

**Flegrea Lavoro S.p.A.**

**Sede legale:**  
80070 Bacoli NA  
via Lungolago, 4  
P.IVA 07748590630

**Amministrazione e Sede Operativa:**  
Via Cuma n. 232 - 80070 - Bacoli NA - tel. 081 5236130  
fax 081 8535368 -



## **IN FASE DI AGGIORNAMENTO/REVISIONE**

### **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA 2014-2018**

**Prima emissione Settembre 2013 approvata dal C.C. con delibera n. 61 del 04.11.2013**

**Revisione 0**

**Aggiornata al mese di agosto 2020**

#### **Introduzione.**

#### **Oggetto e ambito di applicazione**

**Flegrea Lavoro spa è, per convenzione con il Comune di Bacoli (unico azionista), responsabile dei servizi di igiene urbana nel territorio del Comune (13,3 km<sup>2</sup>, con una popolazione di 26.152 abitanti a giugno 2019)**

**La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, previsto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.**

1. La Carta dei servizi è il documento in cui sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi erogati e che regola i rapporti tra Flegrea lavoro e gli Utenti.
2. La carta dei Servizi è altresì un documento di impegno, volto al rispetto degli obiettivi di legge, al soddisfacimento dei bisogni degli utenti, alla qualità e all'efficienza della prestazione, al miglioramento continuo dei servizi, al rispetto dell'ambiente e alla trasparenza del servizio reso ai cittadini.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, effettuato in modo imparziale ed efficiente che tuteli i loro interessi. La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerti nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, l'interazione continua con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

Flegrea Lavoro spa, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha pertanto adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini di Bacoli uno strumento di informazione chiaro e immediato.

La Carta dei servizi fa riferimento ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI e che sono disciplinati dalla Convenzione, con cui il Comune di Bacoli ha affidato il servizio a Flegrea Lavoro. Essa riguarda le attività di pulizia del territorio e la gestione dei rifiuti, per le fasi di raccolta, trasporto, recupero e conferimento allo smaltimento così come puntualmente esplicitato nella Convenzione stessa.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e di trasparenza nei confronti dei "clienti/utenti", dei cittadini e dei fruitori dei servizi in genere, ed un preciso impegno di Flegrea Lavoro ad erogare i servizi di competenza sulla base dei principi di qualità e di rispetto dei tempi in conformità degli standard stabiliti nel documento.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **• Tutela dell'Ambiente, della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori**

Flegrea Lavoro s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute dei cittadini, dei propri operatori e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà operato in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

In quest'ottica Flegrea Lavoro mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente, ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza in particolare tramite:

- il rinnovo graduale ma continuo del parco automezzi (passando da euro 3 ad euro 6) al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi e al fine di produrre il minor disagio possibile alla Cittadinanza durante lo svolgimento dei servizi.
- l'implementazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantire sempre la massima efficienza.
- l'attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale, di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.
- L'adeguamento alle linee guida INAIL per gli operatori del settore rifiuti urbani in un'ottica di miglioramento continuo.
- L'analisi tempestiva di ogni "non conformità" o reclamo prendendo in debita considerazione gli incidenti ed i mancati incidenti più rilevanti sia in forma singola che aggregandoli per tipologie omogenee per poter intervenire tempestivamente con

azioni preventive o correttive adeguate alla circostanza al fine di evitarne il ripetersi o l'accadimento.

- **Eguaglianza ed imparzialità nell'esecuzione del servizio**

L'erogazione del servizio da parte di Flegrea Lavoro si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce pertanto parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **Continuità del servizio**

Flegrea Lavoro si impegna a garantire l'erogazione del servizio con continuità e regolarità e ridurre la durata di eventuali disservizi. In caso di interruzioni del servizio, dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi), l'Azienda interverrà tempestivamente adottando tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i tempi del disservizio e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di minimizzare i disagi per gli Utenti.

- **Partecipazione**

Per garantire la collaborazione e la partecipazione alla prestazione del servizio, l'utente ha il diritto di richiedere a Flegrea Lavoro le informazioni rispetto alle quali vanta un interesse diretto, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Flegrea Lavoro persegue l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e dell'ambiente.

- **Rispetto e Cortesia**

L'Azienda garantisce agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggio adeguati allo scopo. In particolare il personale di Flegrea Lavoro è tenuto a rispondere ai bisogni degli Utenti e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Tutti gli addetti sono dotati di tesserino di riconoscimento munito di fotografia.

- **Impegno per il territorio ed il sociale**

Flegrea Lavoro è disponibile a collaborare con tutte le Associazioni/organizzazioni che operano sul territorio e perseguono obiettivi di recupero ambientale complementari/sinergici con la missione della Società.

- **Qualità del servizio e miglioramento continuo**

L'Azienda intende attivare le certificazioni di Qualità secondo la normativa Europea.

- **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto delle norme e delle disposizioni di cui al d.lgs.196/2003.

## **2. SERVIZI FORNITI**

- organizzazione e gestione dell'attività di spazzamento, meccanico e manuale, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e servizi complementari;
- gestione dei punti di raccolta rifiuti (Ecocentri)
- lavaggio delle strade ed aree pubbliche di particolare interesse (il servizio verrà fornito dal momento dall'attivazione dei relativi investimenti, previsti nel Piano Industriale 2014-2018)
- pulizia degli arenili pubblici
- raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali assimilabili;
- ricerca, sviluppo e sperimentazione di nuove tecnologie ambientali
- raccolta degli abiti usati
- raccolta degli oli esausti, domestici di cucina
- gestione dello sportello di Ecoscambio
- campagne di informazione e sensibilizzazione

In particolare Flegrea Lavoro promuove anche con Associazioni di volontariato operanti nel territorio:

- campagne promozionali e di sensibilizzazione dei cittadini per una corretta fruizione del servizio ed appropriato conferimento delle varie frazioni differenziate.
- Materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, manifesti) da inviare agli Utenti e diffondere nei luoghi pubblici e tramite Internet.
- Incontri informativi per l'avvio di nuovi servizi e per rinnovare l'informazione.
- Incontri e lezioni di educazione ambientale nelle scuole.
- promozione, formazione, assistenza tecnica e supporto ai cittadini che intendano praticare il compostaggio domestico

*Si sottolinea infine l'impegno prioritario di Flegrea Lavoro ad implementare tutte le iniziative appropriate per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire, riducendone nel contempo il potenziale impatto ambientale.*

Flegrea Lavoro spa è iscritta all'Albo dei Gestori Ambientali con n. NA07114 sensi del D.M. 28/04/1998 n° 406, per le categorie 1D

### **3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Nell'ambito degli obiettivi convenuti con l'Amministrazione Comunale, Flegrea Lavoro ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al Cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio di igiene urbana. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, o parametri qualitativi, in grado di rappresentare, adeguatamente, i livelli delle prestazioni dei servizi erogati:

- Regolarità e continuità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente, anche con l'utilizzo delle più moderne attrezzature di lavoro (automezzi, spazzatrici, pulisci-spiaggia, aspiratore elettrico stradale...)
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni rese.

Indicatori di Qualità

- Puntualità delle raccolta
- Efficacia della raccolta
- Efficienza della raccolta

### **4. STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da FLEGREA LAVORO.

Gli standard prevedono:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità ed i giorni di conferimento dei rifiuti
- Spazzamento
- altri servizi (pulizia degli arenili, rimozioni materiali speciali non pericolosi abbandonati sul territorio comunale, diserbo, raccolta di materiali come pneumatici, ingombranti...), rinvenuti dalle associazioni di sub dell'area flegrea dai fondali marini del litorale comunale.
- obiettivi di miglioramento, da raggiungere, per i servizi erogati, attraverso una valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

### **5. RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI**

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico

Il territorio comunale è suddiviso in 13 zone servite ciascuna da un automezzo con ,usualmente, una coppia di operatori che provvedono alla Raccolta Differenziata con modalità Porta a Porta .

Il servizio per le **utenze domestiche** viene svolto con le modalità del porta a porta e attraverso le seguenti frequenze:

- Lunedì :umido
- Martedì: carta
- Mercoledì : umido
- giovedì: multimateriale pesante
- venerdì : secco indifferenziato
- sabato :umido

**UMIDO** : va conferito in buste chiuse negli appositi bidoncini di colore marrone da 20 lt, consegnati alle utenze da Flegrea Lavoro

**SECCO INDIFFERENZIATO e MULTIMATERIALE** : vanno conferiti in buste trasparenti o semi trasparenti

**CARTA e CARTONE** : vanno conferiti in buste di carta o, in alternativa, in contenitori di cartone o in pacchi legati assieme in maniera ordinata.

Per quanto riguarda le **utenze commerciali**, la raccolta viene eseguita presso ciascun esercizio commerciale, al quale Flegrea Lavoro consegna i bidoni, nei quali gli esercenti depositano il materiale differenziato.

Le frequenze di raccolta per gli **esercizi commerciali** sono le seguenti: (in fase di adeguamento)

- lunedì: Multimateriale / Umido / Carta e Cartone
- martedì: Secco indifferenziato
- mercoledì: Multimateriale / Umido / Carta / Cartone
- giovedì: Multimateriale e Umido
- venerdì: Secco Indifferenziato
- sabato: Multimateriale / Umido / Carta / Cartone

Per quanto concerne tutti gli altri materiali, ne vengono di seguito illustrate le tipologie e le modalità di conferimento:

## **6. I materiali ingombranti e apparecchiature elettriche ed elettroniche**

Flegrea Lavoro dispone di un centro di raccolta per i cittadini di Bacoli, che possono usufruirne a titolo gratuito per conferire i loro rifiuti "ingombranti" (es. mobili, sedie, giocattoli, ecc) e gli elettrodomestici non funzionanti (es. frigo, forni, stampanti, tv, ecc.) per un massimo di 5 pezzi alla volta. E' prevista l'attivazione di altri due Ecocentri a disposizione dei cittadini per il conferimento dei RSU non inquinanti.

➤ **I farmaci scaduti**

I farmaci scaduti devono essere conferiti in appositi bidoncini di colore bianco posti in corrispondenza di tutte le farmacie del Comune di Bacoli, privi dell'involucro esterno di cartone.

➤ **Smaltimento olii vegetali esausti**

Presso vari centri di raccolta (quello aziendale ed altri debitamente pubblicizzati) è possibile conferire gli olii vegetali, è inoltre possibile ricevere gratuitamente una tanichetta, da lt 5, da utilizzare appositamente per la raccolta dell'olio.

➤ **Bidoni e secchielli contenenti pittura e residui di pittura**

Presso il centro di raccolta è possibile conferire i bidoni sporchi o contenenti di pittura.

➤ **Pile esauste e accumulatori**

Presso il centro di raccolta di Via Cuma 232 i cittadini possono conferire le pile esauste e gli accumulatori provenienti dalle proprie autovetture.

➤ **Toner e cartucce esaurite per stampanti e fotocopiatrici**

Presso il centro di raccolta i cittadini possono conferire i toner e le cartucce esaurite o possono anche depositarle presso gli appositi box, situati presso la casa comunale, uffici comunali e scuole.

➤ **Abiti ed indumenti usati:**

Devono essere conferiti in appositi cassonetti dislocati nei diversi punti – compreso il centro di raccolta - del Comune di Bacoli, possibilmente in buono stato, in modo che possano essere recuperati e riutilizzati.

**Sfalci di potatura**

Il verde, gli sfalci e le potature derivanti dalla manutenzione dei giardini e delle aree verdi private, possono essere conferiti, in piccole quantità, dai cittadini nel centro di raccolta, o posizionati davanti alle proprie abitazioni (un sacchetto alla volta) per consentirne il prelievo da parte degli operatori durante la giornata di

raccolta dell'umido. Il servizio (Conferimento presso il C.d.R.) è gratuito ed è previsto per le sole utenze domestiche.

Il Centro di Raccolta di Flegrea Lavoro è sito in via Cuma 232 ed è aperto al pubblico dalle ore 8,00 alle ore 11.30, dal lunedì al sabato. L'accesso al C.d.R. per il conferimento diretto di rifiuti viene autorizzato previa esibizione di documento d'identità in corso di validità che testimoni la residenza nel Comune di Bacoli e/o di idonea documentazione che testimoni la titolarità di esercizio commerciale nel comune stesso.

**Nota.** E' prevista a breve l'apertura di un secondo Ecocentro per il conferimento delle sole frazioni secche e non inquinanti, in posizione complementare rispetto alla sede di via Cuma, in modo da facilitare i conferimenti da parte degli Utenti.

A tempo debito verrà data comunicazione alla Cittadinanza sui tempi e le modalità operative.

➤ **Ingombranti da riciclare e Apparecchiature elettriche ed elettroniche funzionanti conferiti presso l'Eco-Scambio**

La diffusione della **cultura della riduzione dei rifiuti e del riuso**, insieme al riciclo, è un passo fondamentale per favorire processi di sviluppo sostenibile, riducendo così le quantità di rifiuti da smaltire. Gli ingombranti che possono essere riutilizzati e tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche funzionanti, possono essere conferite e/o ritirati presso il nostro sportello di Eco-Scambio, dando così una seconda vita agli oggetti che a noi non servono più, ma che potrebbero essere utili per qualcun altro.

## 7. **Lo Spazzamento**

La pulizia del suolo pubblico è competenza di Flegrea Lavoro e viene effettuata sia con mezzi meccanici che manualmente. La qualità e la continuità dello spazzamento, meccanico in particolare, è condizionata dai seguenti impedimenti non ricollegabili alla responsabilità di Flegrea Lavoro:

- traffico veicolare, che durante la stagione balneare, può arrivare a condizionare pesantemente anche il servizio di raccolta e conferimento dei RSU.
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- condizioni metereologiche



Nelle operazioni di spazzamento si intendono comprese le seguenti attività complementari:

- lo svuotamento dei cestini gettacarte;
- la raccolta delle foglie nel periodo autunnale;
- la pulizia dei parcheggi e delle aree pubbliche in occasione di mercati, fiere e manifestazioni pubbliche;
- la raccolta delle siringhe eventualmente abbandonate sul territorio;
- La rimozione di sedimenti di sabbia su pubblica via nelle adiacenze degli arenili (compatibilmente con le condizioni del vento e meteorologiche in generale).

## **8. Compostaggio domestico**

Circa il 50% dei rifiuti conferiti a Bacoli è composto da rifiuti organici come gli scarti di cibo, di frutta e verdura, piante recise, fogliame, sfalci dei prati, erbacce, trucioli ecc.

In relazione alle abitudini alimentari e alla significativa presenza di attività di ristorazione, i rifiuti organici a Bacoli hanno un peso percentuale, quasi doppio rispetto alla media nazionale.

Ne discende l'importanza in termini di igiene urbana e di contenimento dei costi del servizio, di focalizzarci sulle azioni di riduzione degli stessi, anche con attività individuali di compostaggio.

Il compost è il prodotto finale del processo di trasformazione biologica delle sostanze organiche e dà vita a un fertilizzante naturale molto simile all'humus, utilizzabile per concimare i terreni o e giardini. Per produrre compost a livello domestico si utilizzano i rifiuti organici prodotti in casa o in giardino.

La raccolta differenziata infatti, si può effettuare anche con il compostaggio domestico dei rifiuti organici svolto da chi ha un giardino nella propria casa di residenza. Inoltre i cittadini che effettuano il compostaggio domestico hanno diritto ad uno sgravio sulla TARI del 25%.

## **9. Altri servizi**

9.1 Il servizio preso in esame in modo specifico è la "Pulizia delle spiagge libere del territorio comunale". L'organizzazione del servizio è definita dal contratto per l'affidamento dei servizi approvato dal Comune di Bacoli. I lavori hanno per oggetto l'esecuzione di servizi concernenti la raccolta e il trasporto di rifiuti urbani depositati sulle spiagge libere del territorio comunale di Bacoli ed espletamento di altri servizi connessi.

Per esigenze logistiche e di chiarezza si è provveduto al frazionamento della fascia di arenile in diverse sezioni:

Spiaggia della Beata Venere (Baia)

Lido Aurora (Miliscola)

Marina Grande (Bacoli)

Il Poggio (Bacoli)

Spiaggia di V. Ortensio (Bacoli)

La pulizia delle suddette spiagge prevede:

- 1) Raccolta manuale dei rifiuti abbandonati sulle aree sopra indicate;
- 2) Fornitura, messa in opera e ritiro di sacchetti per il contenimento dei rifiuti se ed ove posti in opera nei porta sacco.
- 3) Trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai punti precedenti presso piattaforma autorizzata allo smaltimento;
- 4) Interventi occasionali di vagliatura meccanica della sabbia, con una profondità minima di cm 20,00 per l'intero sviluppo in larghezza e lunghezza dei tratti di arenile sopra indicati
- 5) Raccolta di ombrelloni, poltrone ed altri oggetti ingombranti, abbandonati sulla spiaggia ,che intralciano le operazioni di pulizia.

9.2 Il diserbo è un servizio complementare, espletato sul territorio comunale 3 volte all'anno, effettuato prevalentemente nei periodi di crescita della vegetazione (febbraio-maggio-settembre), lungo le arterie principali e secondarie della città di Bacoli.

9.3 La raccolta di rifiuti speciali non pericolosi (pneumatici, rimozione di piccoli quantitativi di materiale di risulta, batterie esauste, reti per la mitilicoltura) viene eseguito dai nostri dipendenti, una volta identificato il codice CER di riferimento per il materiale rinvenuto e dopo aver individuato la ditta specializzata presso la quale poterlo conferire.

## **10. TUTELA DEL CLIENTE**

### **Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle proteste/segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi

ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio. Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste fatte da società terze
- incontri pubblici (dirigenza F.L. cittadini e pubblica amministrazione)
- manifestazioni per la sensibilizzazione dei cittadini e dei ragazzi nelle scuole.

PERCEZIONE DELLA QUALITA'	VALUTAZIONE				
	<b>1 BASSA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 ALTA</b>
qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, etc etc.					
continuità nell'erogazione del servizio					
trasparenza e chiarezza delle informazioni					
accessibilità agli uffici					
cortesìa e disponibilità del personale					
disponibilità dei servizi via Internet					
disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, Web)					
nessuna d queste cose: suggerimenti					

Flegrea Lavoro, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa iniziative coerenti con i risultati delle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

- **COME CONTATTARCI**

Orari di apertura degli uffici (in via Cuma 232)

-tutti i giorni lavorativi dalle ore 08,00 alle 11, 30

-telefono: 081 5236130

-e-mail : [flegrealavoro@pec.it](mailto:flegrealavoro@pec.it)

#### **Procedura per la gestione dei reclami.**

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente è pregato di fornire tutti gli elementi in suo possesso relativi all'oggetto del reclamo .L'Azienda si impegna a rispondere ai reclami pervenuti in forma scritta entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo scritto ,indicando anche il nominativo del responsabile incaricato a fornire ,se necessario, eventuali chiarimenti.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine prefissato ,l'Utente verrà informato sullo stato di avanzamento e dei tempi previsti per la conclusione.

## **11. C O S A F A R E**

La pulizia ed il decoro del territorio sono disciplinati da una serie di Ordinanze che regolamentano il servizio di raccolta rifiuti in città.

Il mancato rispetto di quanto in esse previsto determina l'erogazione di gravi sanzioni. Perché il sistema di raccolta dei rifiuti possa funzionare in maniera efficace è richiesta l'osservanza delle disposizioni da parte dei cittadini. Il mancato rispetto di poche ma semplici regole vanifica ogni tentativo di offrire un servizio migliore per l'intera comunità.

Gli operatori commerciali devono effettuare la raccolta differenziata degli imballaggi secondari e terziari, secondo le modalità di imballaggio disciplinate dall'ordinanza, nelle vicinanze del luogo di svolgimento dell'attività e in modo tale da non ostacolare il passaggio su marciapiedi e strade.

## 12. RIMBORSI/INDENNIZZI

Servizio	Standard di riferimento	Rimborso	Soggetto erogatore
Risposte reclami			
Oltre limite temporale	10 gg.	20 €	Flegrea Lavoro

Completato il transitorio di avviamento ed effettuate le opportune simulazioni dell'impatto economico-finanziario, verrà completata la tabella con le varie tipologie dei rimborsi.

Per il pagamento degli indennizzi dovuti verrà emesso un assegno intestato al titolare del contratto/richiedente la prestazione riscuotibile presso una delle banche convenzionate.

## 13. MODULISTICA

### ➤ **MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI**

➤ Spett. Flegrea Lavoro Spa.....

➤ Io sottoscritto/a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

➤ residente in via \_\_\_\_\_, CAP \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Esprimo il seguente

Reclamo  segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- *Solo per reclami:*
- Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo: Barrare opzione scelta via fax al seguente numero: 0818535368 \_\_\_\_\_
- via e-mail al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_ flegrealavoro@pec.it \_\_\_\_\_ con lettera al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_ via Cuma n. 232, 80070 Bacoli (NA) \_\_\_\_\_
- Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_
- Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.
- Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_
- Modulo di rimborso

#### **14. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza delle revisioni della Carta tramite i siti del Comune e di Flegrea Lavoro. Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Aggiornata in Bacoli ad agosto 2020