



Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani Città di Avellino

verba volant, scripta manent

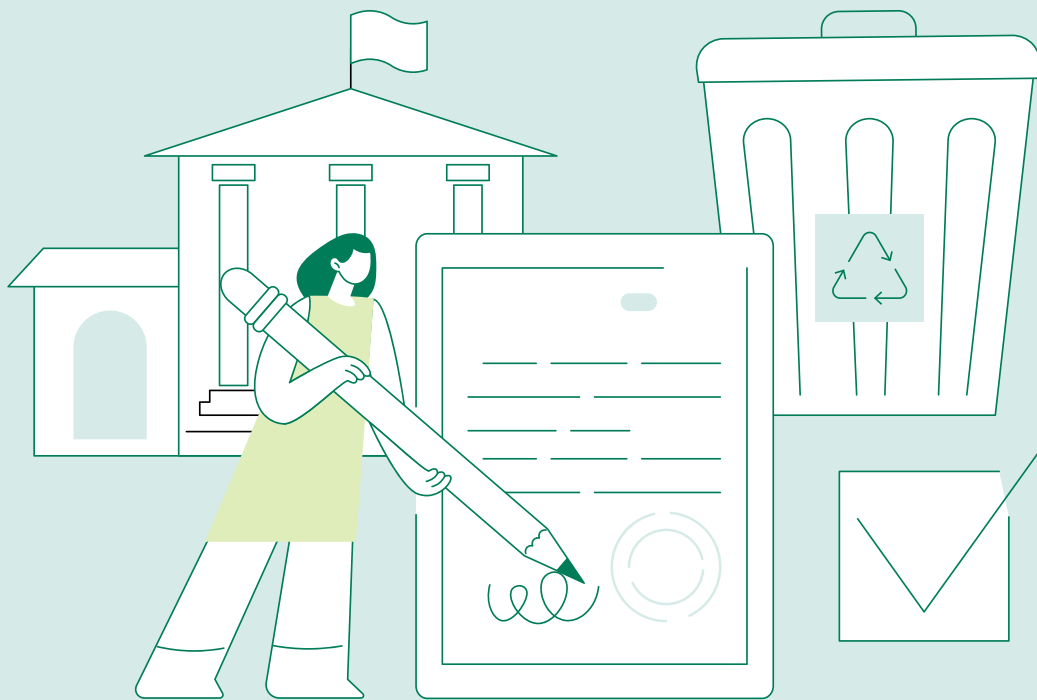
Sommario

Sezione I - Introduzione	Pag. 01
1. Premessa	Pag. 02
2. Validità	Pag. 02
3. Glossario e Riferimenti Normativi	Pag. 03
4. Schema Regolatorio ARERA	Pag. 07
Sezione II - Presentazione del Gestore	Pag. 10
1. Presentazione del Gestore	Pag. 11
2. Punti di Contatto	Pag. 11
Sezione III - Principi Fondamentali	Pag. 13
1. I Principi Fondamentali	Pag. 14
2. L'Impegno di Grande	Pag. 16
Sezione IV - Modalità di erogazione del Servizio	Pag. 18
1. Servizi affidati e modalità di effettuazione	Pag. 19
2. I servizi con i quali ci prendiamo cura della Città di Avellino	Pag. 19
Sezione V - Rapporti con l'Utenza	Pag. 28
1. Informazioni agli Utenti	Pag. 29
2. Procedure di Reclamo	Pag. 29



Sezione I

Introduzione



1. Premessa

La **Carta della Qualità** è il documento redatto dalla **Grande S.r.l.** in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati per il **Comune di Avellino**. Rappresenta uno strumento a tutela dei cittadini e contiene gli impegni che Grande S.r.l. assume ai sensi del Contratto di Servizio con il Comune.

Con la pubblicazione della Carta della Qualità il Gestore rende trasparenti le informazioni sui servizi affidati, il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica prevista da **ARERA** e le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie.

Con l'adozione della Carta della Qualità la Grande S.r.l. vuole garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e con il Comune di Avellino e rappresenta lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dai servizi erogati e costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi.

La Carta riporta i riferimenti al Gestore del servizio, individua il posizionamento della gestione per il Comune di Avellino nella matrice degli schemi regolatori, indica il periodo di validità del documento, individua i principi fondamentali cui deve attenersi Grande S.r.l. e la De Vizia transfer S.p.A. quale Socio Industriale cui è affidato operativamente il servizio, elenca gli obblighi di servizio ed i relativi standard di qualità previsti da Arera, descrive i servizi e la modalità di erogazione e riporta le regole e le procedure per i rapporti a tutela degli Utenti.

2. Validità

La presente Carta della Qualità dei Servizi di Raccolta dei Rifiuti per la Città di Avellino nel rispetto del principio di continuità e non interruzione dei servizi pubblici ha validità pluriennale e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche organizzative dei servizi erogati o modifiche normative. In caso di revisioni sostanziali Grande ne darà comunicazione mediante avviso sul sito internet www.grandeambiente.it e provvederà a riportare nel frontespizio della Carta il numero di Revisione (Rev.00) e la data dell'ultimo aggiornamento. Eventuali modifiche delle email da utilizzare o di indirizzi e recapiti saranno preventivamente comunicate al Comune di Avellino.

La Carta della Qualità è sempre disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet www.grandeambiente.it nella sezione Trasparenza Arera.

3. Glossario e Riferimenti Normativi

- **Utenti serviti** sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani sul territorio del Comune di Avellino.
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini.
- **Arera** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.
- **Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- **Centro di Raccolta** è la struttura delimitata e presidiata per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili.
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".
- **Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i..
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carte dei Servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose.

- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera.
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.
- **Legge 14 novembre 1995, n. 481**, affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico - finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennali dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018 - 2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.
- **Operatore** è la persona alle dipendenze del Gestore che effettua ogni lavoro o intervento.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento.

- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.
- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i..
- **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli:** frigoriferi, lavatrici, televisori etc.
- **Rifiuti ingombranti:** sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici ed altri oggetti e materiale provenienti da civili abitazioni che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (online).
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.
- **Sportello online:** è la piattaforma web (www.grandeambiente.it) che permette all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **Decreto Legislativo 30/07/1999 n. 286 (art.11)**, che prevede l'obbligo di 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.
- **Legge 24/12/2007 n. 244** (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif del 31 ottobre 2019** "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati".
- **Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022** "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".
- **Delibera ARERA n. 385/2023/R/RIF del 3 agosto 2023** "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".

4. Schema Regulatorio ARERA

Con la Delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità.

Il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato per la **qualità contrattuale**, con riferimento alla gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; punti di contatto con l'utente; ritiro dei rifiuti su chiamata; disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare; mentre per la **qualità tecnica**, con riferimento alla continuità e regolarità del servizio e sicurezza del servizio.

Posizionamento nello schema regolatorio e relativi obblighi

Il Comune di Avellino ha adottato lo **Schema Regulatorio I**. Tale schema, ai sensi della Delibera Arera n. 15/20222 stabilisce livelli qualitativi dei servizi descritti nella presente Carta della Qualità che devono essere rispettati dal Gestore per la durata del Piano Economico Finanziario per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUTTURE MATERIA DI QUALITÀ TECNICA REGOLARITÀ, E SICUREZZA	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SÌ
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SÌ	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

SCHEMA I

**LIVELLO
QUALITATIVO
MINIMO**

Dal posizionamento in **Schema I**, discendono i seguenti obblighi:

Articolo TQRIF	Obblighi di Servizio	Obbligo Schema I
Art. 5	Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione	SI
Art. 6 e Art. 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
Art. 10 e Art. 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Art. 13, Art. 17 e Art. 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Art. 20 e Art. 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V (ad eccezione art. 28.3)	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti	SI
Art. 29 e Art. 30	Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio	SI
Art. 32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI

Art. 35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Art. 42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Art. 48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art. 53.1), in relazione allo **SCHEMA I - Livello qualitativo minimo**, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" sopra individuato. Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente Territorialmente Competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.



Sezione II

Presentazione del Gestore



1. Presentazione del Gestore

Grande S.r.l. è il Gestore che, tramite il Socio Industriale De Vizia transfer S.p.A., eroga il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio delle strade sul territorio del Comune di Avellino. Nata il 3 agosto 2023 sotto la denominazione “Grande S.R.L.” con Sede Legale in Avellino alla Via Nuova Strada Consortile Località Pianodardine ed iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura Irpinia Sannio dal 22 agosto 2023 Codice fiscale e numero d’iscrizione 03164460648 è una Società mista pubblico - privata le cui quote sono di proprietà del Comune di Avellino al 51% e della De Vizia transfer S.p.A., con sede legale ed amministrativa in Torino alla Via Duino 136, al 49%.

Le Nostre Certificazioni

La Grande S.r.l., nell’erogazione dei servizi per il Comune di Avellino, garantisce l’applicazione di un **Sistema di Gestione Integrato** certificato in conformità alle norme **UNI EN ISO 9001:2008** (Sistema di Gestione per la Qualità), **UNI EN ISO 14001** (Sistema di Gestione Ambientale), **UNI EN ISO 45001** (Sistema di Gestione della Sicurezza dei Lavoratori), **UNI ISO 37001** (Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione) ed allo standard **SA 8000** (Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale), certificazioni rilasciate dall’Organismo Accreditato Bureau Veritas Italia.

Ad ulteriore garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi la Grande S.r.l. ha adottato la Carta Etica del Comune di Avellino ed il Codice Etico della De Vizia transfer S.p.A. scaricabili dal sito www.grandeambiente.it.

2. Punti di Contatto

Per i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio, Grande mette a disposizione per il rapporto con gli utenti:

Sportelli fisici sono degli sportelli situati nel territorio servito, dove i cittadini possono gestire le pratiche per i servizi ambientali, per esempio: chiedere informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti, richiedere i servizi a chiamata, attivare nuovi servizi, ritirare i contenitori e/o sostituirli, ecc. Questi uffici, concepiti come punti di incontro tra il gestore e gli utenti, sono presenti alla Zona Industriale in Località Pianodardine del Comune di Avellino presso la sede della Società ed i cittadini possono accedere liberamente negli orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00, e il sabato, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 ad eccezione delle giornate ricadenti in festività.

Sportello on line accessibile agli utenti registrati dalla home page del sito www.grandeambiente.it attraverso il quale l’utente può trovare tutte le informazioni sul proprio servizio rifiuti, presentare

le richieste di attivazione, cessazione, variazione dei servizi, richiedere la consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti (contenitori e sacchetti), presentare richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o di denuncia furto contenitore, richiedere il ritiro dei rifiuti su chiamata (ingombranti a domicilio), richiedere lo svuotamento contenitori (servizi dedicati). Infine, nella sezione “ARERA Trasparenza” accessibile dall’home page del sito www.grandeambiente.it l’utente può trovare i moduli relativi alla segnalazione reclami e segnalazione disservizi che possono poi essere inviati dall’utente a Grande seguendo le indicazioni previste per ogni tipologia di richiesta.

Portale web attraverso l’accesso al sito, www.grandeambiente.it è possibile visualizzare in modo immediato la tipologia di servizio di raccolta dedicato.

GrandApp che permette la gestione e fruizione dei servizi offerti dall’Azienda, effettuare segnalazioni e prenotare i servizi a chiamata.

Linea Verde 800.714.002

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti un servizio di assistenza telefonica contattabile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00, e il sabato, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 al numero verde 800.714.002.

Tutti i Punti di Contatto appena illustrati consentono all’utente di richiedere informazioni o istruzioni relativamente alla frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse; elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore; descrizione delle corrette modalità di conferimento; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del Centro del Riuso; ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.



Sezione III

Principi Fondamentali



1. Principi Fondamentali

I principi fondamentali che ispirano l'attività di Grande sono:



Eguaglianza e imparzialità: Grande assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. S'impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.



Continuità: Grande garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base del Contratto di Servizio deliberato dal Comune di Avellino fatti salvi i casi dovuti a cause di forza maggiore. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi: interruzione, sospensione o riduzione.



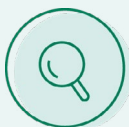
Partecipazione: Grande sostiene la centralità della comunicazione con il cittadino-utente, garantisce l'accesso alle informazioni e favorisce la collaborazione e la partecipazione del cittadino-utente, singolo o rappresentato, nella fase di valutazione del servizio.



Cortesia ed onestà: Grande si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.



Chiarezza e comprensibilità: Grande garantisce agli utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace



Trasparenza: L'Utente ha il diritto di chiedere - e ottenere - le informazioni che lo riguardano, di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.lgs. n. 195/2005, nonché all'accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013. La richiesta di accesso agli atti (L. n. 241/1990) può essere inviata tramite servizio postale a Grande S.r.l. Via Nuova Consortile Località Pianodardine Avellino; posta elettronica certificata (PEC): protocollo@grandeambiente.it.



Efficienza ed efficacia: Grande s'impegna ad adottare soluzioni tecnologiche più adeguate a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai cittadini-utenti.



Privacy: le informazioni relative ai portatori di interesse (stakeholder) sono trattate da Grande nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati. A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.



Rispetto dell'ambiente: Grande è particolarmente sensibile alle problematiche della tutela e del rispetto dell'ambiente e, nell'ambito della missione e degli obiettivi aziendali, attribuisce un ruolo importante alla valorizzazione del territorio e si propone di realizzare i propri obiettivi di sviluppo economico, senza danneggiare l'ambiente, e, ove possibile, agendo in sintonia con esso.

2. L'Impegno di Grande

Grande, consapevole dell'importanza di una visione strategica di sviluppo che integri temi di natura etica in grado di generare valore sia economico che sociale nel rapporto con gli stakeholder, pone al centro delle proprie attività aspetti di sostenibilità ambientale e sociale quali la salvaguardia e la protezione dell'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei Lavoratori e degli Utenti.

Grande si impegna pertanto a:

- 1. Tutelare** l'ambiente minimizzando gli impatti e riducendo il consumo di risorse, anche mediante l'adozione di soluzioni volte a preservarne il valore nel tempo attraverso il riuso e il recupero, coerentemente con i principi di sviluppo di un'economia circolare;
- 2. Promuovere** l'educazione ambientale attraverso azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati, nel rispetto del progetto tecnico proposto dal Socio Industriale e del vigente contratto di servizio;
- 3. Garantire** il rispetto degli standard qualitativi fissati, perseguendone il miglioramento in funzione delle esigenze manifestate dagli stakeholder in termini di costo, flessibilità, affidabilità e disponibilità;
- 4. Sviluppare** i servizi affidati in relazione alle esigenze e le aspettative degli stakeholder, sostenendo i comportamenti virtuosi, perseguendo obiettivi di sostenibilità ambientale, sicurezza, trasparenza ed efficacia;
- 5. Incentivare** il dialogo e il confronto con gli stakeholder attivando adeguati strumenti di partecipazione e informazione al fine di creare un valore condiviso per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dell'ambiente;
- 6. Assicurare** il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività, per la tutela dell'ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei dipendenti, dei cittadini, consapevole che ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra Grande e gli stakeholder e rappresenta una garanzia per entrambi;
- 7. Migliorare** i propri processi uniformandosi a standard nazionali e internazionali di riferimento, favorendo l'innovazione, la ricerca, lo sviluppo, la sperimentazione e l'utilizzo di nuove tecnologie;
- 8. Comunicare** ai cittadini-utenti le iniziative di tutela ambientale, di pulizia, di formazione-informazione, nonché i dati relativi alle prestazioni e servizi resi attraverso il portale www.grandeambiente.it ;

9. **Informare** sull'andamento delle attività di raccolta e spazzamento comunicando ai cittadini-utenti i risultati conseguiti attraverso la loro pubblicazione sul sito www.grandeambiente.it ;
10. **Comunicare** ai cittadini-utenti, attraverso la pubblicazione sul sito aziendale www.grandeambiente.it, ogni variazione di rilievo delle condizioni di erogazione dei singoli servizi di igiene ambientale almeno 30 (trenta) giorni prima della data di decorrenza delle medesime (fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale), così come disposto da ARERA, in ottemperanza alla Deliberazione 444/2019/R/RIF dello stesso Ente;
11. **Comunicare** ai cittadini-utenti, ai sensi dell'Anagrafe pubblica dei rifiuti i dati relativi alla raccolta, al recupero, allo smaltimento dei rifiuti prodotti dal Comune di Avellino. I dati sono consultabili online sul sito www.grandeambiente.it alla sezione Trasparenza ARERA;
12. **Ascoltare** e tutelare i cittadini-utenti rendendo disponibili appositi canali per le comunicazioni di reclami, suggerimenti e strumenti d'informazione comprensibili ed accessibili attraverso le modalità previste sul sito www.grandeambiente.it;
13. **Coinvolgere** cittadini, Associazioni dei Consumatori, dipendenti, fornitori e parti sociali mediante canali di comunicazione bilaterale quali consultazioni, scambi di informazioni, proposte, pareri, iniziative di interesse pubblico al fine di verificare insieme l'impegno dell'azienda per il miglioramento della qualità dei servizi e dell'ambiente.



Sezione IV

Modalità di erogazione del Servizio



1. Servizi affidati e modalità di effettuazione

Se c'è un insegnamento che, si auspica, la pandemia abbia lasciato con i suoi continui lockdown è la capacità di discernere tra ciò che è superfluo e ciò che si rivela essenziale, tra ciò che sia può sospendere e ciò che è veramente fondamentale nella nostra vita di tutti i giorni. Questo processo di discernimento ha portato chi vive nelle nostre città ad una maggiore resilienza di fronte alle difficoltà ma sicuramente ha creato in tutti noi una maggiore consapevolezza dell'importanza che riveste il servizio di raccolta dei rifiuti urbani, un servizio di pubblico interesse, come tale qualificato dalla legge da cui emerge l'importanza che riveste una sua corretta e funzionale organizzazione.

Per noi di Grande, la missione di offrire servizi essenziali va oltre il semplice compito di gestire la raccolta dei rifiuti. Riconosciamo che ogni cittadino è parte fondamentale di una comunità più ampia e ci impegniamo ogni giorno con passione e dedizione per assicurarci che la gestione dei rifiuti non solo rispetti l'ambiente, ma contribuisca anche al benessere di ogni singola persona.

Questa dedizione si traduce in un impegno costante verso il miglioramento continuo, poiché crediamo che ogni passo avanti nel nostro operato si rifletta positivamente sulla vita quotidiana di ciascun cittadino. Investiamo nella formazione qualificata del nostro personale, al fine di assicurare non solo la massima efficienza nei servizi di raccolta, ma anche di instillare una consapevolezza ambientale che coinvolga e ispiri la nostra comunità.

Siamo consapevoli che la gestione responsabile dei rifiuti impatta direttamente sulla qualità della vita e sull'ambiente in cui viviamo. Pertanto, ci impegniamo a superare le aspettative, affinché ogni cittadino possa percepire il nostro impegno tangibile nel migliorare la sostenibilità, contribuendo così a creare un futuro migliore per tutti noi.

2. I servizi con i quali ci prendiamo cura della Città di Avellino

I rifiuti vengono raccolti con differenti modalità alla luce della tipologia, dell'ubicazione, dell'utenza e della disponibilità di idonei spazi per posizionare i contenitori o per l'accessibilità dei mezzi dedicati al servizio. La raccolta dei rifiuti viene svolta dagli Operatori nell'arco dell'intera giornata senza interruzioni nell'arco dell'anno con l'eccezione di alcune festività previste dal programma delle attività di raccolta e trasporto e dal programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Di seguito riportiamo una sintetica descrizione delle modalità di effettuazione dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, servizi erogati dalla Grande S.r.l. ed affidati al Socio Industriale De Vizia transfer S.p.A.. Il calendario e gli orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani sono visionabili e liberamente scaricabili dal sito www.grandeambiente.it alla sezione Trasparenza Arera.

La Raccolta Porta a Porta



La **Raccolta Porta a Porta** presso tutte le tipologie di utenze, avviene mediante lo svuotamento manuale o meccanico dei rifiuti prodotti in ambito domestico e non domestico. La frazione deve essere conferita dall'utente nei giorni ed ore prefissate all'esterno della proprietà privata di riferimento o in altri spazi appositamente convenuti qualsiasi esposizione successiva all'ora prevista è da ritenersi non conforme. Siamo consapevoli che la gestione responsabile dei rifiuti impatta direttamente sulla qualità della vita e sull'ambiente in cui viviamo. Il servizio viene pianificato in modo da permettere di riciclare la maggiore quantità di materiali, ridurre i rifiuti da smaltire in discarica ed allo stesso tempo limitare le emissioni di gas serra.

La Raccolta Porta a Porta presso tutte le tipologie di utenze, mediante svuotamento manuale o meccanico degli scarti alimentari e di cucina, nonché altri rifiuti putrescibili prodotti in ambito domestico. La frazione deve essere conferita dall'utente nei giorni ed ore prefissate, all'esterno della proprietà privata di riferimento, o in altri spazi appositamente convenuti, qualsiasi esposizione successiva all'ora prevista è da ritenersi non conforme.

La frequenza ordinaria del servizio è bisettimanale. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento e non comprende la pulizia, il lavaggio, la manutenzione e la custodia dei bidoni che diamo in dotazione agli utenti.

Raccolta presso tutte le tipologie di utenze del rifiuto multilaterale leggero, imballaggi plastici e metallici in alluminio e in banda stagnata conferiti dall'utente nei giorni ed ore prefissate, all'esterno della proprietà privata di riferimento o in altri spazi appositamente convenuti nei contenitori in modalità sfusa, qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all'ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme. L'utente deve assicurarsi che dopo l'introduzione dei rifiuti il coperchio del contenitore resti chiuso.

La frequenza ordinaria del servizio è settimanale in ogni periodo dell'anno e per tutte le tipologie di utenza. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento e non sono invece compresi nel servizio la pulizia, lavaggio, manutenzione e custodia dei bidoni in dotazione agli utenti.

Raccolta presso tutte le tipologie di utenze del rifiuto di carta e cartone nei giorni ed ore prefissate, all'esterno della proprietà privata di riferimento o in altri spazi appositamente convenuti,

in maniera “sfusa” all’interno dei mastelli o cassonetti assicurandosi che dopo l’introduzione dei rifiuti il coperchio del contenitore resti chiuso.

La frequenza ordinaria del servizio è settimanale in ogni periodo dell’anno e per tutte le tipologie di utenza. Qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all’ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento e non sono invece compresi nel servizio la pulizia, lavaggio, manutenzione e custodia dei secchielli o bidoncini in dotazione agli utenti.

Raccolta presso le utenze commerciali, scuole, grandi produttori ed uffici pubblici dei rifiuti di imballaggi cellulosici nei giorni ed ore prefissate, all’esterno della proprietà privata di riferimento, o in altri spazi appositamente convenuti, in modalità “sfusa” ma opportunamente ripiegati e legati al fine di consentire abilmente le operazioni di prelievo di detta frazione da parte degli operatori mediante prelievo manuale.

La frequenza ordinaria del servizio è penta-settimanale in ogni periodo. Qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all’ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento.

Raccolta presso tutte le tipologie di utenza dei rifiuti di imballaggi di vetro conferiti nei giorni ed ore prefissate, all’esterno della proprietà privata di riferimento, o in altri spazi appositamente convenuti, in modalità “sfusa” all’interno di mastelli per le utenze domestiche, carrellati per le utenze non domestiche o cassonetti per le utenze pubbliche. I rifiuti devono essere conferiti nei contenitori in modalità sfusa. L’utente deve assicurarsi che dopo l’introduzione dei rifiuti il coperchio del contenitore resti chiuso.

La frequenza ordinaria del servizio è settimanale in ogni periodo dell’anno e per tutte le tipologie di utenza. Qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all’ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento, non sono invece compresi nel servizio la pulizia, lavaggio, manutenzione e custodia dei bidoni in dotazione agli utenti.

Raccolta presso le utenze commerciali, alberghi, scuole, grandi produttori ed uffici pubblici del rifiuto di imballaggi di vetro conferiti dall’utente nei giorni ed ore prefissate, all’esterno della proprietà privata di riferimento, o in altri spazi appositamente convenuti, in modalità “sfusa” all’interno di bidoni carrellati. L’utente deve assicurarsi che dopo l’introduzione dei rifiuti il coperchio del contenitore resti chiuso.

La frequenza ordinaria del servizio è almeno quattro volte a settimana in ogni periodo dell'anno. Qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all'ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme. Oltre che il ritiro dei rifiuti conferiti, questo servizio comprende la pulizia contestuale delle aree circostanti al punto di conferimento, non sono invece compresi nel servizio la pulizia, lavaggio, manutenzione e custodia bidoni in dotazione agli utenti.

Raccolta presso tutte le tipologie di utenza del rifiuto Secco Residuo, la frazione costituita da tutti quei rifiuti che non vengono destinati alle altre raccolte differenziate finalizzate al riciclaggio o al recupero di materia. Il servizio comprende anche la raccolta dei pannoloni/pannolini utilizzati da utenti allettati o bambini neonati. I rifiuti indifferenziati sono conferiti dall'utente nei giorni ed ore prefissate, all'esterno della proprietà privata di riferimento, o in altri spazi appositamente convenuti all'interno di mastelli per le utenze domestiche, carrellati per le utenze condominiali, non domestiche o pubbliche e cassonetti per le utenze pubbliche previo utilizzo di sacchi trasparenti di cui l'utente dovrà farsi carico. L'utente deve assicurarsi che dopo l'introduzione dei rifiuti il coperchio del contenitore resti chiuso.

La frequenza ordinaria del servizio è bi-settimanale. Qualsiasi esposizione dei rifiuti successiva all'ora di inizio del servizio di raccolta è da ritenersi un conferimento non conforme.

Raccolta porta a porta su chiamata dei rifiuti ingombranti e rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) che risultano difficilmente conferibili nel flusso di raccolta del secco residuo, anche al di fuori degli ordinari servizi di raccolta calendarizzati. Le modalità di accesso al servizio sono descritte nel dettaglio alla pagina "Servizi Interattivi" / Ritiro Ingombranti di questo sito. I rifiuti previo accordo con il contact center vengono conferiti dall'utente lungo la pubblica viabilità, ordinatamente e in modo da occupare il minimo spazio possibile e non arrecare pregiudizio, intralcio o pericolo per la sicurezza e la circolazione di persone e veicoli, nella prossimità dell'ingresso dell'utenza e comunque in luogo accessibile dagli automezzi previsti per l'espletamento del servizio, e vengono ritirati nei giorni ed ore prefissati. Dovrà essere raccolto esclusivamente il materiale elencato nella prenotazione telefonica e la quantità massima di rifiuti conferibile per singola prenotazione non può superare cinque pezzi e un volume di 2 m³ per pezzo.

Il servizio è previsto con una frequenza di espletamento penta-settimanale.



Una piazza pulita è sicuramente il miglior biglietto da visita per una Città. Spesso, però, i Gestori dei servizi di igiene urbana non dedicano alla progettazione ed esecuzione di questi servizi la dovuta attenzione trascurando l'importanza che essi assumono per il decoro urbano e per la qualità della vita di chi vive le nostre Città. Al contrario, noi di Grande, abbiamo messo in campo un progetto di spazzamento articolato che grazie ad importanti investimenti in attrezzature all'avanguardia, in linea con la scelta di perseguire la riduzione degli impatti ambientali, garantirà agli Avellinesi una Città finalmente pulita.

Spazzamento Manuale

Operiamo manualmente nelle aree del centro abitato non accessibili alle spazzatrici, garantendo una copertura completa che include piazze, porticati e marciapiedi. L'attività di spazzamento ordinario è svolta con frequenza esasettimanale, il servizio è ampliato durante la domenica e i festivi, con passaggi pomeridiani nei mesi estivi lungo il Corso Vittorio Emanuele II. Il nostro impegno per la pulizia della Città di Avellino va oltre la semplice esecuzione del servizio ma mira a garantire la massima cura e attenzione per ogni dettaglio. Lo spazzamento manuale è effettuato in maniera periodica e programmata per zone comunali ed è eseguito dall' Operatore ambientale di quartiere. Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

Spazzamento Meccanizzato Combinato

Il servizio di spazzamento meccanizzato è effettuato in maniera periodica e programmata per zone della Città. Svolto con attrezzature moderne ed a ridotto impatto ambientale include la pulizia delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili. Durante le operazioni di spazzamento gli Operatori adottano tutte le procedure necessarie ad evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza. Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Modalità di erogazione di altri servizi

Raccolta rifiuti Manutenzione del Verde Urbano

La corretta gestione dei rifiuti di sfalci e potature originati da manutenzioni di giardini, parchi, aree verdi e spazi pubblici, direttamente effettuate dall'Amministrazione Comunale, è importante per evitare un impatto negativo sul decoro urbano e sull'ambiente, gli uffici comunicheranno con anticipo settimanale l'eventuale punto di prelievo che verrà effettuato dagli addetti attraverso l'utilizzo di una piattaforma e di un mezzo a basse emissioni con vasca dedicata. Gli impieghi corrispondono ad una frequenza equivalente di tipo bisettimanale.

Servizio di Diserbo e Manutenzione Aree Verdi

Il servizio è dedicato alla cura degli spazi pubblici con l'obiettivo di garantire che le aree verdi, come parchi, giardini pubblici, aiuole e piazze, siano mantenute in condizioni ottimali. Effettuiamo la rimozione delle erbacce che possono compromettere l'aspetto estetico e la salute delle piante, il taglio regolare dell'erba, la potatura delle piante, arbusti e alberi, la rimozione di foglie morte, rami caduti, detriti e altri rifiuti presenti nelle aree verdi. Questo servizio è essenziale per promuovere uno spazio verde sano, sicuro e accogliente per la comunità.

Servizio di Raccolta e Pulizia delle Aree Mercatali

Il servizio è dedicato alla pulizia degli spazi utilizzati per il mercato ed eventi commerciali all'aperto. Questi luoghi richiedono una cura particolare a causa dell'afflusso di persone, della presenza di bancarelle e della produzione di rifiuti. Il servizio è comprensivo di raccolta dei rifiuti prodotti dagli esercenti le attività mercatali e pulizia e spazzamento dell'area. Questo servizio è cruciale per creare un ambiente accogliente durante gli eventi, migliorando l'esperienza dei visitatori e contribuendo alla reputazione positiva della località ospitante.

Servizio di Pulizia per Feste, Eventi e Manifestazioni

Il servizio è progettato per garantire che gli spazi utilizzati durante tali occasioni siano mantenuti puliti, ordinati e sicuri per partecipanti e visitatori. Questo tipo di servizio richiede una pianificazione attenta e una rapida risposta alle esigenze di pulizia durante e dopo l'evento. Questo servizio è cruciale per garantire che gli eventi siano piacevoli e rispettino gli standard igienici contribuendo alla buona reputazione degli organizzatori ed influenzando positivamente l'esperienza complessiva dei partecipanti.

Raccolta dei rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (RUP) composti da tutti quei rifiuti domestici che contengono sostanze pericolose. I rifiuti contemplati ai fini della raccolta sono esclusivamente pile esauste e farmaci scaduti i quali potranno essere conferiti dall'utenza domestica utilizzando i contenitori collocati sul territorio del Comune in prossimità dei rispettivi luoghi commerciali di acquisto delle pile o farmaci. Il servizio prevede lo svuotamento dei contenitori con frequenza quindicinale o,

nell'eventualità di un più celere riempimento, su segnalazione anche da parte di voi utenti. Il servizio di raccolta include la manutenzione dei contenitori presenti sul territorio della Città di Avellino garantendone la funzionalità.

Servizio di svuotamento cestini “Dog Toilette”

Servizio di svuotamento cestini “dog toilette”. Nell'ambito del territorio Comunale sono diffusi cinquantasette contenitori dedicati alle deiezioni canine, altresì denominati “dog toilette”. Il servizio non è trascurabile in una città come Avellino con un'alta popolazione di cani. Provvediamo allo svuotamento dei cestini delle dog toilette con intervalli regolari per evitare i cattivi odori ed effettuiamo le operazioni di manutenzione dei cestini stessi. Nel periodo di affidamento del servizio attiveremo tramite GranEdu una campagna di sensibilizzazione per incoraggiare i proprietari di cani ad utilizzare responsabilmente le dog toilette. Questo servizio aiuta a mantenere gli spazi pubblici puliti contribuendo al benessere della comunità.

Monitoraggio rifiuti abbandonati sul territorio comunale

Monitoraggio rifiuti abbandonati sul territorio comunale. Effettuiamo il servizio di presidio e controllo di tutto il territorio mediante l'utilizzo di personale che vigila e segnala la localizzazione e l'entità di eventuali punti abusivi di scarico. Il servizio è dedicato a prevenire e contrastare il fenomeno dell'abbandono illegale di rifiuti. Questo servizio è fondamentale per mantenere l'ambiente urbano pulito, preservare la bellezza delle aree pubbliche e prevenire impatti negativi sulla salute pubblica, contribuendo significativamente alla creazione di una comunità consapevole dell'importanza della corretta gestione dei rifiuti. La sua efficacia dipende dalla collaborazione attiva tra i cittadini e gli altri attori coinvolti.

Ecosportello e Numero Verde

Il servizio ha scopo di assicurare agli utenti informazioni, supporto e risorse relative a tematiche ambientali, promuovendo la sostenibilità e la corretta gestione delle risorse. Entrambi sono strumenti importanti per coinvolgere la comunità nella promozione di comportamenti sostenibili e nella corretta gestione dei rifiuti prodotti. Forniscono un accesso facile e immediato a informazioni utili sul corretto smaltimento dei rifiuti, attivazione dei servizi a chiamata, raccolta segnalazioni disservizi e reperimento dell'opportuna modulistica, contribuendo a sensibilizzare gli utenti e favorire un maggiore coinvolgimento nel processo di conferimento dei rifiuti ai nostri addetti. la tutela del pianeta.

Ritiro Ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione sul sito www.grandeambiente.it, sull'app GrandApp e Numero Verde 800 714 002. Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali: mobili, oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati), elettrodomestici, rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici. In Grande comprendiamo l'importanza di garantire lo

smaltimento corretto di tali oggetti accumulati nel tempo ed il servizio è progettato per rendere il processo di smaltimento degli oggetti voluminosi più semplice che mai.

Ecco come puoi usufruire del nostro servizio di ritiro ingombranti:

1. Compila il modulo che troverete online sul sito www.grandeambiente.it oppure utilizzando la pagina dedicata su **GrandApp** che vi guiderà attraverso il processo di prenotazione. Inserite le informazioni richieste, come la tipologia di oggetti, la quantità e la vostra posizione.
2. Conferma della prenotazione. Riceverete una conferma della prenotazione via email con tutte le informazioni dettagliate, inclusa la data e l'orario previsti per il ritiro.
3. Preparazione degli oggetti. Assicuratevi che gli oggetti da rimuovere siano pronti per il ritiro alla data concordata.

Nel giorno del ritiro il materiale deve trovarsi sul marciapiede davanti all'indirizzo e al civico di prenotazione in modo che non sia di intralcio al passaggio. Si può esporre in un luogo diverso da quello di prenotazione ma bisogna indicarlo all'operatore o nelle note di ritiro. Il materiale deve essere provvisto del codice prenotazione ricevuto in fase di appuntamento. Bisogna rispettare l'orario indicato al momento della prenotazione.

Il Centro del Riuso

Il **Centro del Riuso** è aperto in Via Nuova Consortile località Pianodardine il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 ad eccezione delle giornate ricadenti in festività. Possono essere conferiti presso il Centro del Riuso, previa verifica da parte del Personale incaricato, esclusivamente beni usati, in buono stato e funzionanti, suscettibili di riutilizzo diretto per gli usi e le finalità originari come: abiti, accessori di abbigliamento, articoli ed accessori per l'infanzia; attrezzature sportive; giochi ed oggetti per lo svago; mobili ed elementi di arredo; oggettistica e suppellettili per la casa; stoviglie e casalinghi.

Sono conferibili le seguenti tipologie di beni: abiti, accessori di abbigliamento e biancheria per la casa; articoli e accessori per l'infanzia; attrezzi per lavori domestici, giardinaggio e bricolage; Attrezzature sportive; giochi e oggetti per lo svago; oggetti e suppellettili per la casa; stoviglie e casalinghi; mobili. Il bene, appartenente alle suindicate categorie, deve trovarsi in buono stato e funzionante, suscettibile di riutilizzo diretto per gli usi e le finalità originari, salvo l'effettuazione di operazioni di pulizia e di piccole manutenzioni. Al momento del conferimento tutti gli oggetti devono essere comunque puliti ed in buono stato d'uso.

Centro di Raccolta Comunale

Altro importante strumento messo a disposizione dell'Utenza è il Centro di Raccolta dei rifiuti aperta in Via Nuova Consortile località Pianodardine dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00, e il sabato, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 ad eccezione delle giornate ricadenti in festività.

Presso il Centro, durante l'orario di apertura, sarà possibile conferire una vasta gamma di rifiuti urbani non pericolosi. Si tratta, nello specifico, di carta e cartone, imballaggi in carta e cartone, imballaggi in vetro, imballaggi misti in plastica e metalli, pneumatici fuori uso, batterie alcaline, altre batterie e accumulatori, rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione prodotti e conferiti da utenze domestiche, rifiuti biodegradabili di cucine e mense, rifiuti biodegradabili vegetali (sfalci e potature) prodotti e conferiti da utenze domestiche, ingombranti, legno, plastica, metallo, abbigliamento, prodotti tessili, oli e grassi commestibili, medicinali, batterie e accumulatori, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, rifiuti urbani non differenziati, altri rifiuti biodegradabili, residui della pulizia stradale.



Sezione V

Rapporti con l'Utenza



1. Informazioni agli Utenti

Grande si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, gli aspetti normativi e sulle modalità di fornitura del servizio ed a tale scopo ha istituito un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità, presentare richieste e reclami e comunicare con gli uffici (www.grandeambiente.it) ed un applicazione web liberamente scaricabile (GrandApp) per smartphone che consente la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi.

Grande, inoltre, ha istituito presso la sede della Società in Via Nuova Consortile località Pianodardine uno sportello fisico dedicato a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00, e il sabato, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 ad eccezione delle giornate ricadenti in festività.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente ed è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

2. Procedure di Reclamo

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta della Qualità del Servizio può presentare reclamo al Gestore in forma scritta attraverso i consueti canali d'accesso di posta elettronica. Presso gli sportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'Utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole.

Le procedure di reclamo sono facilmente accessibili e di facile utilizzazione. Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Non è ammessa la reiterazione della richiesta;
- rivolgersi alle Associazioni di tutela dei consumatori per avviare la procedura di conciliazione paritetica;
- è comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.



Città di Avellino

Assessorato alle Politiche Ambientali
ed Energetiche



Avellino
La Città della Sostenibilità

GRANDE

GESTIONE RIFIUTI AVELLINO NUOVA DIFFERENZIATA ECO-SOSTENIBILE