

Carta dei servizi

DATA EMISSIONE: 11/02/2011

OGGETTO DELLA EDIZIONE:

Edizione 1 - secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

OGGETTO DELLA REVISIONE:

Revisione 2- seconda revisione

RESPONSABILE EMISSIONE: AQ

RESPONSABILE APPROVAZIONE: DG

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. SCOPO.....	2
2. I SERVIZI ACSE SPA	3
3. RESPONSABILITA'	4
4. I SERVIZI ACSE SPA ED I RAPPORTI COL CITTADINO.....	5
5. LE SPECIFICHE DI SERVIZIO ACSE SPA.....	6
6. GLI IMPEGNI DI ACSE SPA CON LA CITTADINANZA	17

1. SCOPO

La seguente carta dei servizi ha lo scopo di trasmettere al cittadino/utente quali sono i servizi svolti da ACSE Spa, quali sono gli standard qualitativi che ACSE si impegna a raggiungere, quali sono gli obiettivi.

La Carta dei Servizi è un importante documento per portare a conoscenza dei cittadini la nostra attività svolta:

- nel ciclo dei rifiuti e dell'igiene urbana;
- in ambito funerario e cimiteriale;

in maniera semplice, chiara e completa, costituendo uno strumento utile e di facile consultazione per ogni esigenza.

La Carta dei Servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che in tale settore l'Amministrazione si impegna a raggiungere nell'anno e costituisce garanzia, per gli uffici che si occupano di tale delicato servizio di erogazione delle proprie prestazioni in conformità ad essa, nel rispetto delle esigenze di efficienza, efficacia, economicità ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Tutto il personale addetto è disponibile e sollecito a corrispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono ai nostri uffici in elevato numero.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un patto tra ACSE Spa ed i suoi cittadini attraverso la quale l'Ente informa sulle attività che svolge in questo particolare e delicato ambito di intervento e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i propri servizi in una prospettiva di miglioramento continuo.

Essa rappresenta cioè una dichiarazione di impegno di qualità valutabile ed esigibile ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a controllare e correggere il servizio ed a farlo evolvere. ACSE Spa si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

ACSE Spa si impegna inoltre a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando i propri servizi secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

2. I SERVIZI ACSE SPA

ACSE Spa opera sull'intero territorio di Scafati nei servizi di:

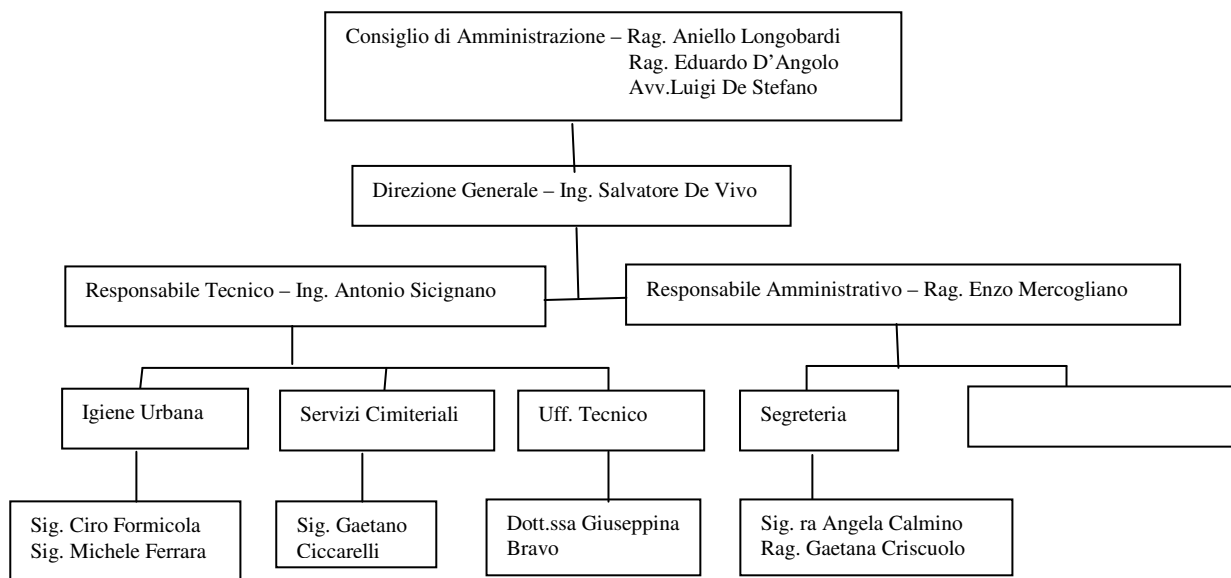
- Igiene urbana, raccolta rifiuti, raccolta differenziata;
- Servizi Cimiteriali – presso il locale Cimitero Comunale;

- Per i servizi di igiene urbana ACSE Spa garantisce:
 - lo spazzamento stradale;
 - la raccolta dei rifiuti urbani secondo i calendari di raccolta differenziata;
 - i servizi straordinari per sagre, feste, fiere.

- Per i servizi cimiteriali ACSE Spa garantisce ai cittadini:
 - le operazioni di inumazione e tumulazione;
 - le operazioni di esumazione ed estumulazione;
 - la pulizia degli spazi cimiteriali e la cura del verde interno al Cimitero.

3. RESPONSABILITA'

La struttura delle responsabilità ACSE Spa coinvolge tutti i suoi componenti a partire dall'Alta Direzione secondo il seguente schema:



Il personale è tenuto nei confronti dei cittadini ad essere disponibile e cortese ed a registrare tutte le eventuali richieste che potranno poi essere esaminate ed esaudite (se possibile) tramite la struttura organizzativa di ACSE Spa.

4. I SERVIZI ACSE SPA ED I RAPPORTI COL CITTADINO

Anche se il cliente “ufficiale” di ACSE Spa è il Comune di Scafati, in realtà l’ACSE Spa lavora al servizio dei cittadini, i cittadini sono dunque al centro dell’attenzione di ACSE Spa ed ACSE Spa lavora ogni giorno seguendo la politica del continuo miglioramento dei servizi al cittadino, ovvero ogni giorno anche con l’aiuto dei cittadini stessi, ACSE Spa attiva le migliori procedure al fine di fornire ai propri utenti “quel qualcosa in più” che non si aspettano.

ACSE Spa raccoglie le istanze dei cittadini secondo il seguente calendario:

- lunedì ➔ ore 09:00 – 12:00;
- martedì ➔ ore 15:00 – 18:00;
- mercoledì ➔ ore 09:00 – 12:00;
- giovedì ➔ ore 09:00 – 12:00;
- venerdì ➔ ore 09:00 – 12:00;
- sabato ➔ ore 09:00 – 11:00 – solo distribuzione buste per la RD;

in questo orario è aperto uno sportello ACSE Spa presso la sede operativa di via S.A. Abate 2/b, ove è possibile:

➤ **Servizio Igiene Urbana**

- a) ritirare sacchetti per la RD (Raccolta Differenziata);
- b) ritirare materiale informativo e pubblicitario per la raccolta differenziata;
- c) prenotare attrezzatura (carrellati, compostiere) per la raccolta differenziata;
- d) prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti;
- e) segnalare una disfunzione del servizio;
- f) richiedere un servizio straordinario di pulizia e raccolta differenziata per fiere, manifestazioni, feste padronali e/o parrocchiali;

E’ inoltre possibile, telefonando negli stessi orari sopra riportati al numero **081 856 64 97**, ovvero facendo istanza a mezzo fax al numero **081 850 03 57**:

- a) **segnalare disfunzioni del servizio;**
- b) **richiedere attrezzature** (che verranno consegnate presso il domicilio del richiedente);
- c) **prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti;**
- d) **richiedere un servizio straordinario di pulizia e raccolta differenziata per fiere, manifestazioni, feste padronali e/o parrocchiali.**

5. LE SPECIFICHE DI SERVIZIO ACSE SPA

Il lavoro di ACSE Spa è regolato dai relativi contratti di servizio stipulati col Comune di Scafati, si porta a conoscenza di tutti i cittadini, mediante questa carta dei servizi, quali sono gli standard minimi da rispettare.

IGIENE URBANA

Il lavoro ACSE Spa è regolato dal Contratto di Servizio n° 133745/26355 del 14/10/2005 e dai relativi allegati tecnici. In virtù di detto contratto ACSE Spa garantisce:

- la raccolta rifiuti e la raccolta differenziata sull'intero territorio comunale;
- lo spazzamento delle strade cittadine secondo calendari predefiniti;

il tutto secondo un Piano di Raccolta (aggiornato al 20/12/2010) conforme all'art 3) della **OPCM 11/01/2008 n° 3639**.

La Città di Scafati ha, al 31/12/2007, 50693 residenti a cui si devono aggiungere non meno di 4307 cittadini non residenti che vivono però a Scafati e qui depositano i propri rifiuti.

L'attuale piano di raccolta differenziata integrata prevede la suddivisione del territorio scafatese in due macroaree omogenee (divise poi in ulteriori due aree per centro e periferia a cui vengono dati colori diversi) per numero di utenze residenziali in cui si effettua la raccolta con cadenza alternata (giorni dispari per zona arancio e azzurra; giorni pari per zona gialla e verde).

Le due macroaree omogenee sono denominate ZONA I e ZONA II.

Le quattro sottoaree sono invece individuate come di seguito:

- ZONA I ARANCIO – CENTRO
- ZONA I AZZURRO – PERIFERIA
- ZONA II GIALLO – CENTRO
- ZONA II VERDE – PERIFERIA

Le frazioni dei rifiuti della raccolta differenziata del piano attuale sono le seguenti:

<ul style="list-style-type: none">• Organico;• Carta;• Cartone;• Verde;• Multimateriale (plastica, alluminio, banda stagnata);• Vetro;• Ingombranti;• Pile esauste;• RAEE;• Farmaci scaduti;• Indumenti usati;• Toner;	RD
---	-----------

<ul style="list-style-type: none">• Cimiteriali• Pneumatici• Inerti• Terre da spazzamento	Frazioni che non entrano nel computo della RD ma che vengono comunque raccolte separatamente dalla frazione secca non differenziata
--	---

Che vengono raccolte col seguente sistema:

Scomposizione del servizio in: servizio per utenze civili / servizio per utenze commerciali e grandi utenze con la seguente esplicitazione:

Servizio per utenze civili

1. Suddivisione del territorio in due macroaree omogenee;
2. Ulteriore suddivisione delle macroaree di cui al precedente punto in due sub- aree (centro – periferia);
 - la raccolta della frazione organica per macroarea con frequenza 3/7gg (4/7gg nei tre mesi estivi);
 - la raccolta della frazione verde con frequenza 1/7;
 - la raccolta del multimateriale per macroarea con frequenza 1/7;
 - la raccolta della carta per macroarea con frequenza 1/15;
 - la raccolta degli ingombranti “su chiamata” previo appuntamento telefonico con frequenza 1/7 per macroarea;

Servizio per utenze commerciali e grandi utenze:

- raccolta della frazione organica per mense scolastiche ed ospedale, e utenti commerciali produttori con frequenza 6/7 (7/7 per l’Ospedale);
- raccolta di frazione secca per macroarea con frequenza 3/7;
- la raccolta di multimateriale e imballaggi in plastica, banda stagnata ed alluminio con frequenza 1/7;
- raccolta imballaggi in vetro con frequenza 1/7;
- la raccolta della carta per utente con frequenza 1/7 o su chiamata;
- raccolta toner su chiamata;
- raccolta di imballaggi in cartone con frequenza 6/7;
- raccolta degli ingombranti “su chiamata” previo appuntamento telefonico;

Seguono i calendari di raccolta differenziati per zona e per tipologia di utente.

ZONA I – ARANCIO – CENTRO (per utenze domestiche)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Giovedì 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	1° e 3° mer del mese 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Lun 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Indumenti	Abiti, cappelli, borse, scarpe, biancheria	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale “Raccoglipanni”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Lun 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA I – AZZURRO – PERIFERIA(per utenze domestiche)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Giovedì 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	1° e 3° mer del mese 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Lun 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Indumenti	Abiti, cappelli, borse, scarpe, biancheria	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale “Raccoglipanni”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Lun 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA II – GIALLA – CENTRO(per utenze domestiche)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	2° e 4° mer del mese 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Mar 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Indumenti	Abiti, cappelli, borse, scarpe, biancheria	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale “Raccoglipanni”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Mar 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA II – VERDE – PERIFERIA (per utenze domestiche)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	2° e 4° mer del mese 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Mar 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Indumenti	Abiti, cappelli, borse, scarpe, biancheria	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale “Raccoglipanni”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	Tutti i giorni escluso i festivi ed il sabato pomeriggio	Portarlo all'ecocentro n° 1 – via Diaz nei locali ex macello
		Mar 20:00 – 04:00	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA I – ARANCIO – CENTRO (per utenze commerciali e studi professionali)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Tutti i giorni 14:00 – 15:00 // 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Giovedì 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	mercoledì 20:00 – 04:00 Frequenza 6/7	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
		Venerdì 20:00 – 04:00 o su chiamata	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Ingombranti	Mobili, imballaggi in legno	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Toner	Toner, cartucce, ecc	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro”
RAEE	Computers, monitors, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA I – AZZURRO – PERIFERIA(per utenze commerciali e studi professionali)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Tutti i giorni 14:00 – 15:00 // 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Dom – Mar. – Gio 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Giovedì 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	mercoledì 20:00 – 04:00 Frequenza 6/7	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
		Venerdì 20:00 – 04:00 o su chiamata	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Ingombranti	Mobili, imballaggi in legno	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Toner	Toner, cartucce, ecc	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro”
RAEE	Computers, monitors, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA II – GIALLA – CENTRO(per utenze commerciali e studi professionali)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Tutti i giorni 14:00 – 15:00 // 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	mercoledì 20:00 – 04:00 Frequenza 6/7	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
		Venerdì 20:00 – 04:00 o su chiamata	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Toner	Toner, cartucce, ecc	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

ZONA II – VERDE – PERIFERIA(per utenze commerciali e studi professionali)

FRAZIONE	COMPOSIZIONE	GIORNO – ORARIO DI CONFERIMENTO	MODALITA'
Organico	Avanzi di cibo, salviette sporche, tappi di sughero, fiori secchi e freschi	Tutti i giorni 14:00 – 15:00 // 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Secco	Materiale non riciclabile (piatti, bicchieri, posate e sacchetti in plastica, utensili rotti)	Lun – Mer. – Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Multimateriale	Contenitori riciclabili: bottiglie in plastica, lattine in alluminio, scatolette in banda stagnata, bombolette spray	Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto stradale (ove presente)
		Ven 20:00 – 04:00	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Carta – Cartone	Giornali, libri, quaderni, riviste, contenitori in cartone, contenitori in tetrapack, fogli di carta	mercoledì 20:00 – 04:00 Frequenza 6/7	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
		Tutti i giorni, ogni ora	Cassonetto “Mangiacarta” (ove presente)
Vetro	Bottiglie, bicchieri, contenitori in vetro	Tutti i giorni, ogni ora	Campana stradale
		Venerdì 20:00 – 04:00 o su chiamata	Porta a porta nei pressi del proprio numero civico
Ingombranti	Mobili, materassi, imballaggi in legno	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro
Pile	Pile a stilo ed a bottone	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso i punti vendita e/o contenitori stradali
Farmaci	Sciroppi, pastiglie, flaconi, pomate, fiale	Tutti i giorni, ogni ora	Contenitori presso farmacie
Toner	Toner, cartucce, ecc	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro”
RAEE	Computers, monitors, televisioni, piccoli elettrodomestici, frigoriferi	su chiamata	Telefonare allo 081 856 64 97 per il ritiro

Detto sistema di raccolta “porta a porta” è integrato con la possibilità di:

- a) conferimento di tutte le frazioni differenziabili (esclusa la fraz. organica, la fraz. secca ed i frigoriferi) dei rifiuti presso l’ecocentro di via A. Diaz;
- b) conferimento in cassoni stradali e campane dedicate a:
 - vetro;
 - carta e cartone;
 - multi materiale;
 - indumenti;
 - pile;
 - farmaci.

ACSE Spa si impegna:

- alla raccolta delle frazioni putrescibili e del rifiuto tal quale entro le ore 10:00 della mattinata successiva alla serata di conferimento;
- alla raccolta delle frazioni leggere della RD (carta, cartone, multi materiale, ecc.) entro le ore 12:10 della mattinata successiva alla serata di conferimento;
- alla raccolta delle frazioni leggere e del vetro dalle grandi utenze entro le 24 ore dalla data di segnalazione alla struttura operativa;
- alla raccolta dei rifiuti ingombranti entro 10 gg lavorativi dalla data di prenotazione;
- alla erogazione di attrezzature (bidoni carrellati, compostiere) ai cittadini ed alle grandi utenze entro 7 gg lavorativi dalla data di richiesta;
- allo spazzamento meccanizzato e manuale delle strade cittadine con le seguenti frequenze minime espresse in giorni di servizio / giorni:
 - piazze e strade principali del centro cittadino: 2/7;
 - strade secondarie del centro cittadino 1/7;
 - traverse del centro cittadino: 1/15;
 - strade principali semiperiferiche e periferiche: 1/7;
 - strade secondarie semiperiferiche e periferiche: 1/15;
 - traverse di strade semiperiferiche e periferiche: 1/15;
- a garantire il supporto tecnico (con servizi straordinari di pulizia e erogazione attrezzature) per fiere, feste di piazza e patronali entro 24 ore dalla richiesta;

SERVIZI CIMITERIALI

Il lavoro di ACSE Spa all’interno del Cimitero Comunale di Viale della gloria è regolato dal contratto di servizio n° 8/2005 del 21/03/2005 e dai relativi allegati tecnici. ACSE Spa, in coordinamento con le relative funzioni dipendenti dal Comune di Scafati (Direttore, Custode) offre al cittadino:

- servizi di esumazione/estumulazione;
- servizi di inumazione/tumulazione;
- servizi di cura e trasferimento dei resti mortali;

mentre, regolate dal contratto di servizio sono anche le attività di:

- piccola manutenzione delle strutture comuni;
- cura del verde interno e pulizia dei viali;
- gestione separata dei rifiuti cimiteriali.

ACSE Spa si impegna nei confronti dei suoi utenti:

- a) a garantire la pulizia ed il decoro delle aree comuni;
- b) a garantire la manutenzione e l'efficienza degli impianti comuni;
- c) all'assolvimento dei compiti di polizia cimiteriale, secondo il calendario di prenotazioni previsto e concordato col Direttore del Cimitero;
- d) alla cura dei resti mortali nel rispetto delle procedure e profilassi di sicurezza del lavoro in maniera decorosa e conforme ai dettami religiosi del defunto e della sua famiglia.

6. GLI IMPEGNI DI ACSE SPA CON LA CITTADINANZA

A fronte di quanto riportato nei documenti contrattuali ACSE Spa si impegna direttamente con la cittadinanza al rispetto dei requisiti standard di qualità imposti dalla UNI EN ISO 9001:2000 che trovano applicazione diretta nei servizi erogati.

ACSE SPA garantisce a tutti gli utenti:

- eguaglianza;
- imparzialità, obiettività e giustizia;
- continuità e regolarità delle attività;
- partecipazione del cittadino alla prestazione delle attività;
- accesso del cittadino alle informazioni della azienda;

il tutto perseguendo gli obiettivi da raggiungere secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.