



EDIZIONE MARZO 2022

CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI **COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA**

**ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE
TEKNOSERVICE S.R.L & RACCOLGO SR.L.**



TeknoService

RaccolGo

La nostra autentica passione per l'ambiente



SEZIONE 1 GENERALITÀ

**LA CARTA DEI SERVIZI
PERMETTERÀ A TUTTI GLI
UTENTI DI VERIFICARE
L'EFFETTIVA
RISPONDENZA DEL
SERVIZIO**

LA CARTA DEI SERVIZI

L'associazione temporanea di imprese Teknoservice srl e Raccolgo srl nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini del Comune di Giugliano in Campania uno strumento di informazione chiaro e immediato. Nella Carta sono descritte la struttura delle imprese e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che le Società si impegnano a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con le imprese segnalando le aree di miglioramento.

PANORAMICA

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi stabiliti dalle seguenti norme:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che stabilisce le linee guida nell'erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11.07.1995 n. 273 - Regolamentazione dei servizi pubblici
- Legge 24.12.2007 n. 244 - Legge finanziaria 2008
- Legge della Regione Campania n. 14 del 25.06.2016 e s.m.i.
- Deliberazione della Giunta Regionale Campania n. 723 del 16.12.2015
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.02.2022.

PERIODO DI VALIDITA' - REVISIONI

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che il gestore ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è pubblicata sul sito WEB del Comune di Giugliano in Campania e su www.giuglianodifferenzia.com



SEZIONE 2 -A PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

TEKNOSERVICE SRL

L' AMBITO DI ATTIVITA'

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piossasco, (Torino) Viale dell'Artigianato, 10. La Società opera nel settore ambientale dal 2004, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Attività di nettezza urbana, di igiene ambientale; di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non, in forma differenziata e/o indifferenziata;
- Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato; lavaggio strade, irrorazioni, disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazione, deblattizzazione, defogliazione, demuscazione, sanificazione ed interventi per la difesa dell'ambiente; pulizia degli arenili, specchi d'acqua e raccolta rifiuti lacustri e/o portuali;
- Attività di sgombero neve; attività di spurgo fosse e deostruzione caditoie; attività di bonifica di suoli, aree, ivi compresa l'attività di prelievo e trasporto in impianti autorizzati, incluso bonifiche di beni contenenti amianto;
- Attività di raccolta e trasporto di rifiuti ospedalieri, di carogne animali;
- Pulizie generali e speciali, civili, industriali, ospedaliere e per industrie alimentari;
- Gestione di centri di raccolta rifiuti, impianti discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
- Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati.

- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di depuratori; di discariche; di impianti di compostaggio;
- Installazione, manutenzione, revisione, riparazione, ampliamento e trasformazione di impianti idrosanitari; trattamento, uso, accumulo e consumo di acqua; di riscaldamento e di climatizzazione; igienici, cucine, lavanderie, del gas e loro manutenzione; di protezione antincendio; progettazione, esecuzione, interventi di ottimizzazione, gestione e manutenzione in genere di impianti termoidraulici, termici, di ventilazione, di condizionamento;
- Commercializzazione e fornitura di materiali ed attrezzature per ecologia; intermediazione e commercio di rifiuti, di rottami metallici e di metalli in genere;
- Noleggio di mezzi ed attrezzature per servizi ecologici anche per conto di terzi; autotrasporti di cose per conto terzi, nazionali ed internazionali; demolizione di edifici e sistemazione del terreno; lavori generali e trasporti durante la costruzione di edifici ed attività connesse; costruzioni e manutenzioni edili, stradali e meccaniche;
- Attività di studio, consulenza, progettazione ed intervento nel settore ambientale, monitoraggio ambientale;
- Attività di gestione tariffazione e relativa bollettazione per servizi inerenti l'igiene ambientale; servizio di rilevazione generale delle utenze;



I NUMERI DI TEKNOSERVICE

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia,, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla Teknoservice ed il numero di mezzi della flotta aziendale.



ABITANTI SERVITI

2.000.000



COMUNI O ENTI SERVITI

207



DIPENDENTI

2.225



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

oltre i 1800 veicoli
autorizzati

AUTORIZZAZIONI

TEKNOSERVICE È IN POSSESSO DELLE SEGUENTI AUTORIZZAZIONI:

Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero TO01821 nelle seguenti categorie e classi:

CATEGORIA 1 - CLASSE A (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024

- Attività di spazzamento meccanizzato -Classe: A
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - Classe: A
- Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 - Classe: A
- Sottocategoria D7 - Classe: B

CATEGORIA 4 - CLASSE A (Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024

CATEGORIA 5 - CLASSE C (Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024

CATEGORIA 8 - CLASSE C (Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) dal 20/12/2011 valida fino al 19/12/2021

CATEGORIA 9 - CLASSE D (bonifica di siti) dal 22/11/2012 valida fino al 03/11/2022

CATEGORIA 10B - CLASSE E (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2017 valida fino al 13/02/2022

CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO dal 10/03/2009 valida fino al 29/06/22

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

La Teknoservice ha ottenuto le seguenti importanti certificazioni:

- Certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015;
- Certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015 secondo norma EMAS 1221/2009;

Gli obiettivi prefissati dalla direzione aziendale sono stati sempre accompagnati da un'attenzione notevole agli standard di sicurezza ed alla responsabilità socialità, incorporandoli nell'essenza stessa del suo operato.

Questa visione di insieme ha portato ad acquisire anche ulteriori certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza** attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- **Certificazione del sistema della gestione aziendale** attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

Non bisogna inoltre dimenticare **l'iscrizione dell'azienda alla White-List della Prefettura di Torino** AL n. 012801/2014 Area I bis Antimafia per i seguenti settori di attività:

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

Importante anche ricordare **l'Attribuzione Rating di Legalità** ai sensi dell'art.2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il punteggio: ★★ ++ e la **Certificazione ISO 27001** riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

TEKNOSERVICE Srl aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.

POLITICA DELLE QUALITA'

La Direzione considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità, del rispetto e tutela dell'ambiente e dell'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, per la crescita dell'Organizzazione e di tutte le parti interessate con cui essa interagisce direttamente o indirettamente.

A tal fine, adottando un sistema di gestione che valuta attentamente ogni processo, o area di responsabilità, e i possibili pericoli, attuando tutti gli interventi necessari - in ottica preventiva - di mitigazione del rischio come opportunità di miglioramento continuo (Risk-Based Thinking), si ritiene fondamentale operare secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione Integrato qualità-ambiente-salute e sicurezza sul lavoro basato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, EMAS e UNI ISO 45001:2018.

In relazione al proprio contesto, alle parti interessate e alle attività e ai prodotti/servizi erogati, la Direzione si impegna a:

- promuovere l'approccio per processi e, per ciascun processo, valutare e gestire i rischi e le opportunità;
- definire obiettivi e indicatori, considerando in ogni azione/decisione presa tutti i pertinenti aspetti legati alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro, e monitorarli attraverso un costante riesame;
- valutare le esigenze del Cliente al fine di soddisfarne al meglio i requisiti, così da favorire la competitività aziendale generale;
- rispettare e soddisfare tutte le leggi e i requisiti applicabili ed attuare un controllo costante con specifiche verifiche di conformità;
- proteggere e valorizzare l'ambiente e adottare tutte le misure necessarie per prevenire l'inquinamento, ridurre il consumo di energia sotto qualsiasi forma e ottimizzare l'utilizzo delle risorse
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri e adottare tutte le misure necessarie per eliminare i pericoli, ridurre i rischi e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- attuare i processi necessari per prepararsi e rispondere alle potenziali situazioni di emergenza;





- promuovere la consultazione e partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori
- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro
- fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro

A tal fine si ritiene centrale il coinvolgimento di tutte le parti interessate attraverso:

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata;
- il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema di gestione integrato tra tutti i soggetti portatori di interesse.

Gli impegni assunti nella presente Politica sono tradotti in obiettivi periodicamente monitorati dalla Direzione, la quale rende nota la propria irrevocabile determinazione al loro raggiungimento e conferma il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi organizzativi, verificare la coerenza dei risultati conseguiti, necessari per garantire l'attuazione del Sistema di Gestione ed un suo continuo miglioramento.

La Direzione assicura che la presente Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e a tutte le parti interessate, nonché resa disponibile al pubblico.



SEZIONE 2-B PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

RACCOLGO SRL

L' AMBITO DI ATTIVITA'

La società Raccolgo dal 2009 opera nel campo dei servizi di igiene urbana ed ambientale, nella attività di consulenza per la tutela dell'ambiente e recupero energetico, rivolta in particolare ad Enti pubblici e privati, che trattano rifiuti pericolosi, nonché nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi, nel pieno rispetto delle autorizzazioni amministrative necessarie allo svolgimento delle suddette attività.

Con sede legale in Modugno (BA) e sede Amministrativa di Bari, la Raccolgo srl consta di n. 6 unità operative dislocate nella Regione Puglia e Campania.



AUTORIZZAZIONI

La RACCOLGO s.r.l. con unico socio è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni amministrative necessarie per l'espletamento delle attività di raccolta e gestione rifiuti urbani:

Albo Nazionale delle Imprese di Gestione dei Rifiuti della Regione Puglia n. BA 005775, categorie e classi:

CAT. 1 CLASSE B (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili)

- Attività di spazzamento meccanizzato -Classe: B
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - Classe: B
- Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 - Classe: B
- Sottocategoria D7 - Classe: F

CAT. 4 CLASSE C (Raccolta rifiuti speciali)

CAT. 5 CLASSE E (Raccolta rifiuti pericolosi)

CAT. 8 (Intermediazione rifiuti)

Albo Nazionale Autotrasportatori di cose per conto terzi n.BA/7462866/E.

Albo Imprese di disinfezione, disinfestazione, derattizzazione presso la C.C.I.A.A. di Bari al n. 06886220729.

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

La Raccolgo srl è stata certificata dall'Ente di certificazione Bureau Veritas Qualità International Italia S.p.A. -BVQI accreditata ACCREDIA alle seguenti norme:

- certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015
- certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015
- certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo la normativa ISO 18001:2015

È inoltre in possesso del Rating di legalità con il punteggio ★★++ ed è iscritto alla "White List" della Prefettura di Bari.

La Raccolgo srl adotta, inoltre, il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi e per gli effetti del D.lgs 231/2001. Sia il Modello 231 sia il Codice Etico adottato sono stati predisposti sulla base delle Linee Guida emanate da Assambiente in materia di D.lgs 231/2001



SEZIONE 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994

Eguaglianza di trattamento

Il gestore garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

Il gestore ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti l'erogazione del servizio.

Continuità e regolarità

Il gestore garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.).

Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. Il gestore si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. Le aziende garantiscono la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

Il gestore favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza i seguenti strumenti:

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone **ECOGIUGLIANO**
- Sito internet www.giuglianodifferenzia.com
- Sito del Comune di Giugliano in Campania
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

Professionalità

Il personale dipendente dall'ATI svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Lealtà e correttezza

Il personale dipendente dall'ATI è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

Chiarezza delle informazioni

Il gestore si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile

Tutela dell'Ambiente

Il gestore s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana 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 eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.





Sicurezza dei lavoratori

Il gestore opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori. In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, Il gestore ha individuato e 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:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.



Qualità, efficienza ed efficacia del servizio

Il gestore si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Per garantire un adeguato servizio all'utenza il gestore si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

Privacy

Le aziende componenti l'associazione di imprese s'impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



SEZIONE 4 RAPPORTI CON L'UTENZA

Il gestore si impegna a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi.

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo telefono/lettera/mail agli indirizzi sopra riportati compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

TEMPI DI ATTESA

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà di Teknoservice, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

TEMPI DI RISPOSTA

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti, mentre per le segnalazioni scritte i tempi di risposta devono essere contenute in 20 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

PUNTI DI CONTATTO

Il gestore srl mette a disposizione dell'utenza le proprie strutture al fine di garantire un pronto ed efficiente punto di contatto con l'utenza

- Infopoint di via Selva Piccola numero telefonico 800.808.750
- Infopoint di via Domitiana numero telefonico 800.808.750
- Call-Center per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza al n. 800 808.750
- L'ufficio Qualità Ambiente Sicurezza telefonicamente al fax nr. 011 9043333 per inoltrare reclami
- Applicazione per smartphone EcoGiugliano
- sito internet www.teknoserviceitalia.com
- sito internet www.giuglianodifferenzia.com
- sito internet www.raccolio.it
- centro di servizio: Giugliano in Campania - zona ASI





Presso i punti di contatto è possibile ottenere le seguenti informazioni ed istruzioni:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti delle strade;
- elenco dei rifiuti conferibili e calendario dei ritiri;
- corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;

FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità delle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi di sportello e si impegna ad agevolare tale soggetti nella fruizione di tali servizi.

ORGANI DI TUTELA

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.

SEZIONE 5 SERVIZI DI IGIENE URBANA

GENERALITA'

I servizi di igiene urbana svolti dal gestore sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta dell'umido separato al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata vetro al domicilio delle utenze
- raccolta differenziata carta porta a porta
- raccolta differenziata plastica e lattine porta a porta
- raccolta differenziata dei rifiuti tramite contenitori e containers presso il Centro di Raccolta di via Selva Piccola e via Domitiana:

Rifiuti ingombranti	Batterie auto	Erba e verde	Pile esauste
Carta e cartone	Contenitori T e/o F	Oli e grassi vegetali	Inerti - scorie di cemento
Legno	Oli minerali	Farmaci	Toner per stampanti
Plastica	Raee	Polistirolo	Materiali ferrosi
Vetro e lastre in vetro			

- raccolta degli ingombranti porta a porta
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
- gestione del Centro Raccolta
- fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti.
- spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine
- diserbo chimico e meccanico delle vie e piazze cittadine
- lavaggio periodico di vie e piazze cittadine
- attivazione di un numero verde per le segnalazioni da parte dell'utenza.
- pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti.
- campagne di educazione ecologia e distribuzione di materiale informativo e/o variazioni di servizio.
- espletamento di adempimenti amministrativi,
- predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi
- servizi vari e su richiesta del Comune di Giugliano in Campania

SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

MODALITÀ DI RACCOLTA

La raccolta delle frazioni principali - frazione organica, secco residuale, carta, plastica e lattine e vetro - viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza; le dotazioni comuni, ad esempio condominiali, sono da considerarsi eccezionali. I contenitori per la raccolta del secco residuale e della frazione organica sono dotati di TAG Rfid che li individuano in modo univoco. I contenitori sono, al momento della distribuzione, associati all'utente all'interno di un database. In fase di vuotatura gli operatori rilevano la lettura e i dati sono archiviati nel sistema informatico aziendale.

MODALITÀ DI ESPOSIZIONE

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli orari di esposizione sono dalle ore 20.00 del giorno antecedente l'effettuazione del servizio alle ore 05.00 del giorno stesso.

TIPOLOGIA DI CONTENITORI

Ogni utenza domestica o assimilata viene dotata di un kit così composto:

- Pattumiera 10 litri di colore marrone per la raccolta interna della frazione organica
- Sacchi 10 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 30 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica

- Sacchi 30 litri colore grigio per la raccolta interna della frazione residuale
- Mastello 30 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione residuale
- Sacchi 110 litri di colore giallo per la raccolta della plastica e lattine
- Mastello 40 litri di colore azzurro per la raccolta di carta e cartone
- Mastello 30 litri di colore verde per la raccolta del vetro

Per la reintegrazione periodica della dotazione di sacchi gli utenti si possono recare presso gli infopoint o presso i distributori automatici localizzati nei centri di raccolta

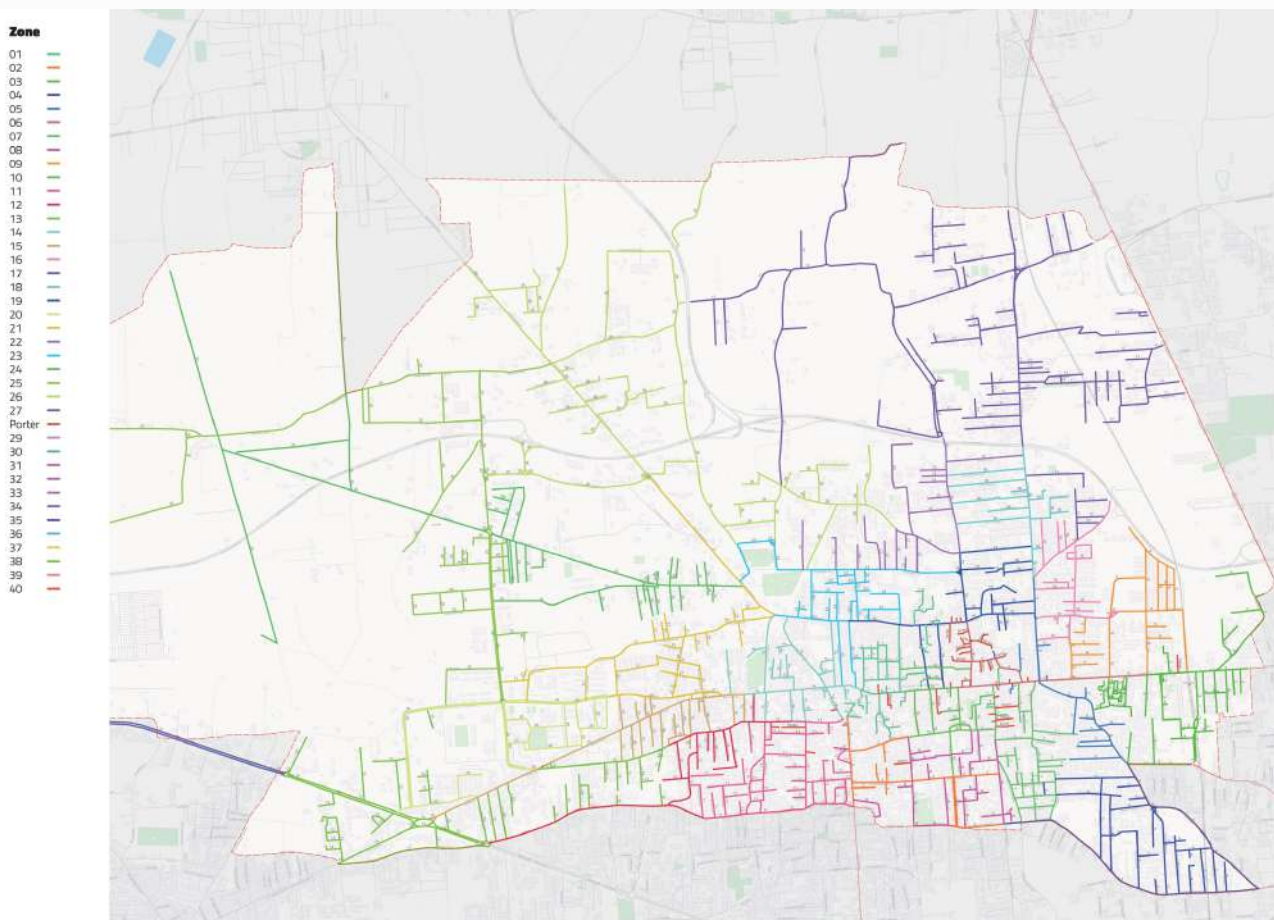
Le utenze non domestiche sono dotate di contenitori carrellati, di volumetria variabile da 120 a 360 litri in funzione della tipologia di utenza e delle dimensioni. I colori abbinati alla tipologia di rifiuto sono gli stessi utilizzati per le raccolte domestiche

ZONIZZAZIONE

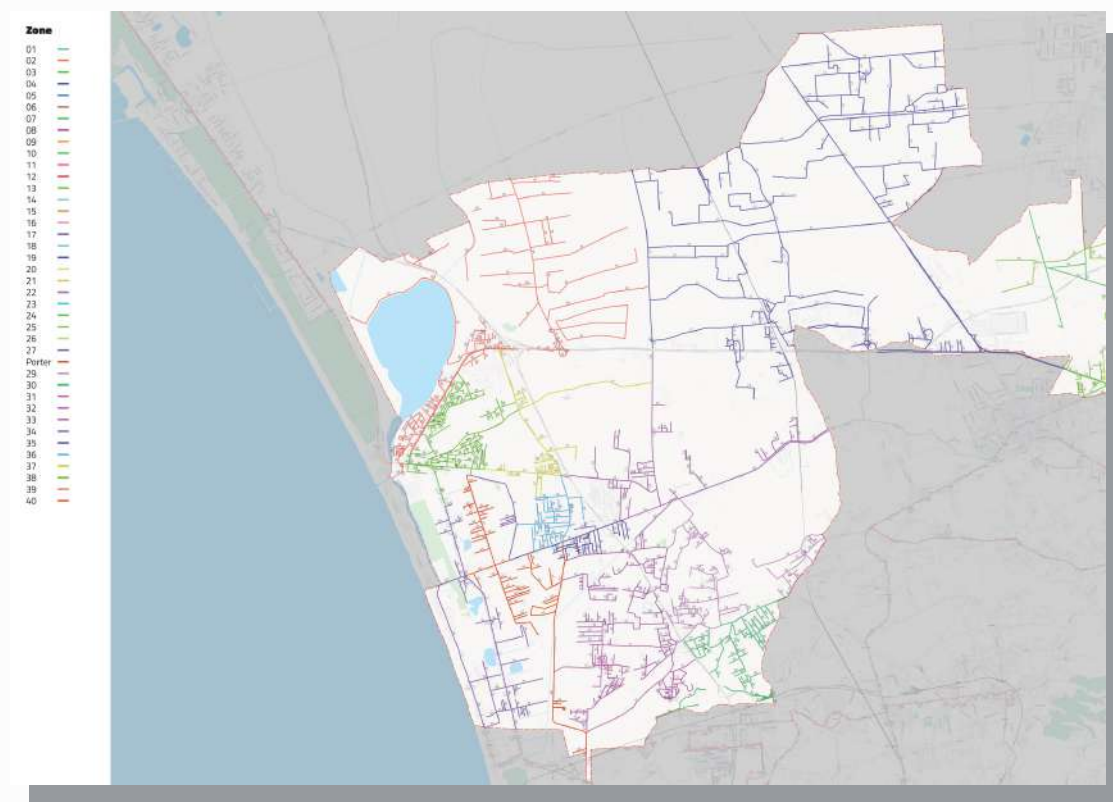
La raccolta domiciliare avviene, per singola tipologia di rifiuto, su tutto il territorio comunale nel medesimo giorno.

Unicamente a titolo indicativo vengono riportate nella planimetria allegata, le aree di intervento delle singole squadre operative, divise per area di intervento.

AREA A



AREA B



FREQUENZE DI RACCOLTA

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari per le utenze domestiche sono le seguenti:

Frazione organica	Trisettimanale
Frazione residuale	Settimanale
Plastica e lattine	Settimanale
Carta e cartone	Settimanale
Vetro	Settimanale
Rifiuti ingombranti	A chiamata

Per le utenze non domestiche le frequenze sono invece le seguenti:

Frazione organica	Giornaliera (per utenze specifiche)
Frazione residuale	Bisettimanale
Plastica e lattine	Bisettimanale
Cartone	Giornaliera
Carta	Settimanale
Vetro	Bisettimanale (per utenze specifiche)



CALENDARI

Calendario Settimanale Utenze Domestiche

Domenica	organico	
Lunedì	secco residuo	
Martedì	plastica e metalli	
Mercoledì	organico	
Giovedì	carta e cartone	
	vetro	
Venerdì	organico	

I rifiuti dovranno essere esposti dalle ore 20:00 del giorno indicato alle ore 05:00 del giorno successivo

Calendario Settimanale Utenze Non Domestiche

Domenica	vetro		organico		cartone	
Lunedì	secco residuo		organico		cartone	
Martedì	plastica e metalli		organico		cartone	
Mercoledì	carta		organico		cartone	
Giovedì	vetro		secco residuo		organico	
			cartone			
Venerdì	plastica e metalli		organico		cartone	

I rifiuti dovranno essere esposti dalle ore 20:00 del giorno indicato alle ore 05:00 del giorno successivo



Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Giugliano in Campania anche le seguenti raccolte:

- Tessili sanitari (pannolini e/o pannoloni): la raccolta è dedicata alle utenze con neonati fino a tre anni di età o persone affette da specifiche patologie che prevedono l'uso di pannoloni. Le utenze possono fare richiesta di attivazione del servizio presso l'Ufficio Ambiente del Comune di Giugliano in Campania; agli aventi diritto verrà consegnato uno specifico kit e contestualmente sarà comunicato il calendario di prelievo.
- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie e presso i centri di raccolta
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso i centri di raccolta. Raccolte specifiche sono attive presso gli Uffici Comunali ed alcune scuole.

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente del Comune di Giugliano in Campania.

Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

SERVIZI DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Sul territorio comunale sono attivi servizi di spazzamento manuale e meccanizzato, di vuotatura dei cestini stradali e di lavaggio

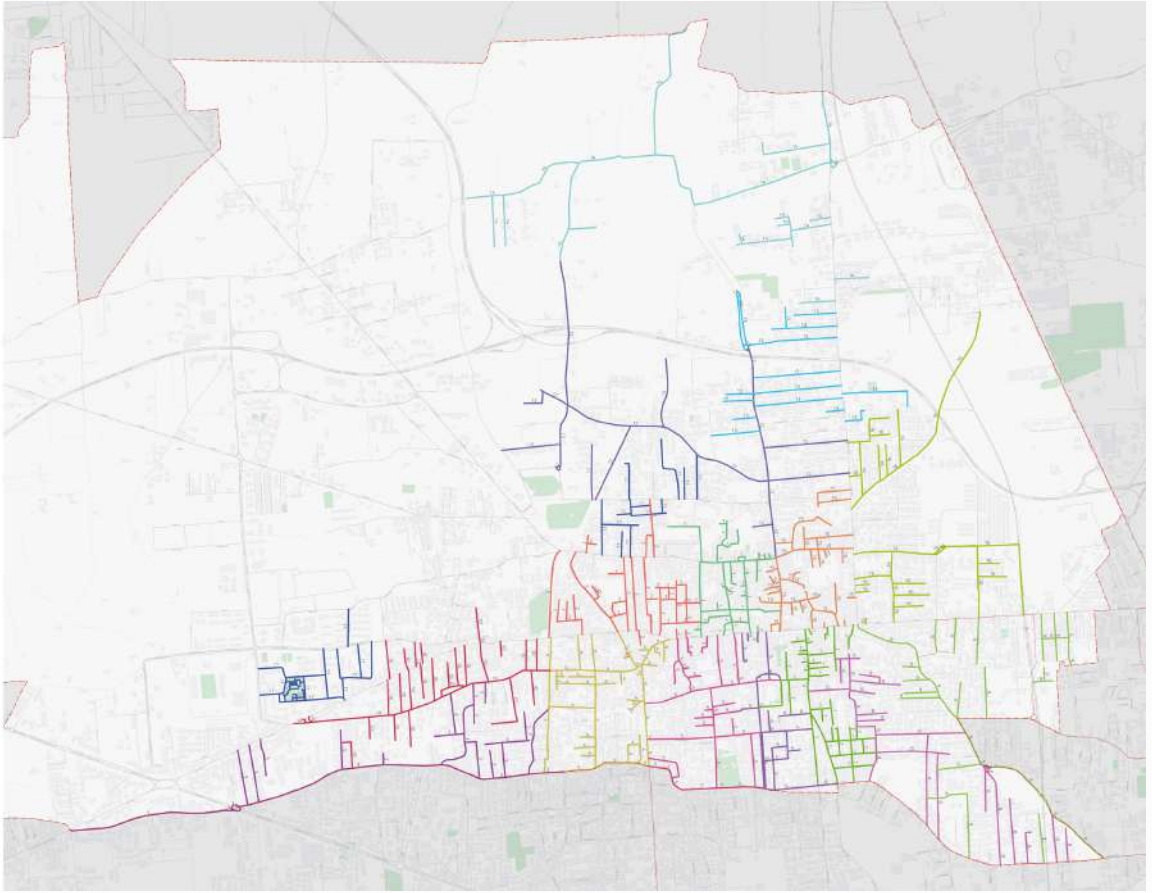
Spazzamento manuale

Il servizio viene erogato con frequenza giornaliera, esclusa la domenica, su tutte le strade ove è previsto il servizio. La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.

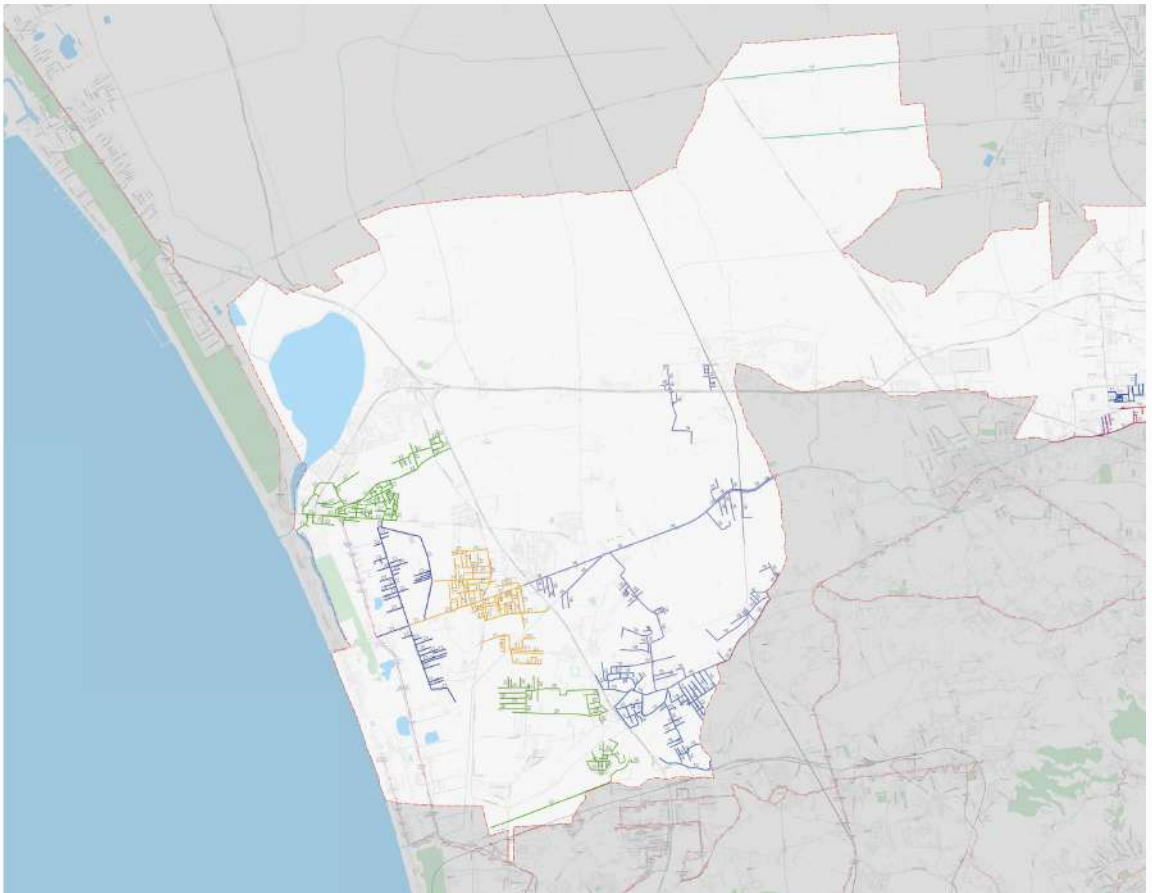
L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

La planimetria allegata riporta le vie interessate dal servizio di spazzamento manuale divise per zona di intervento.

- Zone**
Spaccamento Manuale
- 01
 - 02
 - 03
 - 04
 - 05
 - 06
 - 07
 - 08
 - 09
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23



- Zone**
Spaccamento Manuale
- 01
 - 02
 - 03
 - 04
 - 05
 - 06
 - 07
 - 08
 - 09
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23





Spazzamento meccanizzato

Il servizio viene erogato con frequenze variabili a seconda della via servita. Il programma operativo con l'indicazione dei giorni di effettuazione del servizio per ciascuna via interessata è riportato nell'allegato 1.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrici meccaniche che usufruiscono del supporto di un operatore a terra per le operazioni di finitura nelle aree dove la spazzatrice non riesce ad operare.

Vuotatura dei cestini stradali

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con frequenza giornaliera, esclusa la domenica.

L'elenco dei cestini presenti sul territorio comunale è riportato nell'allegato 2.

Tutti i cestini sono dotati da un TAG Rfid che li identifica in modo univoco; ad ogni passaggio l'operatore addetto ne rileva la vuotatura tramite lettura del TAG. I dati raccolti (numero contenitore, operatore, data e ora del passaggio) vengono archiviati nel sistema informatico aziendale.

Lavaggio del suolo pubblico

Nel periodo maggio - settembre di ogni anno vengono programmati interventi di lavaggio a pressione delle strade con pavimentazione permanente.

Il servizio viene effettuato mediante due autobotti dotate di pompa ad alta pressione e barre anteriori di diffusione.

La programmazione dei servizi viene fatta tenendo conto delle situazioni meteorologiche del periodo.

Pulizia degli arenili non in concessione

La pulizia delle spiagge non affidate a privati in concessione viene svolta nel periodo 25 maggio - 30 maggio e 1 giugno - 31 agosto.

Viene garantita la pulizia manuale e meccanica tramite setacciatura dell'arenile, nonché la vuotatura dei cestini presenti.

SERVIZI DI PULIZIA DEI MERCATI

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia dell'area di svolgimento del mercato di via Campopannone e limitrofe con frequenza settimanale, il giovedì.

I servizi iniziano al termine delle attività di vendita e terminano entro quattro ore.

GESTIONE DEI CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

Sul territorio comunale sono attivi due centri per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, uno localizzato in via Selva Piccola ed uno in via Domitiana.

Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse

Conformemente a quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 08.04.2008 le tipologie di rifiuto ricevibili dai centri di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:

Rifiuto	Ammessi da utenze domestiche	Ammessi da utenze non domestiche
Imballaggi in vetro	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Quantitativo massimo pari a 2 mc compatibilmente con le capacità ricettive del centro
Carta e cartone	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro
Rifiuti metallici	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Quantitativo massimo pari a 2 mc compatibilmente con le capacità ricettive del centro
Rifiuti ingombranti	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Quantitativo massimo pari a 4 pezzi compatibilmente con le capacità ricettive del centro
Toner per stampa esauriti	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi
Sfalci e potature	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Quantitativo massimo pari a 8 mc compatibilmente con le capacità ricettive del centro
Oli e grassi commestibili	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi
Pneumatici fuori uso	Fino a 8 pneumatici da auto o moto senza cerchione	Non ammessi
Farmaci scaduti	Senza limite annuo	Non ammessi
Pile esauste	Senza limite annuo	Non ammessi
Batterie di veicoli	Fino a 2 pezzi	Non ammessi
Lampade	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi
Frigoriferi	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi
Altre apparecchiature elettriche ed elettroniche	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi
Imballaggi in materiali misti	Senza limite annuo compatibilmente con le capacità ricettive del centro	Non ammessi

CALENDARIO E ORARI

I centri di raccolta sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00

SERVIZI A CHIAMATA

Tipologie di rifiuto interessate

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)
- Sfalci e potature

Utenze interessate

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

Modalità di erogazione del servizio

L'utente interessato può prenotare il servizio chiamando il numero verde 800.808.750 o mediante l'applicazione per smartphone EcoGiugliano.

Gli addetti comunicano la data di effettuazione del servizio.

Il giorno concordato l'utente deve far trovare i rifiuti davanti al proprio numero civico. Sono ritirabili massimo tre pezzi per ogni chiamata.

Frequenza di erogazione del servizio

Il servizio è attivo tutti i giorni lavorativi.

GESTIONE DEI CONTENITORI (COMPRESI SACCHI)

Tipologie di contenitori utilizzati

Per i servizi di raccolta rifiuti vengono impiegate le seguenti tipologie di contenitori:

- Mastelli da 30e 40 litri di vari colori per la raccolta domiciliare delle utenze domestiche e assimilate
- Contenitori carrellati da 120, 240 e 360 litri di vari colori per la raccolta domiciliare delle utenze non domestiche
- Cassonetti da 1.100 litri di vari colori per la raccolta domiciliare presso utenze particolari
- Containers da 14 a 26 mc per la raccolta presso i centri di raccolta
- Cisterne da 500 litri per la raccolta degli oli.

Fornitura dei contenitori

La fornitura dei contenitori viene effettuata presso il domicilio dell'utente al momento dell'attivazione del servizio.

Le nuove utenze possono presentarsi presso i punti di contatto per ricevere i kit di attivazione.

La dotazione annuale di sacchi per gli anni successivi a quello di attivazione può essere ritirata presso i punti di contatto e presso i distributori automatici localizzati presso i centri di raccolta.



Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Su segnalazione dell'utente presso i punti di contatto la squadra manutenzione verifica lo stato di eventuali contenitori danneggiati entro 5 giorni dalla segnalazione.

Qualora il contenitore sia riparabile l'intervento viene svolto entro quattro giorni dalla data del sopralluogo.

Qualora non sia riparabile la sostituzione avviene entro due giorni dalla data del sopralluogo, salvo disponibilità a magazzino.

Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche ed assimilate devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti.

Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata.

Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.

GESTIONE PUNTI DI CONTATTO

Localizzazione degli infopoint

Nel territorio di Giugliano in Campania sono presenti due sportelli di ricezione dell'utenza (infopoint) localizzati presso gli uffici dei centri comunali di raccolta in via Selva Piccola e via Domitiana.

Canali di comunicazione

L'utente può relazionarsi con il gestore attraverso i seguenti canali:

- Contatto diretto presso gli infopoint
- Contatto telefonico tramite il numero verde 800.808.750
- Sito internet www.giuglianodifferenzia.com
- Applicazione per smartpone EcoGiugliano

Orari

Gli infopoint sono operativi tutti i giorni feriali dalle 08.00 alle 13.00.

Il numero verde è attivo 24 ore su 24, dalle 08.00 alle 13.00 dei giorni feriali con operatore e nei rimanenti orari con risponditore automatico.

Sito internet e applicazione per smartpone sono operative 24 ore su 24.

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Su segnalazione dell'utente presso i punti di contatto la squadra manutenzione verifica lo stato di eventuali contenitori danneggiati entro 5 giorni dalla segnalazione. Qualora il contenitore sia riparabile l'intervento viene svolto entro quattro giorni dalla data del sopralluogo.

Qualora non sia riparabile la sostituzione avviene entro due giorni dalla data del sopralluogo, salvo disponibilità a magazzino.

Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche ed assimilate devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti.

Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata.

Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.

GESTIONE PUNTI DI CONTATTO

Localizzazione degli infopoint

Nel territorio di Giugliano in Campania sono presenti due sportelli di ricezione dell'utenza (infopoint) localizzati presso gli uffici dei centri comunali di raccolta in via Selva Piccola e via Domitiana.

Canali di comunicazione

L'utente può relazionarsi con il gestore attraverso i seguenti canali:

- Contatto diretto presso gli infopoint
- Contatto telefonico tramite il numero verde 800.808.750
- Sito internet www.giuglianodifferenzia.com
- Applicazione per smartphone EcoGiugliano

Orari

Gli infopoint sono operativi tutti i giorni feriali dalle 08.00 alle 13.00.

Il numero verde è attivo 24 ore su 24, dalle 08.00 alle 13.00 dei giorni feriali con operatore e nei rimanenti orari con risponditore automatico.

Sito internet e applicazione per smartphone sono operative 24 ore su 24.

Informazioni e utilità

Tramite i canali di comunicazione l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari e gli orari di erogazione dei servizi
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti, RAEE o sfalci e potature
- Effettuare segnalazioni.

Informazioni e utilità

Tramite i canali di comunicazione l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari e gli orari di erogazione dei servizi
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti, RAEE o sfalci e potature
- Effettuare segnalazioni.

Tempi di attesa

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

Gestione dei reclami

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti, mentre per le segnalazioni scritte o tramite l'App i tempi di risposta devono essere contenute in 20 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.



SEZIONE 6 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

GENERALITA'

Il gestore si impegna a rispettare livelli minimi di qualità dei servizi resi individuando indicatori numerici rappresentativi della validità dell'esecuzione e soprattutto della soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si traduce in un costante lavoro di controllo delle attività svolte e analisi delle non conformità e delle soluzioni adottate finalizzato ad un continuo miglioramento. Sono identificate sostanzialmente due aree di intervento:

1. Qualità del servizio erogato
2. Rapporti con l'utenza

Ad ogni indicatore è associato uno specifico livello di qualità, intendendosi per tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente verificabile in modo oggettivo dallo stesso.

Teknoservice garantisce altresì un livello generale di qualità inteso come organicità dei servizi resi per come previsti dal Capitolato Speciale di Appalto.

INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La tabella che segue riepiloga gli standard specifici associati a ciascun servizio.

Area	Servizio	Indicatore	Obiettivo	Gestione non conformità
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Mancata raccolta presso singola utenza (a seguito di esposizione regolare)	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Segnalazione esposizione scorretta o materiale non conforme	Segnalazione entro la fine del servizio	Da concordare con Uffici Comunali
Qualità del servizio erogato	Raccolta ingombranti	Segnalazione di raccolte prenotate e non eseguite	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Spazzamento strade	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	95% delle superfici coperte	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Svuotamento cestini	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Pulizia aree mercatali	Termine orario di intervento	Entro tre ore da inizio servizio	Recupero immediato
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti abbandonati	Rispetto dei tempi indicati dalla committenza (in funzione della tipologia di intervento)	Nessuna segnalazione	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Sostituzione contenitori rotti	Tempo di intervento dalla data di segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti	Entro 20 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Forniture	Consegna kit nuove utenze	Entro 3 giorni lavorativi	Entro il giorno successivo

GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente, inteso sia come Ente committente che come singola utenza, il gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sull'operato delle singole unità produttive.

In base alle risultanze di tali verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

L'intento è quello di rilevare scientificamente la percezione della qualità percepita da parte degli utenti, valutando i punti di forza e le aree di miglioramento.

SISTEMA DI CONTROLLO DEI SERVIZI

Il sistema di controllo dell'andamento dei servizi è organizzato su più livelli, ed è strutturato per garantire la maggiore efficienza dei singoli reparti operativi ed il coordinamento degli stessi. La strutturazione è la seguente:

- Autocontrollo dei singoli operatori in base ai programmi ed alle direttive ricevute
- Controllo da parte dei capi squadra in base al programma di lavoro
- Verifica delle segnalazioni effettuate dagli operatori
- Sopralluoghi di controllo richiesti/effettuati dalla Committenza
- Controlli eseguiti dal responsabile tecnico di area
- Verifiche ispettive di qualità

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

La rilevazione di eventuali situazioni di non conformità rispetto alla programmazione dei servizi avviene attraverso vari canali:

- Segnalazioni dirette da parte degli operatori mediante la modulistica del sistema gestione qualità
- Rilevazioni effettuate durante le azioni di controllo di cui al paragrafo precedente
- Segnalazioni o reclami da parte della committenza o dell'utenza

Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.

Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

IL RUOLO DELL'UTENTE

Una Città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra il gestore dei servizi e la cittadinanza. Un servizio di alta qualità è funzione non solo della validità in fase di erogazione ma anche in funzione del tipo di fruizione, in sostanza del rispetto delle regole da parte dei cittadini.

Gli utenti pertanto si impegnano a:

- Effettuare una corretta raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili e rispettando giorni e orari di esposizione;
- Non abbandonare rifiuti in strada ma utilizzare gli specifici servizi, anche a chiamata;
- Utilizzare i cestini gettacarte per lo scopo cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Non gettare a terra alcun genere di rifiuto, compresi i mozziconi di sigaretta;
- Rimuovere tramite lo specifico kit le deiezioni del proprio cane;
- Rispettare i divieti di sosta per la pulizia delle strade.



SEZIONE 7 GESTIONE DEI DATI RELATIVI AI RIFIUTI

L'OSSERVATORIO REGIONALE RIFIUTI

L'osservatorio Regionale Rifiuti della Regione Campania è un organismo istituito con la Legge regionale 14/2016 e modificato con Deliberazione della Giunta Regionale 7 novembre 2017 n. 677 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul proprio sito internet i dati aggiornati relativi a ciascun Comune della Regione.

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.

Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti all'Osservatorio Regionale.

Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

MASSIMIZZAZIONE DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell'anno 2021 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti:

Rifiuto	CER	Kg	% su tot RSU	% su tot RD	Pro capite	
Toner	080318	2.644	0,00	0,01	0,02	
Imballaggi in cartone	150101	2.060.740	3,20	5,90	16,61	
Imballaggi misti (plastica e metallo)	150106	3.449.900	5,35	9,88	27,81	
Imballaggi in vetro	150107	3.052.100	4,73	8,74	24,60	
Pneumatici fuori uso	160103	35.260	0,05	0,10	0,28	
Rifiuti inerti	170904	227.660	0,35	0,65	1,84	
Carta	200101	2.696.600	4,18	7,72	21,74	
Organico	200108	15.350.640	23,81	43,96	123,73	
Indumenti	200110	131.600	0,20	0,38	1,06	
Rifiuti tessili	200111	102.560	0,16	0,29	0,83	
RAEE lampade	200121	2.090	0,00	0,01	0,02	
RAEE frigoriferi	200123	87.320	0,14	0,25	0,70	
Olii e grassi vegetali	200125	13.820	0,02	0,04	0,11	
Oli minerali	200126	6.000	0,01	0,02	0,05	
Farmaci	200132	4.069	0,01	0,01	0,03	
Pile esauste	200134		514	0,00	0,00	0,00
RAEE TV e monitor	200135		68.930	0,11	0,20	0,56
RAEE grandi bianchi	200136		22.810	0,04	0,07	0,18
Scarti vegetali	200201		1.084.160	1,68	3,10	8,74
Terre di spazzamento	200303		766.900	1,19	2,20	6,18
Rifiuti ingombranti	200307		5.753.960	8,92	16,48	46,38
Secco non riciclabile	200301		29.551.890	45,84		238,20
Totale			64.472.167			519,67

%RD:

54,16

MODULO RECLAMO

Spettabile Azienda
TEKNOSERVICE S.r.l.
Viale dell'Artigianato n.10
10045 PIOSSASCO (TO)
Tel. 011 9043311
Fax 011 9043249
e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Io sottoscritto/a
Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo:

con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico _____.

Data _____ Firma _____

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

Data _____ Firma _____

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

-per posta al seguente indirizzo: TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l., Viale dell'Artigianato n.10, 10045 Piossasco (TO);

-via fax al numero: 011 9043249;

-via mail al seguente indirizzo: info@teknoserviceitalia.com

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della L. regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

- Genere Maschio Femmina
- La preghiamo di indicare la sua età: da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65
- La preghiamo di indicare il suo titolo di studio: nessuno licenza elementare licenza media inferiore licenza media superiore laurea
- La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia 1 (da solo) 2 3 4 oltre 4
- La preghiamo di indicare qual è la sua Professione: Studente Casalinga/o Pensionato/a Operaio/a Impiegato/a Insegnante Funzionario/Quadro Dirigente Libero professionista Commerciante Imprenditore Altro

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si é rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

ALLEGATO 1 - PIANO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Dettaglio Area A – Zona 1

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Lunedì
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Lunedì
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Lunedì
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Lunedì
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Lunedì
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1 + d	Lunedì
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1 +	Lunedì
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1 + d	Lunedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Martedì
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Martedì
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Martedì
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Martedì
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Martedì
PISACANE CARLO (VIA)	VIA OASI SACRO CUORE 8^TRAV.DX	127	4	A	1	Martedì
SIGNORELLE (VIA)	DA VIA SAN VITO A MELITO	500	2	A	1	Martedì
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1	Martedì
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1	Martedì
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1	Martedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Mercoledì
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Mercoledì
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Mercoledì
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Mercoledì
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Mercoledì
PISACANE CARLO (VIA)	VIA OASI SACRO CUORE 8^TRAV.DX	127	4	A	1	Mercoledì
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1	Mercoledì
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1	Mercoledì
MADONNA DELLE GRAZIE (VIA)	DA VIA MAGELLANO A MELITO	1.435	2	A	1	Mercoledì
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1	Mercoledì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Giovedì
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Giovedì
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Giovedì
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Giovedì

OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Giovedì
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1	Giovedì
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1	Giovedì
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1	Giovedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Venerdì
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Venerdì
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Venerdì
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Venerdì
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Venerdì
PISACANE CARLO (VIA)	VIA OASI SACRO CUORE 8^TRAV.DX	127	4	A	1	Venerdì
SIGNORELLE (VIA)	DA VIA SAN VITO A MELITO	500	2	A	1	Venerdì
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1	Venerdì
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1	Venerdì
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1	Venerdì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
COLONNE (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA APPIA	1.170	6	A	1	Sabato
GIARDINI (VIA)	DA PIAZZA SAN NICOLA A VIA OASI SACRO CUORE	205	6	A	1	Sabato
GIOBERTI V. (VIA)	VIA COLONNE EX CUPA SFONDATA	580	6	A	1	Sabato
MONTESSORI M. (VIA)	VIA SAN VITO-ENTRATA INA CASA	230	6	A	1	Sabato
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA VIA GIARDINIO A ASSE MEDIANO	2.300	6	A	1	Sabato
PISACANE CARLO (VIA)	VIA OASI SACRO CUORE 8^TRAV.DX	127	4	A	1	Sabato
ANNUNZIATA (PIAZZA)		750	7	A	1	Sabato
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A VILLA COMUNALE	1.680	7	A	1	Sabato
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	650	7	A	1	Sabato
MADONNA DELLE GRAZIE (VIA)	DA VIA MAGELLANO A MELITO	1.435	2	A	1	Sabato

Dettaglio Area A – Zona 2

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Lunedì
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNAVIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Lunedì
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Lunedì
SELVA PICCOLA (VIA)	DA VIA VECCHIO MERCATO A VIA EPITAFFIO	1.430	3	A	2	Lunedì
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Lunedì
CAMPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Lunedì
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Lunedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Martedì
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNAVIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Martedì
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Martedì
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Martedì
ACQUARIO (VIALE DELLO)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C	420	3	A	2	Martedì
BARRACANO (VIA PER)	CORSO CAMPANO DOPO VIA CAMPOPANNONE	430	3	A	2	Martedì
CAMPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Martedì
GEMELLI (VIALE)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C.	400	3	A	2	Martedì
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Martedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Mercoledì
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNAVIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Mercoledì
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Mercoledì
SELVA PICCOLA (VIA)	DA VIA VECCHIO MERCATO A VIA EPITAFFIO	1.430	3	A	2	Mercoledì
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Mercoledì
CAMPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Mercoledì
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Mercoledì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Giovedì
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNAVIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Giovedì
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Giovedì
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Giovedì
ACQUARIO (VIALE DELLO)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C	420	3	A	2	Giovedì
BARRACANO (VIA PER)	CORSO CAMPANO DOPO VIA CAMPOPANNONE	430	3	A	2	Giovedì
CAMPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Giovedì
GEMELLI (VIALE)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C.	400	3	A	2	Giovedì
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Giovedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Venerdì
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNAVIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Venerdì
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Venerdì
SELVA PICCOLA (VIA)	DA VIA VECCHIO MERCATO A VIA EPITAFFIO	1.430	3	A	2	Venerdì
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Venerdì
CAMPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Venerdì

CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Venerdi
-----------------	--	-------	---	---	---	---------

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
EPITAFFIO (VIA)	DA CORSO CAMPANO(ENEL)A INCROCIO VIA PIGNA	1.100	6	A	2	Sabato
EPITAFFIO PER BARRACANO	DA INCROCIO VIA PIGNA VIA EPITAFFIO A VIA BARRACANO	970	6	A	2	Sabato
PRATI G. (VIA)	2^ TRAV. A DX DOPO ENEL CORSO CAMPANO	240	3	A	2	Sabato
VERDI GIUSEPPE (VIA)	DA CONVENTO MONACI AD ARCO S. ANTONIO (CIMITERO)	1.160	6	A	2	Sabato
ACQUARIO (VIALE DELLO)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C	420	3	A	2	Sabato
BARRACANO (VIA PER)	CORSO CAMPANO DOPO VIA CAMPOPANNONE	430	3	A	2	Sabato
CAMPPOPANNONE (VIA)	DA CORSO CAMPANO A INCROCIO VIA EPITAFFIO	450	6	A	2	Sabato
GEMELLI (VIALE)	CORSO CAMPANO NUOVA CASERMA C.C.	400	3	A	2	Sabato
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	2.105	7	A	2	Sabato

Dettaglio Area A – Zona 3

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Lunedì
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Lunedì
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Lunedì
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Lunedì
VECCHIA GIUGLIANO PARETE	SP CASACELLE COMUNE DI PARETE	4.000	1	A	3	Lunedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Martedì
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Martedì
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Martedì
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Martedì
PAGLIAIO DEL MONACO (VIA)	VIA ARCO SANT'ANTONIO (CONFINO CON PARETE)	1.120	1	A	3	Martedì
TORRE PACIFICA (VIA)	VIA ARCO S. ANTONIO A PARETE	900	1	A	3	Martedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Mercoledì
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Mercoledì
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Mercoledì
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Mercoledì
PALMENTELLO (CONTRADA)	VIA CASACELLE LATO TANGENZIALE	1.200	2	A	3	Mercoledì
PALMENTIELLO	S.P. CASACELLE VIC. CASACELLE	800	2	A	3	Mercoledì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Giovedì
ARCO S.ANTONIO	1^ TRAV. TRAV. DI VIA ARCO SANT'ANTONIO	485	2	A	3	Giovedì

BOSCO A CASACELLE (VIA)	TRAV. DI VIA CASACELLE	1.390	1	A	3	Giovedì
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Giovedì
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Giovedì
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Giovedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Venerdì
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Venerdì
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Venerdì
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Venerdì
PIGNA (VIA)	DA CAMPOPANNONE A CASACELLE	860	3	A	3	Venerdì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
S.E. M. ARCANGELO CERQUA (PIAZZA)	PIAZZA ALL'INGRESSO DEL VECCHIO CIMITERO	4.700	6	A	3	Sabato
CASACELLE	STRADA CONSORTILE SV PALMENTIELLO	1.070	6	A	3	Sabato
CASACELLE (VIA)	DI FRONTE ENTRATA PRINCIPALE CIMITERO	1.400	6	A	3	Sabato
NUOVA SANT'ANTONIO (VIA)	ARCO SANT'ANTONIO	990	6	A	3	Sabato
PROLUNGAMENTO PIGNA	DA PIGNA A PALMENTIELLO	675	1	A	3	Sabato
SANT'ANTONIO	SC SANT'ANTONIO COMUNE DI LUSCIANO	650	1	A	3	Sabato

Dettaglio Area A – Zona 4

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
APPIA (SS.7 BIS)	EX STATALE PER AVERSA	2.050	2	A	4	Lunedì
ARCO SANT'ANTONIO (VIA)	EX STRADA PROVINCIALE GIUGLIANO-PARETE	2.500	2	A	4	Lunedì
GIUGLIANO PARETE	SC ARCO S. ANTONIO SV CASACELLE	850	2	A	4	Lunedì
OASI SACRO CUORE (VIA)	DA ASSE MEDIANO A S.S. APPIA	2.300	1	A	4	Lunedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
CASACOGNATO	SV SAN CESARO SP S. M. A CUBITO	3.000	1	A	4	Martedì
CELLARIELLO	SP S. M. A CUBITO SV SANTOROZONA ASI	2.300	2	A	4	Martedì
GAROFALO	SP S. M. A CUBITO SV CENTORA	2.400	1	A	4	Martedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
SANTA PATENA	SP S. M. A CUBITO SV CERVANO	2.500	1	A	4	Mercoledì
SCARAFEA O SCAFAREA	VIC. S.M. A CUBITO VIC. OLMOTONDO	1.400	1	A	4	Mercoledì
SCHIAVI	SV CUPA SAN FRANCESCO ZONA ASI	600	1	A	4	Mercoledì
SOGLIANO	SP S. M. A CUBITO SV CENTORA	3.000	1	A	4	Mercoledì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
APPIA (SS.7 BIS)	EX STATALE PER AVERSA	2.050	2	A	4	Giovedì
ARCO SANT'ANTONIO (VIA)	EX STRADA PROVINCIALE GIUGLIANO-PARETE	2.500	2	A	4	Giovedì
S. IULIANO	SV S. M. A CUBITO ZONA ASI	3.700	1	A	4	Giovedì

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
CELLARIELLO	SP S. M. A CUBITO SV SANTOROZONA ASI	2.300	2	A	4	Venerdi
FERROVIA (VIALE)	STAZIONE FF.SS. RICCIO	560	1	A	4	Venerdi
S. M. A CUBITO	SP ISCHITELLA-TRENTOLA SV LO SPESSO-FERROVIA	2.000	1	A	4	Venerdi
SAN FRANCESCO PATRIA (VIA)	CIRCUMVALLAZIONE ESTERNA	1.250	1	A	4	Venerdi

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	Area	Zona	Giorno
CAVONE I	SV TRAV, CAPPUCCINI SV LUSCIANO GIUGLIANO	550	1	A	4	Sabato
GIUGLIANO PARETE	SC ARCO S. ANTONIO SV CASACELLE	850	2	A	4	Sabato
LUSCIANO GIUGLIANO	SV SANT'ANTONIO SV CAVONE I	700	1	A	4	Sabato
PIOPPI	SV SAN CESARO ASSE MEDIANO	700	1	A	4	Sabato
SAN CESARO	SC EPITAFFIO PER BARRACANO SV CASACOGNATO	3.000	1	A	4	Sabato
SANT'ANNA	VIA S. M. A CUBITO VIA SAN FRANCESCO A PATRIA	900	1	A	4	Sabato
SANTORO	SP S. M. A CUBITO SV CELLARIELLO	600	1	A	4	Sabato

Dettaglio Area A – Domenica

Strada	Ubicazione	Larghezza media	Lunghezza	Giorno
CAMPOSCINO (VIA)	DA ANGOLO VIA CUMANA AD ANGOLO VIA G.MARCONI	8,00	600,00	Domenica
LABRIOLA ARTURO (VIA)	DA VIA A.PALUMBO (SCUOLA) A VIA F.LLI MARISTI	11,00	230,00	Domenica
LITERNO (VIA)	DA CORSO CAMPANO (SELCIONE) A VIA POZZO NUOVO	5,00	175,00	Domenica
MARCONI GUGLIELMO (VIA)	DA CORSO CAMPANO (EX UPIM) A VIA FREZZA	8,00	334,00	Domenica
MARISTI F.LLI (VIA)	DA VIA DANTE ALIGHIERI A VIA DI VITTORIO	12,00	440,00	Domenica
PALUMBO ANIELLO (VIA)	DA A. M.PIROZZI A ANGOLO LABRIOLA	10,00	525,00	Domenica
PIROZZI Av.MARIO (VIA)	DA PIAZZETTA LICANTE A VILLARICCA	8,00	450,00	Domenica
ROMA (VIA)	DA PIAZZA GRAMSCI A CORSO CAMPANO	10,00	178,00	Domenica
SAN FRANCESCO D'ASSISI (VIA)	DA VIA CUMANA (PALAZZIELLO) A CONVENTO MONACI	14,00	290,00	Domenica
ANNUNZIATA (PIAZZA)			750,00	Domenica
CAMPANO (CORSO)	DA PIAZZA S.NICOLA A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	12,00	3.785,00	Domenica
FREZZA F.SCO (VIA)	DA VIA CAMPOSCINO AD ARCO S.ANTONIO	12,00	650,00	Domenica
CAMPANO (CORSO)	DA VILLA COMUNALE A CIRCUMVALLAZIONE QUADRIVIO	7	2.456	Domenica
GRAMSCI A. (PIAZZA)		5.260,00	5.260,00	Domenica
PIEDIMONTE D'ALIFE (VIALE)	VIA A.M.PIROZZI EX STAZIONE PIEDIMONTE	60,00	60,00	Domenica

Dettaglio Area B

Strada	Ubicazione	Lunghezza	Frequenza	m/giorno	Zona
CARRAFIELLO	SC CARRAFIELLO SP RIPUARIA	900	6	900	5
CARRAFIELLO (VIA)		750	6	750	5

CONTESSA	SP CARRAFIELLO VIC. CANTONE	2.000	6	2.000	5
CUPA DI MISSO	SP 141 SP SVINCOLO CARRAFIELLO	2.600	6	2.600	5
DELLE BONIFICHE	VIA RIPUARIA SP RIPUARIA	2.500	6	2.500	5
GELSI	SC CARRAFIELLO SP RIPUARIA	850	6	850	5
GELSI (VIALE)	DA CARRAFIELLO A MADONNA DEL PANTANO (STAFFETTA)	2.400	6	2.400	5
MONTEVERGINE	SV CUPA DI MISSO SV SAN GIROLAMO	1.000	6	1.000	5
RICCIO	VIA SAN FRANCESCO A PATRIA SV SALICE	1.200	6	1.200	5
SETTE CAINATI	SP GROTTA DELL'OLMO SC CANOSA	2.000	6	2.000	5
TRENGA	VIALE FERROVIA DELLO STATO SP SVINCOLO CARRAFIELLO	2.000	6	2.000	5
GROTTA DELL'OLMO (VIA)	DA VIA SANNULLO A VIA RIPUARIA	650	6	650	6
MADONNA DEL PANTANO (VIA)	PARCO TRONCONE-DEPURATORE DI CUMA	4.000	6	4.000	6
MASSERIA VECCHIA	VIA SANNULLO (ACQUA-FLASH)	2.000	6	2.000	6
RIPUARIA (VIA)	DA GROTTA DELL'OLMO A DOMITIANA	3.700	6	3.700	6
S. LUCA (PIAZZA)	VARCATURO	2.368	6	2.368	6
SAN NULLO (VIA)	DA QUALIANO A CONTRADA LICOLA	5.300	6	5.300	6
SCUOTTO	VIA SAN NULLO	500	6	500	6
STAFFETTA (VIA)	DA VIA DOMITIANA-LAGO PATRIA-A MADONNA DEL PANTANO	2.100	6	2.100	6
CRISTOFORO COLOMBO (PIAZZA)	VIA LICOLA MARE	2.700	1	450	7
DOMITIANA (VIA)	DA LAGO PATRIA A POZZUOLI	5.900	6	5.900	7
EGIZIACA	SP MADONNA DEL PANTANO SP SVINCOLO CARRAFIELLO	3.000	6	3.000	7
LAGO PATRIA (VIA)	VIA CIRCUMVALLAZIONE (MAZZOLA) A VIA DOMITIANA	2.800	6	2.800	7
LICOLA MARE (VIA)	LITORANEA MARE (STABILIMENTI BALNEARI)	2.147	6	2.147	7
LO SPESSO	SV S. M. A CUBITO SP MADONNA DEL PANTANO	2.600	6	2.600	7
MARENOLA	VIA DOMITIANA ALLA CIRCUM. ESTERNA DI NAPOLI	2.300	6	2.300	7
OLMOTONDO	SV IULIANO SV EGIZIACA	2.000	6	2.000	7
ORSA MAGGIORE (VIA)	VIA DOMITIANA INCROCIO VARCATURO AI LIDI	450	6	450	7
SCIPIONE L'AFRICANO (VIA)	VIA MARENOLA LATO SCAVI	420	1	70	7
SPASARO TERRA D'ATTICO (VIA)	CIRCUMLAGO (LAGO PATRIA)	500	6	500	7
STELLA MARIS (VIA)	DA DOMITIANA A MARINA DI LICOLA	550	6	550	7

ALLEGATO 2 – ELENCO CESTINI GETTACARTE

Nome	Ubicazione	Civico
CESTINO000	VIA ROMA	1
CESTINO001	CORSO CAMPANO	266
CESTINO002	VIA ANIELLO PALUMBO	56
CESTINO003	VIA ANIELLO PALUMBO	191
CESTINO004	VIA ANIELLO PALUMBO	119
CESTINO005	VIA ANIELLO PALUMBO	57
CESTINO007	PIAZZA ANTONIO GRAMSCI	4
CESTINO006	VIA ANIELLO PALUMBO	10
CESTINO008	PIAZZA ANTONIO GRAMSCI	04
CESTINO009	PIAZZA ANTONIO GRAMSCI	5
CESTINO010	PIAZZA ANTONIO GRAMSCI	21
CESTINO011	VIA V.VENETO	37
CESTINO012	VIA V.VENETO	37
CESTINO013	VIA V.VENETO	7
CESTINO014	VIA FRATELLI MARISTI	70
CESTINO015	VIA ROMA	43
CESTINO016	CORSO CAMPANO	161
CESTINO017	CORSO CAMPANO	169
CESTINO019	CORSO CAMPANO	200
CESTINO020	CORSO CAMPANO	201
CESTINO021	CORSO CAMPANO	2
CESTINO022	CORSO CAMPANO	224
CESTINO023	VIA LICANTE	4
CESTINO024	VIA M.PIROZZI	43
CESTINO025	VIA AVIERE MARIO PIROZZI	69
CESTINO026	VIA GIUSEPPE DI VITTORIO	92
CESTINO027	VIA GIUSEPPE DI VITTORIO	54
CESTINO028	VIA GIUSEPPE DI VITTORIO	12
CESTINO029	VIA FRATELLI MARISTI	1
CESTINO030	VIA FRATELLI MARISTI	8
CESTINO031	VIA FRATELLI MARISTI	68
CASTINO0032	VIA CAMPOSCINO	36
CESTINO033	VIA CAMPOSCINO	44
CESTINO034	VIA COLONNE	1
CESTINO035	VIA COLONNE	2
CESTINO036	VIA COLONNE	155
CESTINO037	CORSO CAMPANO	34
CESTINO038	CORSO CAMPANO	25
CESTINO040	CORSO CAMPANO	5
CESTINO041	CORSO CAMPANO	9
CESTINO043	CORSO CAMPANO	8
CESTINO042	CORSO CAMPANO	134
CESTINO044	CORSO CAMPANO	108

CESTINO045	CORSO CAMPANO	103
CESTINO094	VIA SANT'ANNA	54
CESTINO046	VIA SAN VITO	23
CESTINO049	VIA CASACELLE	123
CESTINO050	VIA CASACELLE	152
CESTINO051	VIA CASACELLE	125
CESTINO052	VIA CASACELLE	126
CESTINO053	VIA CASACELLE	127
CESTINO 054	VIA CASACELLE	128
CESTINO055	VIA CASACELLE	130
CESTINO057	VIA CSACELLE	131
CESTINO056	VIA PRIMO MAGGIO	4
CESTINO058	VIA PRIMO MAGGIO	4
CESTINO059	VIA PRIMO MAGGIO	4
CESTINO060	VIA RIPUARIA	48
CESTINO061	VIA RIPUARIA	60
CESTINO062	VIA RIPUARIA	157
CESTINO063	VIA RIPUARIA	120
CESTINO 064	VIA RIPUARIA	203
CESTINO065	VIA RIPUARIA	207
CESTINO066	VIA RIPUARIA	232
CESTINO067	VIA MADONNA DEL PANTANO	115
CESTINO068	VIA SAN NULLO	163
CESTINO069	VIA SAN NULLO	123
CESTINO070	VIA LICOLA MARE	174
CESTINO071	VIA LICOLA MARE	121
CESTINO072	VIA LICOLA MARE	46
CESTINO073	VIA LICOLA MARE	44
CESTINO074	VIA LICOLA MARE	44
CESTINO075	VIA LICOLA MARE	44
CESTINO076	VIA LICOLA MARE	40
CESTINO077	VIA LICOLA MARE	19
CESTINO078	VIA LICOLA MARE	200
CESTINO079	VIA ORSA MAGGIORE	1
CESTINO080	VIA DOMITIANA	65
CESTINO081	VIA DOMITIANA	106
CESTINO082	VIA RIPUARIA	421
CESTINO083	VIA RIPUARIA	216
CESTINO084	VIA RIPUARIA	301
CESTINO084	VIA STAFFETTA	64
CESTINO086	VIA STAFFETTA	167
CESTINO087	VIA STAFFETTA	46
CESTINO088	VIA STAFFETTA	149
CESTISNO089	VIA STAFFETTA	127
CESTINO085	VIA STAFFETTA	2
CESTINO090	VIA STAFFETTA	101

CESTINO091	VIA STAFFETTA	41
CESTINO092	VIA STAFFETTA	41
CESTINO093	VIA DOMITIANA	3
CESTINO095	VIA DOMITIANA	20
CESTINO097	VIA DOMITIANA	5
CESTINO099	VIA LAGO PATRIA	22
CESTINO098	VIA LAGO PATRIA	35
CESTINO100	VIA LAGO PATRIA	130
CESTINO101	VIA SCIPIONE L'AFRICANO	3
CESTINO102	VIA LAGO PATRIA	45
CESTINO103	VIA RIPUARIA	48
CESTINO104	VIA LAGO PATRIA	63
CESTINO105	VIA LAGO PATRIA	33
CESTINO106	VIA LAGO PATRIA	144
CESTINO107	VIA LAGO PATRIA	202
CESTINO108	VIA LAGO PATRIA	266
CESTINO109	VIA LAGO PATRIA	283
CESTINO110	VIA SPASARO D'ATTICO	22
CESTINO111	VIA SPASARO TERRA D'ATTICO	18
CESTINO112	VIA LAGO PATRIA	193
CESTINO113	VIA LAGO PATRIA	80
CESTINO 114	VIA SIGNORELLI A PATRIA	46
CESTINO116	VIA SIGNORELLI A PATRIA	33
CESTINO117	VIA SIGNORELLI A PATRIA	70
CESTINO118	VIA FRATELLI MARISTI	2
CESTINO119	VIA GRAMSCI	5
CESTINO121	CORSO CAMPANO	35
CESTINO122	CORSO CAMPANO	1
CESTINO123	VIA PIGNA	1
CESTINO124	CORSO CAMPANO	4
CESTINO125	VIA R.AGAZZI	1
CESTINO127	VIA GIARDINI	1
CESTINO128	VIA GIUSEPPE VERDI	4
CESTINO129	VIA CAMPOSCINO	102
CESTINO130	VIALE DELL'ACQUARIO	1
CESTINO131	VIALE DELL'ACQUARIO	1
CESTINO132	VIALE DELL'ACQUARIO	1
CESTINO133	VIALE DELL'ACQUARIO	1
CESTINO134	VIALE DEI GEMELLI	1
CESTINO136	VIALE DEI GEMELLI	14
CESTINO137	VIALE DEI GEMELLI	14
CESTINO138	VIALE DEI GEMELLI	14
CESTINO139	VIA EPITAFFIO	37
CESTINO140	VIA EPITAFFIO	37
CESTINO141	VIA EPITAFFIO	37
CESTINO142	VIA EPITAFFIO	37

CESTINO143	VIA EPITAFFIO	37
CESTINO144	VIA EPITAFFIO	37
CESTINO145	VIA PER BARRACANO	1
CESTINO146	VIA PER BARRACANO	1
CESTINO147	VIA PER BARRACANO	1
CESTINO148	VIA CAMPOPANNONE	1
CESTINO149	VIA BARRACANO	1
CESTINO150	VIA EPITAFFIO PER BARRACANO	1
CESTINO151	VIA EPITAFFIO PER BARRACANO	1
CESTINO152	CORSO CAMPANO	200
CESTINO153	CORSO CAMPANO	200
CESTINO154	CORSO CAMPANO	2
CESTINO155	CORSO CAMPANO	212
CESTINO156	CORSO CAMPANO	214
CESTINO157	CORSO CAMPANO	230
CESTINO158	CORSO CAMPANO	243
CESTINO159	CORSO CAMPANO	265
CESTINO160	CORSO CAMPANO	299
CESTINO161	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO162	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO163	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO164	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO165	VIA ANTONIO GRAMSC	7
CESTINO166	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO167	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO168	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO169	VIA ANTONIO GRAMSCI	7
CESTINO170	PIAZZA GIACOMO MATTEOTTI	146
CESTINO171	CORSO CAMPANO	122
CESTINO172	CORSO CAMPANO	123
CESTINO172	CORSO CAMPANO	155
CESTINO174	VIA PRIMO MAGGIO	5
CESTINO175	VIA PRIMO MAGGIO	5
CESTINO176	VIA PRIMO MAGGIO	5
CESTINO177	VIA PRIMO MAGGIO	5
CESTINO178	VIA PRIMO MAGGIO	5
CESTINO189	GIANBATTISTA BASILE	2
CEETINO190	VIA GIA.B.BASILE	4
CESTINO191	VIA GIAN.B.BASLE	6