





## *Introduzione alla Carta dei Servizi*

La Carta dei Servizi, introdotta dalla direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Il Comune di Padova e AcegasApsAmga, quale gestore dei servizi fondamentali per la qualità della vita, vogliono essere un punto di riferimento per gli abitanti dei territori serviti, perciò sono costanti l'impegno per la tutela dell'ambiente e l'attenzione verso le molteplici componenti della società.

L'impegno si concretizza anche nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini e stabilisce un patto basato su: definizione e verifica di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente; ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

Rappresenta un vero impegno contrattuale e, attraverso il complesso di regole che l'Azienda si autoimpone, ha lo scopo di fornire servizi adeguati alle esigenze dei clienti e di mantenere gli standard qualitativi al passo con la continua evoluzione tecnologica.

I servizi sono costantemente monitorati al fine di adottare, ove necessario, idonee azioni correttive.

Il mancato rispetto degli standard dà luogo a indennizzi, automatici o su richiesta, a favore di quanti dovessero essere penalizzati dal comportamento aziendale.

Con la carta dei servizi ambientali, il Comune di Padova e AcegasApsAmga intendono dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei servizi.

## *La carta dei servizi AcegasApsAmga Spa*

La Carta dei servizi è “essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati” (D.P.C.M.19 maggio 1995).

La Carta dei servizi, infatti, non si limita a confermare i già riconosciuti diritti all’informazione e alla trasparenza, ma introduce alcuni principi radicalmente nuovi per i servizi pubblici:

l’adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte delle strutture pubbliche, di verificare il rispetto delle procedure e valutare la qualità dei servizi.

E’ indispensabile affermare la logica del processo: la Carta dei servizi non è un atto formale, ma piuttosto un processo continuo di analisi e di miglioramento della qualità dei servizi. Per questo oltre a riconoscere i diritti, chiede l’impegno dei Padovani al rispetto dei loro doveri, come ad esempio l’osservanza delle norme per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulita la città. La presente Carta dei Servizi è formulata sulla base del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Padova e AcegasApsAmga S.p.a., approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 0920/2001 del 17/12/2001 e successive modifiche.

### **Validità della Carta**

La presente Carta, i cui standard sono aggiornati a gennaio 2016, è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate ai clienti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell’Autorità pubblica.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

### **Impostazione ed uso della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento strutturato in:

- una parte generale di introduzione alla Carta dei Servizi in cui sono enunciati i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana; la Carta può essere soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione del Contratto di Servizio con il Comune di Padova, in questo caso verranno pubblicati degli aggiornamenti periodici dei quali verrà data notizia alla cittadinanza;
- una **Descrizione dei Servizi** suddivisa per aree cittadine e per tipologia di servizio svolto.;
- una parte dedicata alla **Completezza e Accessibilità all’Informazione** in cui vengono descritti i canali di contatto per i clienti di AcegasApsAmga S.p.A.

La Carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al Servizio Clienti di AcegasApsAmga, oppure scaricata dal sito web: <http://www.acegasapsamga.it>.

## ***Principi Fondamentali***

### **Eguaglianza e Imparzialità**

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da AcegasApsAmga si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, e opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole ai clienti:anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

### **Continuità**

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

AcegasApsAmga acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali il Cliente si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7/8/1990 e dall'apposito regolamento aziendale, rivolgendosi alla Segreteria Generale tramite il Call Center tel. 800237313 da fisso e 199501099 da cellulare.

### **Efficacia ed efficienza**

AcegasApsAmga, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

## ***Tutela dell'Ambiente***

AcegasApsAmga ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Inoltre effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nella propria attività.

### **Gli impegni**

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi sono le linee guida che AcegasApsAmga intende seguire nell'attività di tutti i giorni. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che dovranno essere rispettati e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Standard di qualità > Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- Raccolta rifiuti urbani
- Raccolta differenziata rifiuto secco non riciclabile/umido porta a porta con sacchi
- Raccolta differenziata rifiuto secco non riciclabile/umido porta a porta con contenitori
- Raccolta stradale frazione umida
- Raccolta stradale frazione secco non riciclabile
- Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti
- Raccolta domiciliare scarti verdi
- Raccolta carta con cassonetti, sacchi e bidoni
- Raccolta multimateriale con campane
- Raccolta imballi vetro con contenitori e contenitori dedicati Centro Storico
- Raccolta plastica con contenitori dedicati area verde Centro Storico
- Raccolta domiciliare vetro con bidoni nella periferia della città
- Raccolta domiciliare plastica, lattine, carta e organico nella periferia della città
- Raccolta "cartoni" (SRC) e grandi utenze
- Raccolta pile con contenitori
- Raccolta farmaci e pile con contenitori
- Raccolta rifiuti assimilati zona industriale con cassoni e cassonetti
- Spazzamento strade e lavaggio

Di seguito vengono descritte le varie attività sopra elencate con riferimento alla zona di appartenenza in cui vengono erogate.

## Descrizione dei Servizi

### ZONA ARANCIO Centro Storico

#### Raccolta differenziata a sacchi per tutte le utenze del centro storico:

Nella Zona ARANCIO il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani si svolge con la modalità del “porta a porta”. In questa zona sono forniti dall’azienda sacchetti e contenitori di colore diverso per tipo di rifiuto. Non si possono utilizzare altri sacchetti o contenitori. L’esposizione avviene a orari e giorni stabiliti, davanti il proprio civico.

A partire dal 11 gennaio 2016 il servizio è stato interessato da un’evoluzione, nelle modalità di raccolta e conferimento. I cambiamenti interessano le più diffuse tipologie di rifiuti: umido organico, carta e cartone, plastica, metalli e lattine, vetro. Nelle altre tipologie le modalità di svolgimento del servizio restano immutate.

### ZONA ARANCIO (centro storico)

tipologia rifiuto	attività	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
organico	utenze domestiche	7,00/9,00		7,00/9,00		7,00/9,00	
	negozi \ uffici	7,00/9,00		7,00/9,00		7,00/9,00	
	bar	19,00/20,00	19,00/20,00	19,00/20,00	19,00/20,00	19,00/20,00	19,00/20,00
	ristoranti	23,00/23,30	23,00/23,30	23,00/23,30	23,00/23,30	23,00/23,30	23,00/23,30
imballaggi plastica e lattine	utenze domestiche	19,00/20,00		19,00/20,00		19,00/20,00	
	negozi \ uffici	19,00/20,00		19,00/20,00		19,00/20,00	
	bar	19,00/20,00		19,00/20,00		19,00/20,00	
	ristoranti	23,00/23,30		23,00/23,30		23,00/23,30	
vetro	utenze domestiche	Dalle 00 alle 24 nei contenitori con coperchio verde in “zona verde” oppure ogni mercoledì dalle 6 alle 15 nei contenitori dedicati in Piazza delle Erbe vicino all’isola interrata					
	negozi \ uffici	Dalle 00 alle 24 nei contenitori con coperchio verde in “zona verde” oppure ogni mercoledì dalle 6 alle 15 nei contenitori dedicati in Piazza delle Erbe vicino all’isola interrata					
	bar	Dalle 8 alle 9 tutta la settimana. Nei contenitori con coperchio verde in “zona verde” oppure ogni mercoledì dalle 6 alle 15 nei contenitori dedicati in Piazza delle Erbe vicino all’isola interrata					
	ristoranti	Dalle 8 alle 9 tutta la settimana. Nei contenitori con coperchio verde in “zona verde” oppure ogni mercoledì dalle 6 alle 15 nei contenitori dedicati in Piazza delle Erbe vicino all’isola interrata					
carta	utenze domestiche			7,00/9,00			
	negozi \ uffici			7,00/9,00			
	bar			19,00/20,00			
	ristoranti			23,00/23,30			
secco non riciclabile	utenze domestiche	19,00/20,00				19,00/20,00	
	negozi \ uffici	19,00/20,00				19,00/20,00	
	bar	19,00/20,00				19,00/20,00	
	ristoranti	23,00/23,30				23,00/23,30	

## ZONA VERDE centro storico

### Raccolta differenziata con contenitori carrellati stradali

Nella Zona VERDE il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani si svolge con la modalità della “raccolta stradale”. Sono disposte sul territorio interessato “isole ecologiche” composte da contenitori di ridotte dimensioni con coperchio di diverso colore per tipo di rifiuto. Il conferimento è libero da vincoli di orario. I rifiuti debbono essere posti all’interno dei contenitori stradali e MAI abbandonati al suolo.

- Umido organico, scarti di cucina = contenitore con coperchio marrone, rifiuto va conferito chiuso in sacchetto.
- Plastica, metalli: contenitore con coperchio giallo
- Vetro = contenitore con coperchio verde, il rifiuto può essere conferito sfuso.
- Carta = contenitore con coperchio azzurro; si prega di compattare le scatole e i cartoni per consentire a tutti di utilizzare il servizio
- Cartoni da attività economiche = punti SRC, aree dedicate
- Rifiuto secco non riciclabile: contenitore con coperchio grigio
- Tessuti e pellami: contenitore giallo Caritas
- Pile esaurite: contenitori nei negozi
- Farmaci scaduti: contenitori nelle farmacie
- Ingombranti: centri di raccolta o ritiro a domicilio
- Pericolosi: centro di raccolta
- Verde da manutenzione giardini: bidone personale verde e ritiro a domicilio previa Prenotazione

## ZONA GIALLA

### Raccolta con cassonetti, campane e bidoni stradali

Nella Zona GIALLA il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani si svolge con la modalità della “raccolta stradale”. Sono disposte sul territorio interessato “isole ecologiche” composte da cassonetti, bidoni o campane di diverso colore per tipo di rifiuto. Il conferimento è libero da vincoli di orario. I rifiuti debbono essere posti all’interno dei contenitori stradali e MAI abbandonati al suolo.

- Umido organico, scarti di cucina: bidone marrone, rifiuto va conferito chiuso in sacchetto.
- Carta: cassonetto con coperchio blu o campana blu; si prega di compattare le scatole e i cartoni per consentire a tutti di utilizzare il servizio
- Vetro plastica, metalli: campana blu
- Rifiuto secco non differenziabile: cassonetto grigio
- Tessuti e pellami: contenitore giallo Caritas
- Pile esaurite: contenitori nei negozi
- Farmaci scaduti: contenitori nelle farmacie
- Ingombranti o insoliti: centri di raccolta o ritiro a domicilio
- Pericolosi: centro di raccolta
- Verde da manutenzione giardini: bidone personale verde e ritiro a domicilio previa Prenotazione

## **Attività economiche**

Punti SRC, aree dedicate (si veda la mappa); esposizione dalle ore 19,30 alle ore 20 tutti i martedì, giovedì, sabato.

Ingombranti RAEE: contatta il Servizio Clienti

Ingombranti diversi: ritiro a domicilio, con un massimo di 3 pezzi la settimana.

Pericolosi: contatta il Servizio Clienti

Le attività economiche non possono conferire rifiuti ai Centri di Raccolta

Altre tipologie di rifiuti: come sopra

## **Zone con raccolta porta a porta**

Il sistema consiste nella separazione domestica delle diverse tipologie di rifiuto, raccolte direttamente a domicilio dagli operatori di AcegasApsAmga.

I rifiuti vanno collocati, a giorni e orari stabiliti (vedi calendario), negli appositi contenitori ed esposti all'esterno delle abitazioni e delle attività economiche, sul ciglio della strada e senza ingombrare, entro le ore 19 del giorno di raccolta. Dopo il ritiro dei rifiuti i contenitori vuoti devono essere riposti all'interno della proprietà.

In queste zone sono forniti dall'azienda bidoni, di colore diverso per tipo di rifiuto, di tipo condominiale o per singola abitazione. Non si possono utilizzare sacchetti sfusi e si devono usare esclusivamente i bidoni forniti dall'Azienda; i rifiuti altrimenti non saranno ritirati.

Le informazioni sul servizio di raccolta rifiuti solidi urbani vengono fornite dal Servizio Clienti all' 800 237 313 da rete fissa (servizio gratuito) o al 199 501 099 da rete mobile, servizio a pagamento (costo variabile in base al proprio profilo tariffario).

I calendari di ogni zona sono pubblicati nel sito internet <http://www.acegasapsamga.it/>.

## **Raccolta “cartoni” nei quartieri (SRC)**

Per la raccolta differenziata dei cartoni nei quartieri (SRC), è previsto il servizio con la predisposizione di postazioni stradali di raccolta. Il cartone (sia da negozi che da utenze domiciliari) ridotto di dimensioni e confezionato in pacchi deve essere depositato dalle utenze sulle piazzole sopra citate, nei giorni e negli orari previsti per il ritiro. Il gestore del servizio, deve mantenere pulita la zona intorno al punto di raccolta.

## **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta dei clienti e previa prenotazione tramite Call Center numero verde gratuito 800237313 per cellulari 199501099. Vengono raccolti mobili, sanitari, suppellettili, elettrodomestici, ecc.

Il prelievo dei rifiuti ingombranti è garantito entro 15 giorni lavorativi dalla prenotazione del servizio. (\*)

## **Raccolta domiciliare scarti verdi**

Nel Comune di Padova per la raccolta domiciliare di verde e ramaglie è previsto l'utilizzo di appositi bidoni (bidone carrellato della capienza di 240 litri) forniti in comodato d'uso gratuito da AcegasApsAmga.

### **Ricevere il bidone per gli scarti di giardino**

Per ricevere il contenitore del verde chiamare il Servizio Clienti. Ricorda che il contenitore è in uso gratuito ai cittadini residenti nel Comune di Padova; qualora l'utente dovesse trasferirsi in un altro Comune il bidone dovrà essere restituito ad AcegasApsAmga.

### **Come conferire**

Gli scarti devono essere introdotti sfusi nei contenitori, senza utilizzare sacchetti, e privi di terra, sassi, vasi o sottovasi.

Gli scarti non devono essere eccessivamente compattati, per non ostacolare lo svuotamento. Le ramaglie devono essere legate in fascine con le seguenti misure massime: lunghezza di un metro, diametro cm 50, peso 20 chilogrammi (devono poter essere sollevate da una persona). Sono ammesse fino a 9 fascine per prenotazione oltre al bidone.

### **Spazzamento Stradale**

AcegasApsAmga provvede alla pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi) mediante spazzamento manuale e meccanizzato, comprensivi dell'asporto fogliame, erbacce, deiezioni canine, etc.

La frequenza di spazzamento rispetta quanto previsto nel Piano Economico Finanziario (PEF) che definisce la qualità del servizio e modalità di intervento. Lo spazzamento meccanizzato e la frequenza dello svuotamento dei cestini stradali, avviene secondo modalità e frequenze prestabilite, varia a seconda dell'esigenza accertata nelle varie zone e nelle singole vie e tiene conto dell'intensità del passaggio pedonale nelle stesse. La frequenza di svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio cittadino è legata alla frequenza del servizio di spazzamento.

L'azienda provvede inoltre alla pulizia di aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali e da manifestazioni varie.

## **Altre attività**

Altre attività di carattere ambientale svolte da AcegasApsAmga S.p.a, secondo le competenze attribuite nel Contratto di Servizio con il Comune di Padova e le previsioni specifiche del Regolamento di Igiene Urbana protempore vigente, sono le seguenti:

### **Raccolta rifiuti abbandonati a terra**

Dal 2014 è attivo il servizio di presidio territorio con il compito di monitorare quotidianamente tutte le vie cittadine ed intervenire puntualmente all'asporto dei rifiuti abbandonati, anche a seguito di segnalazioni dei cittadini. Le segnalazioni vanno inoltrate al Call Center tramite n. verde 800237313 o utilizzando la nuova APP "Il Rifiutologo", attivata a novembre 2015 e scaricabile gratuitamente dal Sito Web di AcegasApsAmga S.p.a.

L'asporto dei rifiuti abbandonati è di norma eseguito entro le 24 ore dal ricevimento della segnalazione

### **Eliminazione discariche abusive**

Il servizio è attivato solo su richiesta del Comune

### **Lavaggio strade e marciapiedi**

Su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale vengono attivati puntuali servizi di lavaggio marciapiedi, strade e piazze con l'impiego di attrezzature specifiche e prodotti detergenti e igienizzanti.

Le richieste dei cittadini possono essere indirizzate al Call Center n. verde 800237313, e successivamente esaminate con gli Uffici Comunali preposti e a seguito di delibera verranno attivati gli interventi del caso.

### **Riparazione Contenitori**

Attualmente sono distribuiti sul territorio del Comune di Padova oltre 160.000 contenitori di varie tipologie e dimensioni, cassonetti, campane, bidoncini carellati, cestini ecc.

Tutti i contenitori, qualora necessario, sono sottoposti a riparazione e sostituzione in caso di guasto. La manutenzione prevede tutti gli interventi necessari ad assicurare la funzionalità e la sicurezza ed offrire ai cittadini un ottimo livello di qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni di richiesta intervento riparazione/Sostituzione possono essere inoltrate al Call Center Aziendale, n. verde 800237313. Le riparazioni/sostituzioni saranno evase entro 15 gg lavorativi dalla data di registrazione.

### **Raccolta differenziata presso centri di raccolta**

AcegasApsAmga gestisce nel proprio territorio i Centri di Raccolta, impianti autorizzati al trattamento dei rifiuti in base al DM del 08.04.2008 e successive modifiche del DM 13/05/2009 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.165 del 18/07/2009), luoghi a disposizione di tutti i cittadini, in cui possono essere conferite diverse tipologie di rifiuti. I Centri di Raccolta integrano le raccolte stradali e il porta a porta domiciliare e rappresentano l'opzione ambientale più sostenibile e di minore impatto per la raccolta dei rifiuti.

Presso i Centri di Raccolta il cittadino, residente nel territorio, può conferire gratuitamente tutti quei rifiuti urbani che, per tipologia o dimensioni o peso, non possono essere raccolti con il servizio ordinario.

Ogni Centro di Raccolta è presidiato da uno o più operatori incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza.

Possono essere conferiti le seguenti tipologie di rifiuti ingombranti, insoliti o pericolosi:

- materassi;
- mobili in legno e/o in metallo;
- elettrodomestici anche contenenti clorofluorocarburi;
- lampade a scarica (neon);
- materiali ferrosi e di alto tipo di metallo;
- vetro (lastre);
- imballaggi in carta e cartone;
- rifiuti biodegradabili (ramaglie);
- pneumatici con o senza cerchione; solo CdR ZIP
- batterie, accumulatori al Piombo;
- olio motore esausto; solo CdR ZIP
- olio vegetale da cucina;
- vernici, diluenti, in vasi o bombolette spray;
- cartucce per stampanti;
- inerti da piccole riparazioni; solo CdR ZIP

#### Come conferire il rifiuto nei Centri di Raccolta

Il cittadino trasporta il rifiuto al centro di raccolta con mezzi propri e posiziona il materiale nel contenitore dedicato, con le modalità indicategli dal custode del centro.

Le modalità di accesso e conferimento sono descritte nel "Disciplinare per l'accesso e la gestione dei Centri di Raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato" approvato dal Comune di Padova con delibera n. 2015/0773 del 24/11/2015. Un estratto del Disciplinare con la descrizione dei rifiuti conferibili nei CdR è consultabile sul sito internet [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it), nel Piano Economico Finanziario e presso ogni CdR.

Quando parliamo di rifiuti pericolosi intendiamo i prodotti e anche i loro contenitori. Ci riferiamo a ciò che è infiammabile, irritante, tossico, nocivo, corrosivo. In commercio, molti di questi prodotti sono identificati dalle seguenti etichette:



Questi prodotti e i loro contenitori vanno consegnati, chiusi, ai Centri di Raccolta. Non possono essere introdotti nel normale ciclo di raccolta differenziata dei rifiuti. Ubicazione e orari di apertura dei Centri di Raccolta:

**Centro di Raccolta Guizza via Pontedera – Padova**

Aperto da martedì a venerdì dalle 12 alle 16;  
sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18.30;  
domenica dalle 8.30 alle 15.00  
Sito riservato ai residenti in Comune di Padova

**Centro di Raccolta Euganea via Montà, 29 – Padova**

Aperto da martedì a venerdì dalle 12 alle 16;  
sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18.30;  
domenica dalle 8.30 alle 15.00;  
Sito riservato ai residenti in Comune di Padova

**Centro di Raccolta Stanga via Corrado, 1 - Padova**

Aperto da martedì a venerdì dalle 12 alle 16;  
sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18.30;  
domenica dalle 8.30 alle 15;  
Sito riservato ai residenti in Comune di Padova

**Centro di Raccolta ZIP Corso Stati Uniti, 5 - Padova**

Aperto da martedì a venerdì dalle 11 alle 16;  
sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30;  
domenica dalle 8.30 alle 16;  
Sito riservato ai residenti nei Comuni di Padova e di Noventa Padovana  
Tutti i Centri di Raccolta restano chiusi in occasione delle festività seguenti: Capodanno (1 gennaio), Epifania (6 gennaio), Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Festa del Lavoro (1° maggio), Festa della Repubblica (2 giugno), Assunzione di Maria / Ferragosto (15 agosto), Ognissanti (1° Novembre), Immacolata Concezione (8 dicembre), Natale (25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre).

## **Completezza e Accessibilità all'Informazione**

### **Rapporto con i Clienti**

Il modo più rapido e comodo per contattare i Servizi Ambientali è utilizzare il web, nel sito aziendale [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) è a disposizione un modulo di contatto per inviare una segnalazione o un suggerimento per migliorare il servizio.

Chi preferisce utilizzare il telefono per chiedere informazioni o prenotare un servizio, può chiamare il Call Center al numero verde gratuito 800237313, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 22 e dalle 8 alle ore 18 al sabato.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità.

I clienti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta sia verbale e l'Azienda si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo aziendale e, per i contatti verbali, la data di registrazione automatica del Call Center). Se la complessità del caso non consente il tempo indicato, l'Azienda informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami vanno indirizzati a:

**AcegasApsAmga S.p.a. - Società del Gruppo Hera - Direzione Ambiente**  
**Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste**

Un altro pratico modo che permette al cittadino di segnalare in tempo reale un qualsiasi problema che riguarda i servizi svolti è la nuova APP "Il Rifiutologo", l'applicazione è scaricabile gratuitamente dal Sito Web di AcegasApsAmga S.p.a.

E' sufficiente scattare una foto per portare all'attenzione di AcegasApsAmga S.p.a. un problema che riguarda i servizi svolti dall'Azienda: raccolta dei rifiuti, danneggiamento dei contenitori, rifiuti abbandonati, pulizia strade ecc.

"Il Rifiutologo" individua automaticamente il luogo della segnalazione e invia in tempo reale un messaggio personalizzato ai tecnici. Successivamente viene avviato l'iter di gestione della segnalazione e l'eventuale intervento necessario, nelle modalità e tempistiche previste.

### **Informazione ai Clienti**

AcegasApsAmga assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- Campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio.
- Materiale informativo inviato ai clienti.
- Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi.
- Depliant e volantini.
- Punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati.
- Educazione ambientale nelle scuole.

È inoltre attivo il sito Internet aziendale <http://www.acegasapsamga.it> dove è possibile trovare tutte le principali informazioni utili riguardanti AcegasApsAmga s.p.a. e notizie sui servizi erogati.

## Valutazione del servizio da parte dei Clienti

AcegasApsAmga ha svolto e si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio dei clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte precedentemente, AcegasApsAmga si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

## Comportamento del personale

Comportamento del Personale: Acegasapsamga ha adottato il proprio Codice Etico quale principale strumento di responsabilità sociale e ha formato tutto il personale sui suoi contenuti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi in esso contenuti.

Il personale aziendale, nel rispetto di quanto contenuto nel Codice Etico aziendale, è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

Sede operativa: Corso Stati Uniti, 5 - Padova Direzione; magazzino; officine; autorimesse.

## Glossario

### Autocompattatore

autocarro adibito alla raccolta e trasporto di rifiuti solidi munito di dispositivo per lo svuotamento dei contenitori, sistema di compattazione dei rifiuti raccolti e trasportati, dispositivo per lo scarico dei rifiuti all'impianto di smaltimento.

### Centro storico

porzione di territorio del Comune di Padova racchiuso dalle mura storiche.

### Compostaggio

attività di trattamento e recupero dei rifiuti organici per la formazione di compost, ammendante impiegato come matrice prevalente per la preparazione del terreno in campo agricolo e/o florovivaistico.

### Riciclaggio

riutilizzo di materiali di scarto in un ciclo produttivo

Rifiuti organici (umido)

frazione organica dei rifiuti urbani, costituita da scarti di cibo e residui vegetali provenienti da aree verdi, oggetto di specifica raccolta differenziata finalizzata al recupero del materiale per l'attività di compostaggio.

### Rifiuti indifferenziati

frazione dei rifiuti urbani, costituita da materiali non recuperabili e/o riciclabili.