale possibilità sarà eliminata mediante l'aspirazione meccanizzata di tutto quanto presente in cunetta.

Il servizio di spazzamento è espletato con le modalità manuale e meccanizzata/mista.

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. La pulizia e la raccolta saranno effettuate da apposito operatore ecologico, che si muoverà nel percorso di spazzamento stabilito con apposito carrettino portarifiuti o motociclo attrezzato con cassa di contenimento e carrello porta bidoni (tipo Apecar). L'operatore sarà munito di scopa con paletta di raccolta e di ogni attrezzatura necessaria allo svolgimento ottimale del servizio.

Il servizio è attivo per l'intero territorio comunale.

Oltre al servizio di spazzamento meccanizzato e manuale previsto 6 giorni su 7 è previsto anche servizio di spazzamento manuale domenicale.

## 7.1 SERVIZIO DI LAVAGGIO E DISINFEZIONE STRADALE

Il servizio di LAVAGGIO STRADALE è parte complementare e integrante del servizio di spazzamento; esso è finalizzato all'eliminazione di polveri, oli e grassi, inquinanti e microinquinanti prodotti in particolare dal traffico automobilistico, che si depositano sul suolo prevalentemente nel periodo non piovoso.

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 (circa 7 – 12 atm) in modo da rimuovere incrostazioni e macchie dal suolo.

Il servizio è effettuato con idoneo automezzo e sarà effettuato esclusivamente con acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità della scrivente ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua di lavaggio sarà additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, non inquinanti e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando all'ufficio Tecnico la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare. Il servizio sarà all'occorrenza effettuato anche a seguito dei mercati o in occasione di particolari manifestazioni (feste religiose, manifestazioni carnevalesche, spettacoli all'aperto, ecc.) che comportano un notevole afflusso di persone.

Il servizio di lavaggio sarà svolto sulle principali strade delle zone ad alta densità del comune, secondo piano di intervento da concordare con l'ente.

## 7.2 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 ricadenti nel perimetro urbano, del tratto di condotta che porta alla fognatura principale 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 meteoriche. 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. I materiali di risulta saranno trasportati e smaltiti ad impianto autorizzato. Il servizio sarà svolto con l'impiego di idoneo mezzo (autosprugo canal-jet) e con ausilio di ferri speciali, pettini, zappe, secchielli, etc.



## 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 55 00 77 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

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

In riferimento a tale parametro, la Scrivente si impegna a gestire per la durata dell'appalto il Centro di Raccolta sito in VIA PIANO DELPRINCIPE, messo a disposizione dall'Amministrazione comunale, in conformità alla vigente normativa in materia

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

<b>Elenco rifiuti conferibili al CCR Decreto del Ministro dell'Ambiente 8 Aprile 2008</b>	
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*)	
<b>Elenco rifiuti conferibili al CCR D.Lgs. del 3 Settembre 2020, n. 116 all'articolo 5</b>	
altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (EER 200199); residui della pulizia stradale se avviate 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 GREEN ATTITUDE 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 GREEN ATTITUDE SRL mette a disposizione uno sportello:

- Fisico al seguente indirizzo: VIA PIANODEL PRINCIPE snc, TERZIGNO
- Online all'indirizzo: [www.greenattitude.it/](http://www.greenattitude.it/)
- Web chat attraverso App per cellulare: " GREEN ATTITUDE"

### SERVIZIO TELEFONICO

-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 55 00 77

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

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

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

### SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

GREEN ATTITUDE 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 Green Attitude, 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 Green Attitude 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, Green Attitude 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 Green Attitude s.r.l. un importante momento di confronto e uno spunto per il miglioramento del servizio reso e per l'incremento della sua qualità.

I reclami devono essere inoltrati all'indirizzo email: [reclami@greenattitude.it](mailto:reclami@greenattitude.it)

## 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 Green Attitude 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 Green Attitude 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 Green Attitude 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. STANDARD, CONTROLLI, VERIFICHE

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti è un obiettivo primario di GREEN ATTITUDE 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	UNITÀ DI MISURA	Primo Anno	2021	2022
APP GREEN ATTITUDE	Segnalazioni Online	Reperibilità	Sempre		
CALL CENTER	Ore di apertura al pubblico	Ore/settimana	40	54	54
	Risposte alla chiamata	% di risposte sulle chiamate trattabili	90%	98%	98%
RACCOLTA INGOMBRANTI	Ritiri effettuati	% ritiri effettuati in base a quelli prenotati	100%	-	-
RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE	% RD	Tonnellate materiale raccolto riciclabile/tonnellate totali prodotte	65%	-	-
RACCOLTA INDUMENTI USATI	Svuotamento contenitori stradali	Svuotamenti/mese	100%	-	-
GUIDA ALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE	Presenza presso sito internet	Disponibilità	Sempre disponibile	SI	SI

## 12. COME CONTATTARCI

**Telefono:**

**Numero Verde: 800 55 00 77**

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

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

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

**Indirizzo sportello fisico: VIA PIANO DEL PRINCIPE snc TERZIGNO**

## 13 COSA È RICHIESTO AI CITTADINI DI TERZIGNO

L'impegno assunto da Green Attitude 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 TERZIGNO, fondamentale per mantenere la città pulita e gradevole. La vostra collaborazione può fare la differenza e mantenere Terzigno 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 55 00 77);
- 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 [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.](https://www.greenattitude.it/) Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web [https://www.greenattitude .it/](https://www.greenattitude.it/) dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page. [.it/](https://www.greenattitude .it/) dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

## 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 GREEN ATTITUDE SRL.

## 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;

**Green**   
**attitude**

