




LA CARTA DEI SERVIZI





ASIA NAPOLI S.P.A.

VIA PONTE DEI FRANCESI, 37d
80146 NAPOLI
www.asianapoli.it

 / asianapoliofficialpage

REG. IMPRESE CODICE FISCALE P.IVA 07494740637







Cari cittadine e cittadini,

con la prima carta dei servizi di igiene urbana ASIA Napoli S.p.A. e il Comune di Napoli presentano in maniera chiara le modalità del servizio erogato in città e gli strumenti per poter interloquire in maniera rapida ed efficace con l'azienda.

Il servizio di igiene ambientale è il frutto di un lavoro sinergico tra l'amministrazione ed i cittadini, nella carta dei servizi difatti vi sono per entrambi diritti e doveri, quasi ad evidenziare che l'obiettivo di una città sempre più accogliente, pulita e sensibile al tema del riciclo e della valorizzazione dei rifiuti, va perseguito con un dialogo costante e con il rispetto degli impegni da ambo le parti.

Siamo convinti dei benefici che la carta porterà a tutti i cittadini napoletani e insieme a loro, a tutti coloro che quotidianamente frequentano la nostra città per motivi di studio, di lavoro e per turismo, grazie a questo nuovo modo di dialogare con ASIA Napoli S.p.A. e alla maggiore consapevolezza dei servizi offerti da parte degli utenti.

La carta dei servizi quindi non è la fine di un percorso, ma l'inizio di un nuovo corso ambientale per l'azienda e per i cittadini, un percorso che può portare la città di Napoli, pur con le sue complessità, ad essere un laboratorio nazionale di buona gestione pubblica del servizio di igiene urbana. Ora più che mai il messaggio di Asia per tutti è:

FA' LA TUA PARTE, DIFFERENZIA!

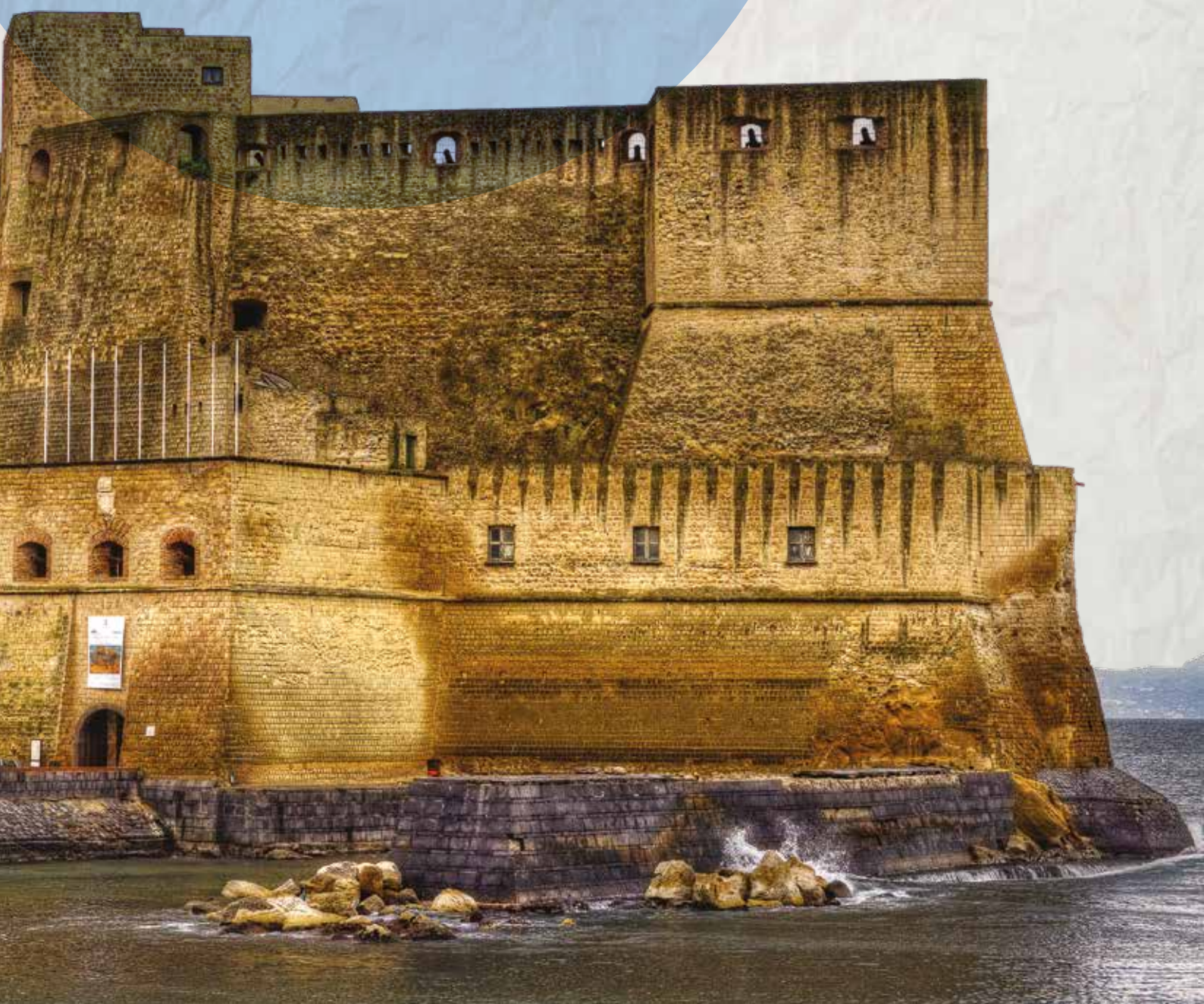
Francesco Iacotucci
Amministratore Unico Asia Napoli S.p.A.





SOMMARIO

Premessa	9
La carta dei servizi	9
Le associazioni di categoria	10
Profilo dell'Azienda	12
Principi fondamentali di erogazione del servizio	13
I servizi e i sistemi di erogazione e conferimento	14
Servizi di Raccolta	17
Servizi di igiene e pulizia del suolo	22
Altri servizi di Igiene urbana	23
Servizi a pagamento	25
Centri di Raccolta	26
Centri di Raccolta itineranti	28
Il destino dei rifiuti	30
Controllo e accertamento delle violazioni	33
Standard, controlli, verifiche	34
Tutela degli utenti	35
I doveri dei cittadini. L'impegno richiesto ai cittadini di Napoli	37
ALLEGATO 1 MODULO PER RECLAMI	40
ALLEGATO 2 MODULO PER SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI	42



1. Premessa

ASIA Napoli S.p.A. effettua il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati nel Comune di Napoli così come stabilito nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e nel **Contratto di Servizio**, sottoscritto tra ASIA Napoli S.p.A. ed il Comune di Napoli in data 22 dicembre 2014.

2. La carta dei servizi

La **carta dei servizi** è il documento rivolto agli utenti in cui ASIA Napoli S.p.A. dichiara, in modo chiaro e trasparente, i servizi che fornisce e le modalità con cui essi sono erogati. Essa è parte integrante del contratto con l'utenza, dei regolamenti comunali per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e della tassa sui rifiuti. Nella carta dei servizi si individuano gli standard con cui ASIA Napoli S.p.A. si impegna ad erogare i servizi e le forme di monitoraggio e di valutazione degli stessi, così da assicurare il miglioramento continuo della qualità del servizio e la tutela dei cittadini e degli utenti.

La carta dei servizi, oltre a riconoscere i diritti degli utenti, individua anche la partecipazione e l'impegno che ASIA Napoli S.p.A. richiede agli stessi, a cominciare dall'osservanza delle norme per la raccolta e la differenziazione dei rifiuti, contenute nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti.

3. Validità

La Carta dei Servizi di ASIA Napoli S.p.A. è aggiornata al 31/12/2016 ed è soggetta a revisione almeno triennale, sulla base dell'evoluzione tecnico organizzativa dei servizi e delle disposizioni normative. ASIA Napoli S.p.A. si impegna, comunque, ad aggiornare tempestivamente gli utenti di eventuali modifiche nell'erogazione del servizio attraverso iniziative di comunicazione specifiche, che saranno pubblicate sul sito istituzionale di ASIA Napoli S.p.A., www.asianapoli.it, e sulle pagine dei social network.

3.1. Dove trovarla

La carta dei servizi è offerta gratuitamente agli utenti ed è disponibile presso tutti i Centri di Raccolta, le Municipalità, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Napoli, essa è inoltre scaricabile da internet attraverso il sito istituzionale www.asianapoli.it e sul sito del comune di Napoli www.comune.napoli.it, nella sezione dedicata.

4. Le associazioni di categoria

La carta dei servizi è stata condivisa con il Comune di Napoli e con le Associazioni dei Consumatori* operanti sul territorio cittadino:

www.adiconsum.it		www.codacons.it	
via Medina, 5 - 80133 Napoli tel. 081-5515120 Fax 081-5514395 napoli@adiconsum.it		Corso Umberto I, 191 – Napoli Call center nazionale n. 892 007 rosalbadiplacido@gmail.com	
www.adoc-campania.it		www.codici.org	
Piazzale Immacolatella Nuova, 5 (interno porto) - 80133 Napoli tel. 081.2252411/420/435 - fax 081.5534453 info@adoc-campania.it		via S. Donato 13 – 80126 Napoli tel: 081-5882906 donatella.langione@hotmail.it	
www.adusbef.it		www.confconsumatori.it	
via Piedigrotta, 34 - Napoli tel. 081-414921 - fax 081-414968 avvgiovannipalumbo@gmail.com		via Bartolo Longo, 333 – 80147 Napoli tel. 081- 19560071 - fax: 081-2142928 avvfrancescoorlando@fastwebnet.it	
via O. Fragnito, 60 - Napoli tel. 335408233 - fax 081-0103036 alvano@alvano.it		via Marco Aurelio 22/24 - 80126 Napoli tel. 327.83.69.162 - fax 081-8916418 segreteria.mlp@yahoo.com	
c.so Umberto I, 191- Napoli tel. 3356347210 fax 081-5632528 avvocatovigliotti@gmail.com	via S. Lucia, 20 - Napoli tel. 081-2471209 fax 081-2452812 avvluciavitello@gmail.com	www.federconsumatori.it	
Via Concezione a Montecalvario, 38 - Napoli Tel. 081-411089 Tel. 3383275155 disanto.giovanna@gmail.com		Corso Umberto I, 381 - 80131 Napoli tel. 081-4202363 - fax 081-0103403 federconsumatori.cam@gmail.com	
www.associazioneacu.org		via San Gennaro al Vomero, 25 Napoli tel. 081-0106684 - fax 081-0103403 federconsumatori.va@gmail.com	
Via Carriera Grande n. 32, I Piano Scala A – 80139 Napoli Numero Verde 800 00 99 55 Tel. e fax 081-5543314 acucampania@sedi.associazioneacu.org		Viale della Resistenza, 15 - 80144 Napoli c/o Cooperativa L'uomo ed il Legno - Tel. 081-5435924 Fax 081-4616916 consumatori.scampia@libero.it	
www.asso-consum.it		Via Bosco di Capodimonte, 9/g Napoli, c/o Associazione Rosso Democratico - Tel. 081-7416056 federconsumatori.cam@gmail.com	
Via del Grande Archivio , 34/35 – 80134 Napoli tel. 340 515873 assoconsum.ciromonaco@gmail.com		Via Trencia, 62 - Napoli Tel. 338-3607763 - 347-7280342 Fax. 081-1972564	
www.assoutenti.it		www.consumatori.it	
V.le Gramsci 24 – 80122 Napoli tel. 338 9629931 – 347 1932873 ausportellonapoli@gmail.com assoutentinapoli@alice.it		Via Guglielmo Melisurgo, 44 - 80133 NAPOLI Tel. 081-0116925 - Cell. 366.1758000 - Fax 081- 0111644 consumatorinapoli@hotmail.it	
www.casadelconsumatore.it		www.legaconsumatori.it	
Via Locatelli, 31/33- 80038 Pomigliano d'arco (Na) tel. 347.6942989 campania@casadelconsumatore.it		via Santa Lucia, 36 – 80132 Napoli tel 081-7648037 - fax 081-7648037 napoli@legaconsumatori.it	
www.cittadinanzattiva.it		via G. Porzio, 4 - Centro Direzionale - Is. A3 - 80143- NAPOLI legaconsumatorinapoli@virgilio.it	
Via F. Degni, 25 c/o Dir. Distretto Sanitario 25 – 80125 Napoli tel. 081 -2548055 - fax 081 -2548054 campania@cittadinanzattiva.it		www.movimentoconsumatori.it	
		via Nicola Ricciardi, 64 - 80123 Napoli tel. 081-7414661 napoli@movimentoconsumatori.it	
		www.udicon.org	
		Via Fiume, 60 - 80040 TERZIGNO Tel. 081-8273558 Fax 081-5296583 provinciale.napoli@udicon.org	

* Le associazioni in elenco sono quelle incluse nell'elenco delle Associazioni consumatori e utenti di cui all'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005), con almeno una sede nella città di Napoli.



PHILIPPO III REGE

ADMOVE VIATOR, O VIS OCULOS NOTIS

MARMOREAM HANC MOLEM A TERVIS CONSPICIT POSITAM
 AMOR EXCITAVIT AC STVDIVM
 RAMI PHILIPPEI DE OSZMAN DOMINI DOM' DE OSZMAN
 DUCIS METIMNE TYRRIVM, PRINCIPIS HOSTILIANI
 DUCIS SAIONE, MARCHIONIS DE TORAL AC NEPO PRORE
 IN FENICOM OSZMANVM OLIVARIENSIVM COMITEM
 PARENTEM MAGNI ILLVS CASABIS III COMITIS
 A QVO IN IPSVM DECORA TRISTITIA

NO MINVS QVAE FONTE LATICES BENEVOLENTIS MANVER
 CIVIS IN REBUS ADMINISTRANDIS PROVIDENTIA
 TOTI TERRARVM ORBI CONSPICVA TOTI BENEFICA

CVM AMORIS ET OLIVAE VIDISTI NOMINA
 IGNEM EXPECTAVIS AT VIDES AQVAM
 MIRARIS DISCE AMORIS INGENIVM
 PROMVS EST VINDA CONDVS EST IGNIS
 PERVIT IN IGNE PERENNAT IN VINDA

5. Profilo dell'Azienda

ASIA Napoli S.p.A. (Azienda Servizi Igiene Ambientale), è nata con delibera del Consiglio Comunale n. 119 del 10 maggio 1999, come Azienda Speciale per la gestione unitaria del servizio pubblico di igiene urbana del Comune di Napoli, dal giugno del 2000 è operativa. Successivamente, con delibera n. 221 del 7 ottobre 2003, ASIA Napoli è stata trasformata in Società per Azioni (S.p.A), con unico socio il Comune di Napoli. L'Azienda opera con più unità, strettamente legate al territorio, ed organizzate su una scala tale da consentire una gestione efficiente ed efficace delle risorse e dei servizi.

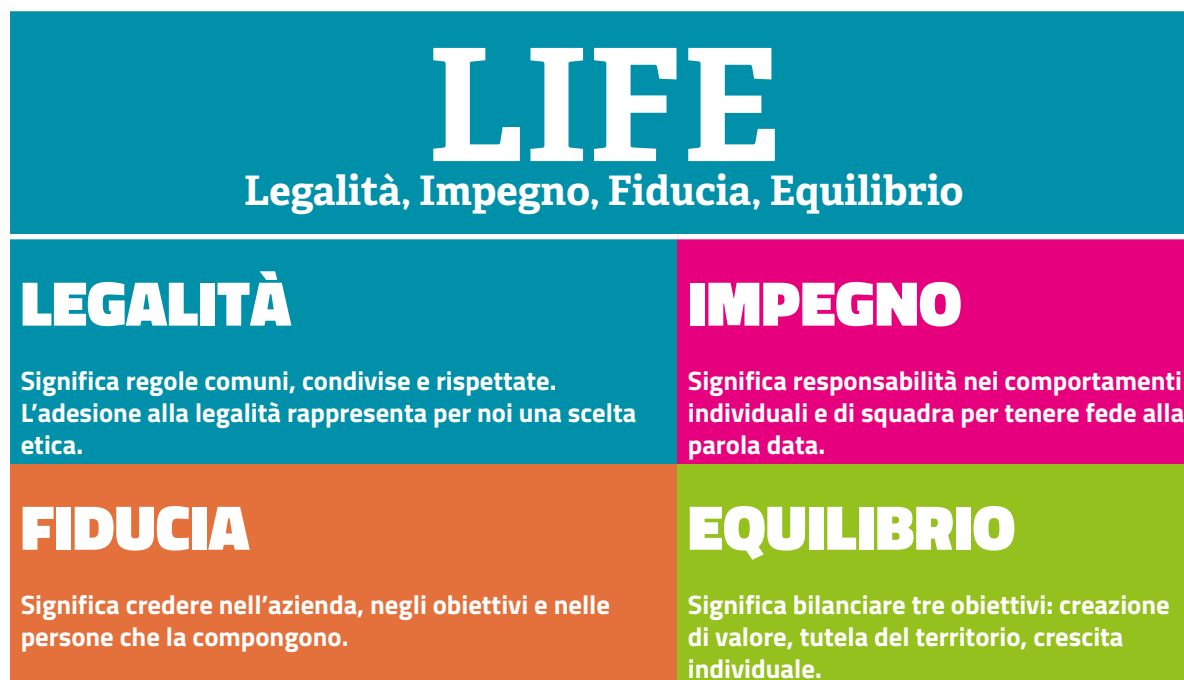
ASIA Napoli S.p.A. è la più grande azienda di servizi di pubblica utilità, nel settore igiene ambientale, dell'intero meridione d'Italia: con circa 2.300 dipendenti serve un bacino di utenza di circa un milione di cittadini su una superficie di 117 kmq.

5.1. La missione

Migliorare la qualità della vita a Napoli costruendo un rapporto di **fiducia** con i cittadini, perseguendo l'**equilibrio** economico ed ambientale, valorizzando l'**impegno** dei lavoratori, rispettando e presidiando la **legalità** nella gestione dei rifiuti.

5.2. La carta dei valori

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



5.3. La nostra vision

Crescere nel tempo coniugando efficienza, capacità di sviluppo ed innovazione.

5.4. La politica della qualità e le certificazioni

ASIA Napoli S.p.A. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo. Ha ottenuto dall'ICIM S.p.A. di Milano, già nel 2003, la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 e nel 2016 la UNI EN ISO 14001, risultato importante per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'Azienda, assicurando così che le attività vengano svolte secondo standard uniformi di gestione ambientali (SGA), ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze dell'utenza stessa.



6. Principi fondamentali di erogazione del servizio

ASIA Napoli S.p.A. svolge i suoi servizi nel rispetto dei principi dettati dalla normativa dei soggetti erogatori dei servizi pubblici, in particolare:

• UGUAGLIANZA

ASIA Napoli S.p.A. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano gli utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni, del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

ASIA Napoli S.p.A. intende l'uguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e si impegna ad intraprendere tutte le necessarie iniziative per adeguare la modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap, degli anziani, di coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e di appartenenti a fasce sociali deboli.

• IMPARZIALITÀ

ASIA Napoli S.p.A. ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• CONTINUITÀ

ASIA Napoli S.p.A. si impegna alla continuità, regolarità ed assenza di interruzioni nell'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore. In caso di funzionamento irregolare, giustificato se conseguente a situazioni imprevedibili o di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità competenti, si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

• PARTECIPAZIONE

ASIA Napoli S.p.A. garantisce la partecipazione attiva del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Ogni cittadino ed ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. ASIA Napoli S.p.A. dà riscontro circa le segnalazioni e le proposte attraverso appositi canali di comunicazione. ASIA Napoli S.p.A. si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA


ASIA Napoli S.p.A. si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo perseguendo l'obiettivo di miglioramento continuo nell'erogazione del servizio.

• RISPETTO DELL'AMBIENTE

Asia Napoli S.p.A. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti negativi delle attività svolte.

• INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ASIA Napoli S.p.A. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.





Fa' la tua parte Differenzia

La Raccolta Differenziata a **Napoli**



7. I servizi e i sistemi di erogazione e conferimento

ASIA Napoli S.p.A. eroga i servizi di Igiene urbana nel rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Servizio e del Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti. I principali servizi erogati sono la **raccolta** dei rifiuti urbani e assimilati e la **pulizia** delle strade.

8. Servizi di raccolta






ASIA Napoli S.p.A. gestisce l'intero ciclo di raccolta dei rifiuti urbani e si occupa anche del trasporto e del conferimento degli stessi presso gli impianti di recupero, selezione o smaltimento, coprendo l'intero fabbisogno della città di Napoli. Gli operatori di ASIA Napoli S.p.A. svuotano ogni giorno migliaia di contenitori di rifiuti distribuiti sul territorio cittadino caratterizzato da un articolato tessuto urbano che va dai grandi assi viari agli intrichi di vicoli, fondaci e scale; dai terranei, che sono numerosissimi, fino ai grandi grattacieli del CDN: un totale di circa 1.400 km di strade lungo le quali sono sistemati i contenitori e transitano i mezzi per raccolta. Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata stabiliti dalle normative vigenti con efficacia, efficienza ed economicità, ASIA Napoli S.p.A. ha attivato un modello di gestione della raccolta orientato alla riduzione del volume dei rifiuti indifferenziati, alla salvaguardia dell'ambiente e al riutilizzo e recupero dei materiali per dare una seconda o terza vita ai rifiuti. Sul territorio cittadino sono dislocate le attrezzature per la raccolta: cassonetti, campane, bidoni e cassoni per supportare le diverse esigenze di conferimento e i diversi sistema di raccolta:

- **SISTEMA TIPO "PORTA A PORTA":**
coinvolge al 31/12/2016 circa 412.000 abitanti;
- **SISTEMA MISTO STRADALE/DOMICILIARE:**
coinvolge la restante parte della città.

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

8.1. Raccolta Porta a Porta (PaP)

Con il servizio "porta a porta", indirizzato alle utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (negozi, pubblici esercizi, attività artigianali e industriali, uffici ecc.) i grandi cassonetti stradali per la RSU sono eliminati, con un netto miglioramento dell'arredo urbano, e sono sostituiti da contenitori di dimensioni più ridotte, assegnati ad ogni utenza nella forma di comodato d'uso gratuito. Questo sistema di raccolta dei rifiuti urbani porta con sé anche il vantaggio dell'incremento della quantità di materiali riciclati e della **responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali**. Nei quartieri e nelle zone della città servite con tale modalità di raccolta, ASIA Napoli S.p.A. effettua la raccolta direttamente presso il domicilio degli utenti che sono tenuti a posizionare i contenitori all'interno della proprietà privata ed ad esporli sulla strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro. Il calendario dettagliato del prelievo è consegnato all'utenza in sede di avvio del servizio, o di variazione dello stesso, ed è sempre a disposizione degli utenti sul sito www.asianapoli.it. A seconda delle caratteristiche territoriali, la raccolta delle frazioni differenziate secche (vetro, carta e multimateriale leggero) potrà avvenire solo mediante bidoncini carrellati o con il supporto di campane stradali. La raccolta di una o più frazioni può essere effettuata, in base alla valutazione di ASIA Napoli S.p.A., anche mediante sacchi. Per agevolare la separazione dei materiali da parte degli utenti, ed evitare errori di conferimento, i bidoncini per la raccolta differenziata sono caratterizzati da differenti colori e riportano chiaramente l'indicazione dei materiali che sono destinati ad accogliere. Con la raccolta PaP, le frequenze del prelievo variano da una a più volte a settimana a seconda che si tratti di utenze domestiche o non domestiche: in tabella sono esposte le frequenze minime di prelievo per i diversi materiali.


UMIDO	CARTA	NON RICICLABILE	PLASTICA METALLI	VETRO
				
MARRONE	BIANCO	GRIGIO	GIALLO	VERDE
scarti alimentari (organico o umido)	carta e cartoncino	rifiuto urbano residuo non differenziabile	multimateriale leggero (plastica e metalli, alluminio e acciaio)	vetro
FREQUENZE MINIME PRELIEVO UTENZE DOMESTICHE				
3 volte a settimana	1 volta a settimana	2 volte a settimana	1 volta a settimana	1 volta a settimana
FREQUENZE MINIME PRELIEVO UTENZE NON DOMESTICHE				
3 volte a settimana	1 volta a settimana	1 volta a settimana	1 volta a settimana	1 volta a settimana

I calendari dettagliati del prelievo per ogni zona sono consegnati in sede di avvio del servizio a tutti gli utenti interessati e sono sempre disponibili e aggiornati sul sito www.asianapoli.it.

8.2. Raccolta Stradale

Il servizio di raccolta stradale avviene attraverso specifici contenitori (cassonetti e campane) di diverse volumetrie dislocati nelle strade cittadine, nei quali vanno conferiti i materiali recuperabili e i rifiuti urbani residuali. Per agevolare la separazione dei materiali da parte degli utenti, ed evitare errori di conferimento, anche i contenitori stradali per la raccolta differenziata sono caratterizzati da differenti colori e riportano chiaramente l'indicazione dei materiali che sono destinati ad accogliere.

				
				
MARRONE	BIANCO	GRIGIO	GIALLO	VERDE
scarti alimentari (organico o umido)	carta e cartoncino	rifiuto urbano residuo non differenziabile	multimateriale leggero (plastica e metalli, alluminio e acciaio)	vetro
FREQUENZE MINIME DI PRELIEVO				
6 volte a settimana	1 volta a settimana	tutti i giorni	1 volta a settimana	1 volta a settimana

			
			
INDUMENTI USATI	FARMACI SCADUTI	PILE ESAUSTE	IMBALLAGGI IN CARTONE
FREQUENZE MINIME DI PRELIEVO			
settimanale	a chiamata numero verde	a chiamata numero verde	2 volte a settimana

I contenitori per le pile esauste e farmaci scaduti si trovano nei negozi, nelle farmacie e nelle parafarmacie convenzionate.

Tutti i rifiuti raccolti con il sistema stradale a **cessionetti** dovranno essere depositati negli appositi contenitori nel rigoroso rispetto degli orari previsti da ASIA Napoli S.p.A. e posti in evidenza sui contenitori:

	
<p>NON RICICLABILE</p>	<p>UMIDO</p>
<p> tutti i giorni dalle ore 20,00 alle ore 22,00</p>	<p> tutti i giorni dalle ore 20,00 alle ore 22,00</p>
<p> Il conferimento delle altre frazioni secche differenziate nelle campane stradali può avvenire tutti i giorni e in qualsiasi orario.</p>	

Il conferimento in modo differente da quanto previsto dal Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti comporta al trasgressore una sanzione amministrativa che può andare da **€ 25,82 a € 619,75**.

8.3. Raccolta ingombranti

ASIA Napoli S.p.A. offre l'opportunità a tutti i cittadini di conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti domestici, che non rientrano nel normale circuito di raccolta differenziata, grazie al ritiro presso il proprio domicilio, a piano strada, in un punto concordato con gli operatori di ASIA Napoli S.p.A.

Il servizio può essere prenotato attraverso il **numero verde 800.161010**, oppure attraverso il **sito internet**. Le quantità e i materiali da conferire devono essere compatibili con quanto stabilito dal regolamento comunale, fatta eccezione dei seguenti oggetti che non possono in ogni caso essere ritirati:

- **tutti gli oggetti di marmo, porcellana, ceramica, terracotta (lavabi, sanitari, vasi ecc.);**
- **apparecchi video (tv monitor);;**
- **carta, cartoni;**
- **abiti e stoffe varie;**
- **vernici e toner;**
- **componenti auto (sediolini pneumatici ecc.)**
- **bombole del gas, estintori;**
- **pedane da trasporto pacchi;**
- **materiali di risulta (quali cartongesso, mattonelle, cemento, mattoni ecc).**

ASIA Napoli S.p.A. si impegna affinché il tempo di attesa dalla prenotazione non sia superiore alle **96 ore** (domeniche e festivi esclusi).

9. Le attrezzature per la per la raccolta

Le attrezzature per la raccolta dei rifiuti hanno caratteristiche differenti in funzione della tipologia di rifiuto che devono accogliere ed in funzione del sistema di raccolta che supportano.

Bidoncino per la raccolta Porta a Porta

I bidoncini per la raccolta differenziata domiciliare sono consegnati in comodato di uso gratuito agli utenti in fase di avvio della modalità di raccolta porta a porta. I contenitori hanno dimensioni differenti, calibrati da ASIA Napoli S.p.A. in fase di progetto in base al numero di utenze che lo utilizzano. È utile ricordare che i contenitori vanno posizionati all'interno delle pertinenze condominiali ed esposti, a cura degli utenti, sulla pubblica via solo nei giorni e negli orari prestabiliti. Gli utenti sono responsabili del corretto utilizzo dei bidoncini loro assegnati, devono custodirli, provvedere al loro lavaggio e conservarli diligentemente, con tutte le precauzioni necessarie ad evitarne il deterioramento o la distruzione ed, in caso di furto, devono provvedere ad effettuare regolare denuncia.

In caso di necessità è possibile richiedere la sostituzione o l'assegnazione di nuovi contenitori telefonando al numero verde di ASIA Napoli S.p.A. **800.16.10.10** o scrivendo a **servizio.clienti@asianapoli.it**.

Contenitori per pile esauste e farmaci scaduti

I **contenitori delle pile esauste** sono assegnati in comodato di uso gratuito a: tabaccai, ferramenta, negozi di materiale per fotografia, supermercati, negozi di telefonia, scuole ed enti pubblici aderenti all'iniziativa (articolo 21 del regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti).

I contenitori dei **farmaci scaduti** sono assegnati in comodato di uso gratuito a: farmacie, istituzioni e sedi sanitarie (articolo 21 del regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti).

La richiesta di nuovi contenitori può essere effettuata telefonando al numero verde di ASIA Napoli S.p.A. **800.16.10.10** o scrivendo a **servizio.clienti@asianapoli.it**.

Contenitori per raccolta stradale

I contenitori per la raccolta stradale dei rifiuti (cassonetti in plastica o metallo e campane) sono a disposizione degli utenti per il conferimento dei rifiuti in modalità stradale. E' vietato spostare, manomettere, rompere o insudiciare i contenitori dei rifiuti urbani. Nel caso di nuovi posizionamenti o di riallocazione di contenitori stradali è necessario procedere, secondo quanto previsto dall'Ordinanza Sindacale n. 858/2010, ad uno specifico sopralluogo, al quale partecipano un rappresentante del **Servizio Igiene e Decoro della città**, un rappresentante dell'Asia Napoli S.p.A. e, nel caso in cui la collocazione attiene alla viabilità primaria, un rappresentante del **Servizio Mobilità Sostenibile** ovvero, nel caso in cui la collocazione attiene alla viabilità secondaria, un rappresentante del **SAT della Municipalità**. A conclusione del procedimento Asia Napoli S.p.A. darà esecuzione all'Ordinanza Sindacale, provvedendo alla collocazione, spostamento e riallocazione dei contenitori per i rifiuti indifferenziati e/o differenziati.



10. Servizi di igiene e pulizia del suolo

ASIA Napoli S.p.A. provvede ai servizi di pulizia e igiene del suolo con attività di spazzamento e diserbo così da garantire la fruibilità delle strade, delle piazze e dei marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico, di tutto il territorio cittadino.

10.1. Spazzamento

ASIA Napoli S.p.A. svolge il servizio di spazzamento in modo manuale, meccanizzato o misto. Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi e viene effettuato da un singolo operatore o da una squadra di operatori con l'utilizzo di attrezzature esclusivamente manuali; lo spazzamento meccanizzato permette di servire più agevolmente zone quali serpentoni, sottopassi, gallerie, ecc. In alcuni casi il servizio è effettuato in modo misto con l'impiego di spazzatrici e di serventi anche all'interno di aree servite da spazzamento manuale.

La definizione dei percorsi e la relativa frequenza avvengono sulla base delle specifiche esigenze di ogni singola strada: rilevanza turistica, presenza di attività commerciali, presenza di servizi pubblici come scuole e ospedali, presenza di aree verdi, tasso di frequentazione della zona, caratteristiche fisiche della zona (pedonale, scalinate, presenza di alberi, esclusivamente veicolare, ecc).

SERVIZI	COME	FREQUENZA	
SPAZZAMENTO	Manuale Meccanizzato Misto	Strade centrali con intensa frequentazione e alta vocazione turistica e commerciale	7 interventi a settimana
		Strade con alta frequentazione e con alta vocazione commerciale	6 interventi a settimana
		Strade con media frequentazione e bassa vocazione commerciale	4 interventi a settimana
		Strade con bassa frequentazione e con bassissima vocazione commerciale	2 interventi a settimana
		Strade con bassa frequentazione e senza vocazione commerciale	1 intervento a settimana
		Altri casi a rarissima frequentazione antropica	1 intervento ogni 2 settimane

Nell'organizzazione del servizio ASIA Napoli S.p.A. adotta tutte le misure necessarie per evitare la commistione in sede di raccolta delle spazzature stradali con le frazioni recuperabili.

Si ricorda che, come previsto dal regolamento comunale (art. 31), per chi svolge attività mediante strutture collocate su aree o spazi pubblici, anche temporaneamente, è fatto obbligo di provvedere alla costante pulizia del suolo occupato e dello spazio circostante, sino ad una distanza non inferiore ai due metri. Inoltre, per chi svolge operazioni di pulizia sui suoli di proprietà è vietato trasferire i rifiuti su pubblica via.

10.2. Diserbo

Il servizio di diserbo dalle erbe infestanti è attivo su tutto il territorio Comunale. La rimozione delle erbacce lungo i marciapiedi, cigli stradali e spartitraffico, purché debitamente pavimentati, avviene con due modalità:

- la prima con l'irrorazione, mediante pompe a zaino o montate su motocarro, di diserbante sistemico;
- la seconda è di tipo manuale e viene effettuata da un singolo operatore, o da una squadra, con l'uso di decespugliatori meccanici esclusivamente manuali.

Durante l'esecuzione del servizio è osservata ogni precauzione per non procurare danni agli autoveicoli che si trovino a sostare o a transitare nelle immediate vicinanze delle operazioni.

SERVIZI	COME	FREQUENZA
DISERBO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diserbo sistemico ▪ Diserbo meccanico 	n.2 interventi programmati: <ul style="list-style-type: none"> ▪ marzo - aprile ▪ settembre - novembre
		Tutto l'anno secondo esigenze per gli arbusti più grandi e resistenti.

11. Altri servizi di Igiene urbana

Cestini gettacarte

ASIA Napoli S.p.A. si occupa anche dello svuotamento e della pulizia dei cestini gettacarte posizionati nelle isole pedonali, nelle strade ad elevata densità turistica e/o commerciale, nelle aree attrezzate a verde non chiuse, presso i terminali di servizi di trasporto pubblico, strade comunque interessate da elevato flusso pedonale. Il servizio consiste nella rimozione del saccone pieno e nella sostituzione del saccone ad opera dell'addetto. Nelle strade con elevata presenza di cestini gettacarte il servizio è svolto ad opera di una squadra dedicata con automezzo idoneo.

SERVIZI	COME	FREQUENZA MEDIA
CESTINI GETTACARTE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dall'addetto ▪ Con squadre dedicate 	1 volta al giorno

In alcuni periodi e per strade con intensa frequentazione e alta vocazione turistica possono essere previsti ulteriori passaggi.

È importante ricordare che tali cestini sono dedicati esclusivamente ai rifiuti minuti prodotti occasionalmente dagli utenti, in essi non possono essere conferiti altre tipologie di rifiuti.

I titolari di esercizi davanti ai quali è frequente la dispersione di rifiuti minuti devono collocare sulla soglia dell'esercizio dei cestelli per la raccolta e travasarne il contenuto con adeguata frequenza (Art. 32 Regolamento comunale).

Pulizia Mercati Rionali

ASIA Napoli S.p.A. provvede alla pulizia delle strade interessate dallo svolgimento delle attività mercatali autorizzate svolte su pubblica strada.

Come previsto dall'articolo 34 del Regolamento Comunale, gli operatori dei mercati rionali devono deporre i rifiuti prodotti durante l'esercizio della loro attività nelle attrezzature ad essi assegnati, secondo le modalità individuate da ASIA Napoli S.p.A.; inoltre, al termine dell'attività di vendita, devono accuratamente spazzare l'area in concessione e lo spazio circostante, sino ad una distanza non inferiore a due metri.

Il servizio svolto da ASIA Napoli S.p.A. consiste nella raccolta dei rifiuti differenziati e nello spazzamento delle strade interessate, con esclusione delle aree adibite alla vendita.

SERVIZI	COME	FREQUENZA
PULIZIA MERCATI RIONALI	Raccolta dei rifiuti conferiti in apposite strutture	Al termine dell'attività di vendita ▪ nei giorni in cui si tiene il mercato
	Spazzamento manuale o con l'impiego di mezzi meccanici	Al termine dell'attività di vendita ▪ nei giorni in cui si tiene il mercato <i>(solo per i mercati all'aperto)</i>

Rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati

ASIA Napoli S.p.A. svolge anche servizi che sono resi necessari da comportamenti illeciti di abbandono dei rifiuti in violazione dell'articolo 30 del Regolamento comunale e della normativa vigente in materia.

Qualora il responsabile dell'abbandono sia identificato, il Sindaco dispone con apposita Ordinanza la rimozione dei rifiuti abbandonati ed il ripristino dello stato dei luoghi a carico del trasgressore. Nel caso in cui il responsabile non provveda ad eseguire l'Ordinanza o in caso di impossibilità di identificazione, qualora il Comune lo richieda, ASIA Napoli S.p.A. può procedere all'esecuzione del servizio utilizzando i fondi appositamente stanziati.

Rimozione e prelievo amianto su pubblica via

In caso di presenza su pubblica via di materiali contenenti probabilmente amianto (MCA), si deve effettuare la segnalazione all'**Ufficio Igiene del comune di Napoli** che si attiverà per avviare le procedure per la rimozione del materiale pericoloso secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalla Delibera G.C. 395/2016.

I recapiti per le segnalazioni sono: igiene.citta@comune.napoli.it; igiene.citta@pec.comune.napoli.it.

Smaltimento sfalci e potature


ASIA Napoli S.p.A. mette a disposizione una piattaforma per il conferimento, da parte dei servizi comunali deputati, della frazione verde risultante dalle operazioni di potatura o di taglio del verde cittadino. Successivamente ASIA Napoli S.p.A. ne cura l'avvio a recupero presso impianti specializzati.

12. Servizi a pagamento

ASIA Napoli S.p.A. offre anche servizi a pagamento di carattere straordinario in caso di eventi o manifestazioni:

- **servizi di raccolta rifiuti o di pulizia in seguito a manifestazioni;**
- **fornitura di attrezzature per la raccolta;**
- **servizio di spazzamento;**
- **servizio di pulizia finale delle aree interessate;**
- **servizio di rimozione temporanea di attrezzature.**

Si ricorda infatti che il regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti (articolo 27) stabilisce che chiunque intenda organizzare manifestazioni o eventi su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico, è tenuto a comunicare in tempo utile il programma delle iniziative ad ASIA Napoli S.p.A. In ogni caso, gli interessati sono tenuti a mantenere pulite con continuità le aree interessate dalla manifestazione conferendo negli appositi contenitori secondo le modalità stabilite e comunicate dalla ASIA Napoli S.p.A., e nel rispetto delle buone regole della raccolta differenziata. Gli eventuali oneri straordinari per i servizi aggiuntivi, che si dovessero rendere necessari alla pulizia del sito, saranno a carico degli organizzatori.



Il regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti (articolo 27) stabilisce che chiunque intenda organizzare manifestazioni o eventi su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico, è tenuto a comunicare in tempo utile il programma delle iniziative ad ASIA Napoli S.p.A.

13. Centri di Raccolta (Isole Ecologiche)

ASIA Napoli S.p.A. gestisce i Centri di Raccolta collocati sul territorio cittadino: aree presidiate e attrezzate per la raccolta e l'avvio al recupero di alcune tipologie di rifiuti che possono essere consegnati gratuitamente dai cittadini, nel rispetto delle quantità e delle frequenze previste dal regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti. Solo i residenti nella città di Napoli possono portare i propri materiali ai Centri di Raccolta direttamente o tramite **terzi se muniti di deleghe e copia del documento del delegante**. Per i non residenti nella Città, titolari di utenze non domestiche e di tassa sui rifiuti per attività svolte sul territorio del comune di Napoli, l'accesso è limitato al conferimento dei rifiuti urbani.

Presso i Centri di Raccolta (Isole Ecologiche), **Completi** o **Ridotti**, i cittadini possono conferire i rifiuti recuperabili e, in particolare, quelli per i quali non esistono altre forme di raccolta differenziata distribuite nel territorio e che quindi non vanno conferiti nei cassonetti presenti sul territorio cittadino.

In elenco sono indicati i materiali che possono essere conferiti ai centri di raccolta con specifica indicazione di quelli che possono essere conferiti solo presso i centri di raccolta completi e quelli che possono essere conferiti ai centri di raccolta ridotti.

Materiali che SI possono portare:

- **Accumulatori:** come batterie esauste al piombo di auto, moto e barche **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **Carta e Cartoncino**
- **Farmaci**
- **Frigoriferi e Condizionatori** **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **Grandi Elettrodomestici*:** come lavatrice, forno, cucina, lavastoviglie, scaldabagno, ecc.
- **Imballaggi in Cartone**
- **Imballaggi in Plastica e Metalli**
- **Imballaggi in Vetro**
- **Indumenti usati**
- **Inerti:** modesti quantitativi di materiali inerti di risulta provenienti da piccole ristrutturazioni domestiche, piatti, mattonelle, ceramiche e vasi di terracotta.
- **Ingombranti:** come mobili, divani, materassi, valigie, scaffalature, pedane, oggetti in legno, ferro, vetroresina e plastiche dure.
- **Lampadine e neon:** come tubi al neon, lampade alogene, lampade fluorescente, a vapori di mercurio, sodio e ioduri **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **Lastre e vetro camera**
- **Oli Minerali:** olio motore di origine fai da te **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **Oli Vegetali:** olio da cucina
- **Piccoli Elettrodomestici*:** come telefoni, orologi, computer stampanti, giocattoli a pila, plafoniere, videoregistratori, telecomandi e in generale qualsiasi apparecchio alimentato a pile o corrente diverso dalle altre categorie.
- **Pile**
- **Pneumatici** (numero massimo 4 pneumatici conferiti da utenza domestica)
- **Sfalci e Potature**
- **Toner e Cartucce** **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **TV-Monitor** **NO Isola Ecologica Ridotta**
- **Vernici e Solventi** **NO Isola Ecologica Ridotta**

* Gli elettrodomestici grandi e piccoli devono essere consegnati integri, non smontati.

Materiali che NON si possono portare:

- **AMIANTO** in tutte le sue forme
- **GESSO** come il cartongesso, i gessolini ed mattoni di gesso
- **BITUME** come le guaine
- I **RIFIUTI INDIFFERENZIATI ed ORGANICI**

L'amianto, il gesso e il bitume vanno smaltiti in proprio rivolgendosi a centri autorizzati.

I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI - COMPLETI

DOVE	QUARTIERE/ZONA	ORARIO
Via Saverio Gatto	COLLI AMINEI	lunedì dalle ore 14,00 alle 19,00
Via Emilio Salgari	PONTICELLI	dal martedì al sabato dalle ore 08,00 alle 19,00
Via Giovanni Antonio Campano ¹	PISCINOLA	domenica dalle ore 08,00 alle 14,00
Viale della Resistenza	SCAMPIA	dal lunedì al sabato dalle ore 14,00 alle 19,00 domenica chiuso

I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI - RIDOTTI

presso tali centri di raccolta non è consentito portare i rifiuti pericolosi come; tv, monitor, lampadine e neon, batterie d'auto, vernici e solventi, frigoriferi e condizionatori, oli minerali, toner e cartucce.

DOVE	QUARTIERE/ZONA	ORARIO
Via Arturo Labriola	FUORIGROTTA	lunedì dalle ore 14,00 alle 19,00
Cupa Capodichino	MIANO	dal martedì al sabato dalle ore 08,00 alle 19,00
Via Mastellone	BARRA	domenica dalle ore 08,00 alle 14,00
Viale Ponte della Maddalena	MERCATO	dal lunedì al domenica dalle ore 8,00 alle 14,00

ASIA Napoli S.p.A. provvede, attraverso il sito e i social network, ad informare gli utenti di eventuali variazioni di orario di apertura o diverse possibilità di conferimento rispetto a quanto indicato nella carta dei servizi.

¹ Le isole di via Nelson Mandela e via Giovanni Antonio Campano sono state aperte nel 2017.

14. Centri di raccolta itineranti

I centri di raccolta itineranti sono dei punti di raccolta composti da automezzi allestiti per la raccolta differenziata, presidiati da personale di ASIA Napoli S.p.A., che sostano nelle piazze di Napoli in modo da consentire a tutti di potere conferire con comodità e gratuitamente ingombranti e RAEE (materiali elettrici ed elettronici). I presidi di raccolta itineranti sono presenti nelle diverse piazza cittadine, secondo un calendario settimanale che è consultabile sul sito www.asianapoli.it e che viene diffuso anche attraverso i social network e mirate campagne di informazione.

I residenti nella città di Napoli o **terzi muniti di deleghe e copia del documento del delegante**, possono portare presso tali centri materiali di tipo differente, come ad esempio:

- **Farmaci**
- **Frigoriferi e Condizionatori**
- **Ingombranti: come mobili, divani, materassi, valigie, scaffalature, pedane, oggetti in legno, ferro, vetroresina e plastiche dure**
- **Lastre e vetro camera**
- **Piccoli Elettrodomestici*:** come telefoni, orologi, computer stampanti, giocattoli a pila, plafoniere, videoregistratori, telecomandi e in generale qualsiasi apparecchio alimentato a pile o corrente diverso dalle altre categorie.

* Gli elettrodomestici piccoli devono essere consegnati integri, non smontati.

Materiali che **NON** si possono portare:

- **AMIANTO** in tutte le sue forme
- **GESSO** come il cartongesso, i gessolini ed mattoni di gesso
- **BITUME** come le guaine
- **I RIFIUTI INDIFFERENZIATI ed ORGANICI**

L'amianto, il gesso e il bitume vanno smaltiti in proprio rivolgendosi a centri autorizzati



15. Unità Mobile per la raccolta dei RAEE

Le Unità Mobili RAEE sono dei punti per la raccolta differenziata, allestiti con autoveicoli attrezzati per la raccolta e l'avvio al recupero di materiali elettrici ed elettronici (RAEE) e presidiati da personale di ASIA Napoli S.p.A. Presso questi punti raccolta i cittadini residenti nella città di Napoli o terzi muniti di deleghe e copia del documento del delegante possono conferire gratuitamente i seguenti RAEE:

- **Piccoli Elettrodomestici*:** come telefoni, orologi, computer stampanti, giocattoli a pila, plafoniere, videoregistratori, telecomandi e in generale qualsiasi apparecchio alimentato a pile o corrente diverso dalle altre categorie.
- Pile
- Toner e Cartucce
- TV-Monitor
- * Gli elettrodomestici piccoli devono essere consegnati integri, non smontati.

ASIA Napoli S.p.A. provvede attraverso il sito e i social network ad informare gli utenti sul luogo, i giorni e gli orari in cui sono presenti i centri mobili di raccolta RAEE.



16. Il destino dei rifiuti

Tutti i materiali provenienti dalla raccolta differenziata sono avviati a recupero o a riciclo da ASIA Napoli S.p.A. presso piattaforme convenzionate, con la garanzia del riciclo e del recupero o dello smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini, oltre che della normativa in materia ambientale.

I materiali da imballaggio

I materiali da **imballaggio** in plastica e metallo sono conferiti negli impianti di selezione e negli impianti di riciclo gestiti dal Consorzio Nazionale Imballaggi (**CONAI**) il consorzio privato, senza fini di lucro, attraverso il quale i produttori e gli utilizzatori degli imballaggi garantiscono il raggiungimento degli obiettivi per il riciclo ed il recupero previsti dalla legge. Gli **impianti** sono dei siti in cui i materiali provenienti da raccolta differenziata sono selezionati, separati e successivamente inviati, privi di materiale estraneo, nel rispetto delle specifiche previste dai consorzi di filiera, agli impianti produttivi. Essi sono fondamentali nel processo di riciclo, poiché uno dei maggiori problemi nella raccolta differenziata è legato alla presenza di materiale estraneo nelle diverse tipologie di rifiuto. Il riciclo ed il recupero dei rifiuti di imballaggio è assicurato dal CONAI attraverso sei consorzi obbligatori, uno per ciascun materiale di imballaggio:

MATERIALE	CONSORZIO	
ACCIAIO	RICREA CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ACCIAIO	
ALLUMINIO	CiAI CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ALLUMINIO	
CARTA/CARTONE	COMIECO CONSORZIO NAZIONALE RECUPERO E RICICLO DEGLI IMBALLAGGI A BASE CELLULOSICA (CARTA, CARTONE ECC.)	
LEGNO	RILEGNO CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RECUPERO E IL RICICLAGGIO DEGLI IMBALLAGGI DI LEGNO	
PLASTICA	COREPLA CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RICICLAGGIO E IL RECUPERO DEI RIFIUTI DI IMBALLAGGI IN PLASTICA	
VETRO	COREVE CONSORZIO RECUPERO VETRO	

Il **CONAI** collabora con i Comuni in base a specifiche convenzioni, regolate dall'Accordo quadro nazionale **ANCI-CONAI**, e rappresenta per i cittadini la garanzia che i materiali provenienti dalla raccolta differenziata trovino pieno utilizzo attraverso corretti processi di recupero e riciclo.

17. Controllo e accertamento delle violazioni

L'articolo 44 del Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti attribuisce il compito di far osservare le disposizioni in esso contenute in via generale agli agenti del Corpo di Polizia Locale e, in via speciale, anche agli **Ispettori Ambientali** di ASIA Napoli S.p.A. Il Comune di Napoli, con Delibera di Giunta n. 337 del 22/05/2015, dando attuazione al Regolamento, ha istituito la figura degli Ispettori Ambientali per il potenziamento delle attività di prevenzione, controllo e tutela ambientale, nonché di accertamento e repressione delle violazioni delle norme del Regolamento.

17.1 Gli Ispettori Ambientali

Gli Ispettori Ambientali sono dipendenti di ASIA Napoli S.p.A. nominati attraverso Decreto Sindacale, a seguito di un corso di formazione organizzato dal Comando Generale delle Polizia Municipale del Comune di Napoli, che hanno superato un esame finale di idoneità.

Essi hanno il compito di accertare la violazione al regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, di identificare il trasgressore, contestare la violazione, e/o procedere alla notificazione, irrogare la relativa sanzione. Gli Ispettori Ambientali e gli altri funzionari incaricati possono, nell'esercizio delle funzioni di vigilanza e nel rispetto di quanto disposto dalla legge, assumere informazioni, procedere ad ispezioni di cose e luoghi diversi dalla privata dimora, dar luogo a rilievi segnaletici descrittivi e ad ogni altra operazione tecnica, quando ciò sia necessario o utile al fine dell'accertamento di violazioni del regolamento e dell'individuazione dei responsabili delle violazioni medesime.

La gestione del contenzioso derivante da violazioni del regolamento comunale e/o Ordinanze Sindacali in materia di gestione dei rifiuti è di competenza del Comune di Napoli, cui il cittadino trasgressore potrà, nel caso, inviare la documentazione idonea.

Il personale di ASIA Napoli S.p.A. in possesso della qualifica di Ispettore è dotato di un apposito tesserino di riconoscimento sempre esposto in maniera visibile.




**ATTENZIONE
QUESTA UTENZA**

**NON HA EFFETTUATO LA
RACCOLTA DIFFERENZIATA
CORRETTAMENTE**

CONTENITORE NON SVUOTATO PERCHÉ:

- CONTENENTE MATERIALI **NON CORRETTAMENTE DIFFERENZIATI**
PERTANTO NON CORRISPONDENTI ALLA FRAZIONE PREVISTA
- ESPOSTO IN GIORNO SBAGLIATO** SECONDO QUANTO
PREVISTO DAL CALENDARIO

Fa' la tua parte • Differenzia

per maggiori informazioni:
www.asianapoli.it / n° verde 800161010




18. Standard, controlli, verifiche

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti è un obiettivo primario di ASIA Napoli S.p.A. per raggiungere il quale svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dell'utenza.

ASIA Napoli S.p.A. 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	STANDARD	2015	2016
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	90%	92,34%	95,04%
RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE	% RD	Tonnellate materiale raccolto riciclabile/tonnellate totali prodotte	> 25 %	26%	30,6%
RACCOLTA INDUMENTI USATI	Svuotamento contenitori stradali	Svuotamenti/mese	1	4,5	4,5
GUIDA ALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE	Presenza presso sito internet	Disponibilità	Sempre disponibile	SI	SI
CENTRO DI RACCOLTA	Apertura al pubblico	Ore/settimana	24 (media)	55	62

19. Tutela degli utenti

ASIA Napoli S.p.A. è a disposizione degli utenti per qualsiasi informazione, richiesta o segnalazione. Tutte le informazioni relative al servizio e descritte nella carta dei servizi sono sempre aggiornate sul sito istituzionale, attraverso di esso si possono consultare i calendari aggiornati delle raccolte, avere informazioni sui materiali differenziabili, prenotare il ritiro degli ingombranti o inviare suggerimenti.

19.1. Come contattare ASIA

Gli utenti possono contattare ASIA Napoli nei seguenti modi:

Numero Verde	800161010
Email	servizio.clienti@asianapoli.it
Posta	Via Ponte dei Francesi 37/D - 80146 Napoli
Web	www.asianapoli.it

19.2. Procedure e gestione delle segnalazioni e dei reclami

ASIA Napoli S.p.A. è sempre disponibile ad accogliere le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte ed anche gli eventuali reclami degli utenti.

I **suggerimenti** e le **segnalazioni** rappresentano le azioni degli utenti per partecipare al miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza di ASIA Napoli S.p.A., possono essere effettuati telefonando al numero verde 800. 16.10.10 o compilando la apposita scheda presente sul sito internet www.asianapoli.it; i **suggerimenti** e le **segnalazioni** possono essere altresì effettuati 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 ASIA Napoli S.p.A. 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, ASIA Napoli S.p.A. ha predisposto appositi moduli per i reclami, allegati alla presente carta e comunque scaricabili dal sito internet di ASIA Napoli S.p.A. e del comune di Napoli. Gli utenti per la preparazione e l'inoltro dei reclami possono anche chiedere l'ausilio delle associazioni dei consumatori con le quali è stata condivisa la presente carta.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti rappresentano per ASIA Napoli S.p.A. un importante momento di confronto e uno spunto per il miglioramento del servizio reso e per l'incremento della sua qualità.

Il reclami devono essere inoltrati a mezzo posta ad ASIA Napoli S.p.A. Via Ponte dei Francesi, 37/D – 80146 Napoli oppure a mezzo email all'indirizzo servizio.clienti@asianapoli.it

19.3. Accessibilità all'informazione

Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla raccolta differenziata e sulle iniziative aziendali ASIA Napoli S.p.A. 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;**
- **newsletter.**

19.4. 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 con le associazioni dei consumatori e rappresentano il punto di partenza per il miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti.

19.5. Correttezza di comportamento del personale addetto

Tutto il personale di ASIA Napoli S.p.A. è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e a migliorare costantemente la qualità del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli addetti che operano sul territorio sono tutti muniti di tesserino identificativo che riporta il logo di ASIA Napoli S.p.A., la foto del dipendente, il nominativo ed il numero di matricola aziendale.

19.6. Diritto di accesso agli atti

ASIA Napoli S.p.A. garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla Legge 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, gli utenti hanno il diritto di esaminare documenti o atti che li riguardano e di farne copia a proprie spese. La richiesta di accesso deve essere motivata ed indirizzata a ASIA Napoli S.p.A. che ha **30 giorni** di tempo per rispondere.

19.7. Trattamento dei dati sensibili

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire la violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e delle dignità degli interessati.

20. L'impegno richiesto ai cittadini di Napoli: i doveri degli utenti.

Avere una città pulita e più vivibile nel rispetto dell'ambiente è possibile grazie agli impegni che ASIA Napoli S.p.A. si assume con la carta dei servizi, ma grazie anche alla collaborazione dei cittadini napoletani e di tutti coloro che quotidianamente per lavoro, studio o svago, vivono la Città.

Il Comune di Napoli ed ASIA Napoli S.p.A. invitano tutti a rispettare le regole contenute nel regolamento comunale dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti ed in particolare:

- **separare in modo corretto** i materiali riciclabili e conferirli secondo le indicazioni all'interno dei contenitori o delle attrezzature predisposte o comunque nelle modalità indicate da ASIA Napoli S.p.A.;
- **rispettare l'orario di deposito dei rifiuti indifferenziati nei contenitori stradali** che è dalle 20:00 alle 22:00;
- **rispettare le giornate e l'orario di esposizione dei bidoncini**, secondo quanto indicato nei calendari per le utenze Porta a Porta; avere cura dei bidoncini assegnati, lavarli e ritirarli dal ciglio stradale e dai marciapiedi dopo il prelievo;
- **usare i cestini stradali getta carta** solo per piccoli rifiuti;
- **non abbandonare o esporre i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o ai cassonetti;**
- **non abbandonare in strada rifiuti ingombranti;** prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio telefonando al Numero Verde 800.16.10.10 o attraverso il sito www.asianapoli.it, oppure portarli presso le isole ecologiche o i punti di raccolta mobili;
- 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;**
- gli esercenti commerciali che somministrano bevande devono **conferire sempre bottiglie di plastica, vetro e lattine nei contenitori dedicati per i rifiuti differenziati;**
- **collocare sempre i cestelli davanti agli esercizi** in cui è frequente la dispersione di rifiuti minuti;
- **in caso di attività o manifestazioni** su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico **gli interessati sono tenuti a pulire le aree interessate.**

Il conferimento in modo differente da quanto previsto dal Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti comporta al trasgressore una sanzione amministrativa che può andare da **€ 25,82 a € 619,75.**

Il Regolamento di comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti è disponibile sul sito del comune Napoli.





MODULI



Fa' la tua parte
Differenzia

ALLEGATO 1 MODULO PER RECLAMI



Compila il modulo, allega il documento di riconoscimento e spedisci via posta all'indirizzo
ASIA Napoli S.p.A., Via Ponte dei Francesi 37/D - 80146 Napoli
o effettua una scansione e invia a mezzo e-mail all'indirizzo: **servizio.clienti@asianapoli.it**
Il modulo è anche scaricabile dal sito: **www.asianapoli.it**

Spettabile
ASIA Napoli S.p.A.

MITTENTE:

UTENZA COMMERCIALE **UTENZA DOMESTICA**

COGNOME E NOME / AZIENDA

.....

.....

VIA E CITTÀ

Il reclamo deve contenere tutti gli elementi necessari a descrivere in modo dettagliato quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dei fatti su cui si fonda. Non saranno accolte le segnalazioni prive dei dati identificativi dell'utente, del documento di identità, oppure contenenti dati infondati.

RACCOLTA	IGIENE DEL SUOLO	CENTRI DI RACCOLTA (ISOLE ECOLOGICHE)	ALTRI SERVIZI
PAP <input type="checkbox"/>	SPAZZAMENTO <input type="checkbox"/>		CESTINI <input type="checkbox"/>
STRADALE <input type="checkbox"/>	DISERBO <input type="checkbox"/>		MERCATI <input type="checkbox"/>
CAMPANE <input type="checkbox"/>			
INGOMBRANTI <input type="checkbox"/>			

.....

.....

.....

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata ad uno dei seguenti recapiti:

INDIRIZZO <input type="checkbox"/>	E-MAIL <input type="checkbox"/>	TEL <input type="checkbox"/>	FAX <input type="checkbox"/>
.....			

Data

.....

Firma

.....

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Firma

.....





Fa' la tua parte
Differenzia

ALLEGATO 2 MODULO PER SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI



Compila il modulo, effettua una scansione e invia a mezzo e-mail a: servizio.clienti@asianapoli.it
oppure spedisce via posta all'indirizzo: **Via Ponte dei Francesi 37/D - 80146 Napoli**
Il modulo può essere compilato anche direttamente online sul sito: www.asianapoli.it

Spettabile
ASIA Napoli S.p.A.

MITTENTE:

UTENZA COMMERCIALE UTENZA DOMESTICA

COGNOME E NOME / AZIENDA

.....

.....

VIA E CITTÀ

.....

.....

Segnalo / suggerisco per il seguente servizio:

RACCOLTA	IGIENE DEL SUOLO	CENTRI DI RACCOLTA (ISOLE ECOLOGICHE)	ALTRI SERVIZI
PAP <input type="checkbox"/>	SPAZZAMENTO <input type="checkbox"/>		CESTINI <input type="checkbox"/>
STRADALE <input type="checkbox"/>	DISERBO <input type="checkbox"/>		MERCATI <input type="checkbox"/>
CAMPANE <input type="checkbox"/>			
INGOMBRANTI <input type="checkbox"/>			

Chiedo che la eventuale risposta a questa segnalazione/suggerimento sia inviata ad uno dei seguenti recapiti:

INDIRIZZO <input type="checkbox"/>	E-MAIL <input type="checkbox"/>	TEL <input type="checkbox"/>	FAX <input type="checkbox"/>
.....			

Data

.....

Firma

.....

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Firma

.....



**Credo che avere la terra e non rovinarla
sia la più bella forma d'arte che si possa desiderare.**

Andy Warhol



*Fa' la tua parte
Differenzia*



www.asianapoli.it ■ n° verde 800.161010

