



Comune  
di Positano  
ASSESSORATO ALL'AMBIENTE

# carta dei servizi

*raccolta differenziata dei rifiuti*



L'IGIENE URBANA  
EVOLUTION

SOSTENIBILITÀ | SINERGIA | PASSIONE





Numero Verde  
**800 444 088**



L'azienda si pone l'ambizioso obiettivo di rendere più ecosostenibile l'ambiente in cui viviamo.

L'Igiene Urbana Evolution offre una gamma vasta di servizi di igiene ambientale, che vanno dalla Raccolta Differenziata allo smaltimento dei rifiuti pericolosi, dalla disinfestazione agli espurghi civili e industriali, dalla disostruzione fognaria alla microraccolta di rifiuti industriali.

L'Igiene Urbana Evolution è nata per contribuire ad accrescere nei cittadini l'interesse alla cura dell'ambiente.

Differenziare è importante per il futuro delle prossime generazioni.

L'Igiene Urbana Evolution, per il servizio di raccolta e spazzamento si avvale di 13 automezzi e di 11 addetti, per un Comune a vocazione turistica che richiede standard di alto profilo qualitativo ed una grande flessibilità che permetta di rispondere alle diverse esigenze del territorio.

Gli automezzi ed il personale addetto saranno implementati nel periodo estivo.

L'Igiene Urbana Evolution, a conferma dell'attenzione che dimostra per la salvaguardia ambientale, si impegna a predisporre di un parco mezzi composto da veicoli Euro 4 o Euro 5.

Gli standard sono individuati e definiti dal contratto di servizio stipulato con il Comune di Positano, che ha anche la funzione di controllare che essi vengano rispettati.

# Carta dei Servizi di Igiene Ambientale

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.

L'espletamento dei servizi di igiene urbana sul territorio comunale di Positano è affidato alla società L'Igiene Urbana Evolution s.r.l.

L'obiettivo primario che L'Igiene Urbana Evolution si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

In quest'ottica, la *Carta dei Servizi* vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti, rappresentando l'impegno della società a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.

La *Carta dei Servizi* è rivolta a tutti i cittadini, con lo scopo di informarli e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Nella *Carta* sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che L'Igiene Urbana Evolution si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:

- Il rispetto della normativa ambientale vigente.
- La responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali dell'azienda e delle esigenze dei cittadini.
- L'innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda, deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale.
- Garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti dell'Ente e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività svolte.

L'Igiene Urbana Evolution si propone inoltre di creare nei propri dipendenti un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali e della tutela dell'ambiente, mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

# Principi fondamentali

## Uguaglianza

L'Igiene Urbana Evolution nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

## Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## Continuità

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a:

- guasti – incidenti impreveduti;
- mancanza o chiusura impianti di conferimento;
- cause di forza maggiore.

In caso di interruzioni, la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato.

In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore la società L'Igiene Urbana Evolution interverrà prontamente onde recare il minor disagio.

## Efficienza ed efficacia

L'Igiene Urbana Evolution persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo del livello di efficacia e di efficienza dei propri servizi adottando le soluzioni organizzative procedurali e tecnologiche più confacenti allo scopo.

# Principi fondamentali

Nell'ambito del processo di miglioramento continuativo del proprio sistema, oltre le verifiche volte a garantire la conformità del servizio ai requisiti contrattuali, sono state previste ed attuate misure e valutazioni per verificare la soddisfazione dell'utente. A tal fine sono stati predisposti dei "Questionari di soddisfazione dei clienti" dalla cui analisi si possono evincere valutazioni circa la competenza e la professionalità profusa nell'espletamento delle attività, la disponibilità, la tempestività di intervento, la qualità del servizio.

## Sicurezza e rispetto dell'ambiente

L'Igiene Urbana Evolution nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## Chiarezza e Comprensibilità

La chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni del linguaggio e dei simboli è essenziale. L'Azienda si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni

utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili.

## Accessibilità alle informazioni

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali, L'Igiene Urbana Evolution utilizzerà i seguenti strumenti:

- materiale informativo;
- sito [positanosidifferenzia.it](http://positanosidifferenzia.it);
- Numero Verde **800 444 088** per informazioni, richiesta servizi, reclami e suggerimenti.

## Reclami

Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standard qualitativi formulando un reclamo al Numero Verde **800 444 088**.

Tutti i reclami saranno trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale e registrati nell'apposito elenco; quindi ne dà comunicazione al Direttore Tecnico e vengono risolti e gestiti da questi come ritenuto opportuno.

Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

## Servizio di Raccolta

Nel Comune di Positano è attivo il servizio di raccolta Porta a Porta.

È previsto, quindi, per ogni giorno una specifica raccolta: organico, multimateriale, vetro, carta e cartone, residuo non riciclabile.

Orari Invernali [01/11 • 31/03]: dalle ore 20:00 alle ore 24:00

Orari Estivi [01/04 • 31/10]: dalle ore 22:00 alle 02:00 del giorno seguente

### **Organico** // frequenza 3/7

La frazione organica è la componente dei rifiuti costituita da scarti alimentari e rappresenta il 35% dei rifiuti.

Mediante il processo di compostaggio, si trasforma in un ottimo fertilizzante naturale, il compost.

I rifiuti di origine organica dovranno essere inseriti nell'apposito sacchetto compostabile e conferiti nel mastello marrone in dotazione.

*Domenica, Martedì e Venerdì*

### **Multimateriale** // frequenza 2/7

La raccolta del Multimateriale consente di conferire nello stesso sacco sia gli imballaggi in plastica, che i metalli, ovvero alluminio, barottolame, latta, acciaio e ferro.

È doveroso chiarire che per plastica da inviare al recupero si intendono solo gli imballaggi, cioè tutto quello che serve per contenere o trasportare prodotti.

Cosa diversa per i metalli, poichè si

può conferire tutto ciò che è composto da leghe metalliche.

La frazione Multimateriale va conferita in un qualsiasi sacco semitrasparente.

*Lunedì, Giovedì*

### **Carta e Cartone** // frequenza 1/7

La carta è biodegradabile e il suo smaltimento non danneggia l'ambiente. Il riciclo della carta è reso necessario dalla filiera produttiva legata alla trasformazione della materia prima, la cellulosa.

Per la produzione di una tonnellata di carta dalla cellulosa vergine, servono 15 alberi, 440 mila litri d'acqua e 7.600 kW di elettricità. Con il riciclo invece i costi ambientali (ed economici) sono di gran lunga più contenuti.

La carta deve essere accartocciata, inserita e conferita in una qualsiasi busta/shopper di carta o in scatole di cartone.

*Domenica*

## Modalità di raccolta

Il ritiro domiciliare di Rifiuti Ingombranti, RAEE e Sfalci di Potature, è gratuito. Basta prenotare il ritiro al numero 089.812 25 08.

Lunedì dalle ore 08:30 alle 13:30 e dalle 15:30 alle 17:30

Martedì e Mercoledì dalle ore 08:30 alle 13:30

Depositare i rifiuti nei pressi della propria abitazione, livello strada rotabile, nel giorno ed orario concordato col nostro operatore. **Il servizio è sospeso il mese di Agosto.**

### **Vetro** // frequenza 1/7

Il vetro è un materiale completamente riciclabile. Il riciclo del vetro è fondamentale perché si riducono le emissioni di anidride carbonica e polveri nocive, si tagliano i consumi di energia nelle vetrerie e si risparmiano preziose materie prime.

Il vetro deve essere conferito in una qualsiasi idonea busta.

Depositare i rifiuti in vetro dopo averli svuotati, lavati, scolati e privati di eventuali tappi di metallo o di plastica.

*Martedì*

### **Secco Non riciclabile** // frequenza 1/7

Il secco non riciclabile è la componente dei rifiuti che non può essere avviata al recupero e quindi destinata alla discarica.

Facendo, però, attenzione alle sigle poste sotto ogni oggetto è possibile differenziare sempre di più.

I rifiuti non riciclabili si conferiscono in

una qualsiasi busta semitrasparente.

*Mercoledì*

### **Pannolini** // Servizio Supplementare

Il servizio supplementare di raccolta Pannolini, Pannoloni e Traverse è rivolto a famiglie con bambini al di sotto dei 3 anni ed alle famiglie con persone anziane e/o componenti affetti da malattie con patologia cronica o temporanea già seguiti dai Servizi di Assistenza.

Gli aventi diritto dovranno presentare richiesta all'Ufficio Ecologia del Comune di Positano, che detiene giusto elenco.

### **Farmaci** // **Pile** // **Toner**

I Rifiuti Urbani Pericolosi [RUP], contengono sostanze pericolose per l'ambiente e la salute dell'uomo, per la loro pericolosità non vanno gettati con gli altri rifiuti, bensì conferiti negli appositi contenitori presso gli esercizi commerciali autorizzati alla vendita.



Comune  
di Positano  
ASSESSORATO ALL'AMBIENTE



L'IGIENE URBANA  
EVOLUTION  
SOSTENIBILITÀ | SINERGIA | PASSIONE |



EH! TU  
DOVE  
LI BUTTI?

e-comunica.it

**MANTIENI IL DECORO DELL' AMBIENTE!**

SE VEDI UN ABBANDONO DI RIFIUTI CHIAMA  
IL COMANDO DI POLIZIA LOCALE: **089.875 277**

Chiunque abbandoni rifiuti di ogni genere in maniera non civile o violi le disposizioni circa le modalità della raccolta differenziata sarà punito con sanzioni amministrative (ai sensi del D.lgs. n. 152/2006, art. 192).

Nel caso di errato conferimento, i rifiuti identificati come **non conformi**, non saranno prelevati e l'utente avrà l'obbligo del ritiro immediato degli stessi dal suolo pubblico.