



**il Futuro non ammette  
rifiuti. Differenziamo**

## Carta dei Servizi



Comune di  
**Sant'Agnello**  
Assessorato all'Ambiente

  
**AMTECNOLOGY**  
SERVIZI AVANZATI PER L'ECOLOGIA

## Carta dei Servizi di Igiene Ambientale

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

L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana sul territorio comunale di Sant'Agnello è affidato alla società AM Technology s.r.l.

L'obiettivo primario che la AM Technology si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

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

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

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

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

- Il rispetto della normativa ambientale vigente.

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

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

## Principi fondamentali

### Uguaglianza

AM Technology nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di uguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### Continuità

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

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

In caso di interruzioni, la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore la società AM Technology interverrà prontamente onde recare il minor disagio possibile.

### Efficienza ed efficacia

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

Nell'ambito del processo di migliora-

## Principi fondamentali

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

### Sicurezza e rispetto dell'ambiente

AM Technology nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

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

### Chiarezza e Comprensibilità

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

utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili.

### Accessibilità alle informazioni

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali, AM Technology utilizzerà i seguenti strumenti:

- materiale informativo;
- sito [santagnelldifferenzia.it](http://santagnelldifferenzia.it);
- **facebook** Sant'Agnello Differenzia;
- Numero Verde 800 550 077 per informazioni, richiesta servizi, reclami e suggerimenti.

### Reclami

Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards qualitativi formulando un reclamo al Numero Verde 800 550 077 .

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

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

## Servizio di Raccolta Differenziata

Nel Comune di Sant'Agnello è attivo il servizio di raccolta Porta a Porta. È previsto, quindi, per ogni giorno una specifica raccolta: organico, multimateriale [imballaggi in plastica, metalli e barattolame], vetro, carta e cartone, residuo non riciclabile, verranno ritirati in giorni diversi, privilegiando per frequenza i rifiuti in quantità maggiori.

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

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

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

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

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

È doveroso chiarire che per plastica da inviare al recupero si intendono solo gli imballaggi, cioè tutto quello che serve per contenere o trasportare prodotti. Cosa diversa per i metalli, in quanto si può conferire tutto ciò che è composto da leghe metalliche.

### **Carta e Cartone** // frequenza 2/7

La carta è biodegradabile e il suo smaltimento non danneggia l'ambi-

ente. Il riciclo della carta è reso necessario dalla filiera produttiva legata alla trasformazione della materia prima, la cellulosa.

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

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

Il vetro è il più antico materiale per la conservazione dei cibi, infatti la sua scoperta risale all'epoca dei Fenici.

Con 100 kg di rottami in vetro si producono 100 kg di nuovo vetro.

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

Il secco non riciclabile è la componente dei rifiuti che non può essere avviata al recupero e quindi destinata alla discarica. Facendo, però, attenzione alle sigle poste sotto ogni oggetto è possibile differenziare sempre di più.



Numero Verde  
**800 550 077**



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

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

AM Technology è nata per contribuire ad accrescere nei cittadini l'interesse alla cura dell'ambiente in cui vivono. Differenziare i rifiuti è importante per il futuro delle prossime generazioni.

AM Technology, per il servizio di raccolta e spazzamento si avvale di 17 automezzi e di 21 addetti, per un comune a vocazione turistica che richiede standard di alto profilo qualitativo ed una grande flessibilità che permetta di rispondere alle diverse esigenze del territorio.

AM Technology, a conferma dell'attenzione che dimostra per la salvaguardia ambientale, si sta impegnando al fine di poter disporre di un parco mezzi composto da soli veicoli Euro 4 o Euro 5 e di utilizzare quanto più possibile mezzi a gpl nella raccolta porta a porta nei centri storici. Per quanto riguarda gli standard, questi sono individuati e definiti dal contratto di servizio stipulato con il comune di Sant'Agnello, che ha anche la funzione di controllare che essi vengano rispettati.