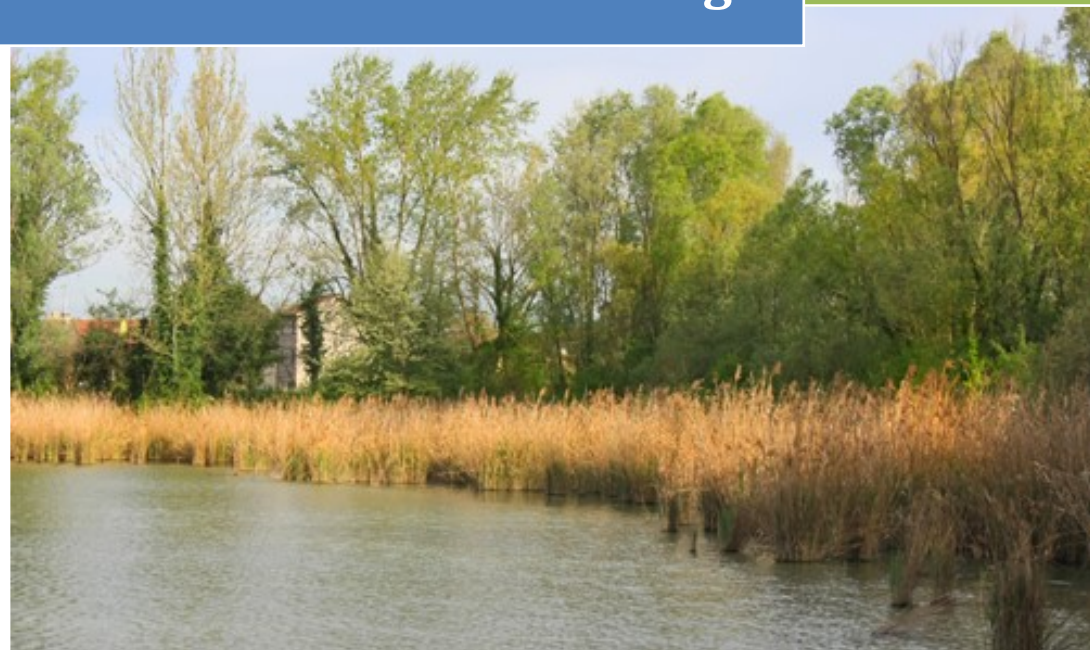


# Carta dei Servizi

## L'ambiente a Martellago



Comune di Martellago – Piazza Vittoria 1 – 30030 – MARTELLAGO (VE)  
Tel. +39 041 5404111 – Fax +39 041 5402363  
info@comune.martellago.ve.it www.comune.martellago.ve.it  
www.facebook.com/ComuneMartellago

Carta dei Servizi "L'ambiente a Martellago" Edizione 2019

**Comune di Martellago – Piazza Vittoria, 1**  
Tel. +39 041 5404111 – Fax +39 041 5402363  
**www.comune.martellago.ve.it**

## PRESENTAZIONE

“L’ambiente a Martellago” è il documento che non solo guida ed orienta ad una migliore conoscenza delle opportunità legate ai servizi ambientali presenti ed offerti nel nostro territorio ma, soprattutto, garantisce, a coloro che qui vivono o intendono stabilirsi, la qualità sulla fruizione di questa tipologia di servizi.

La carta dei servizi, infatti, è il documento che contiene gli elementi (standard) di qualità effettiva dei servizi che la nostra amministrazione si impegna ad assicurare a tutti i soggetti interessati al loro buon funzionamento, offrendo così uno strumento di tutela nei confronti dell’ente perché i cittadini potranno svolgere un costante controllo sulla loro qualità, tempestività ed economicità, ed esercitare, eventualmente, i loro diritti in caso di mancato rispetto degli standard garantiti.

Per ciascun servizio erogato vengono, infatti, precisati i soggetti che ne possono usufruire, le modalità di accesso e il livello minimo di qualità che il Comune si impegna ad assicurare (gli standard sono riportati nelle pagine finali). Questa Carta è quindi un documento in continua evoluzione perché con essa il Comune stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di “livelli minimi di qualità” o “standard di servizio” misurabili.

Per mantenere e migliorare gli obiettivi di qualità indicati in questa Carta, i servizi del Comune vengono erogati secondo principi di trasparenza, partecipazione attiva della cittadinanza, continuità del servizio e sua efficienza, uguaglianza e parità di trattamento sia tra diverse etnie, lingue, religioni, sia fra diverse categorie e fasce di utenza con adozione di quanto necessario per adeguare la prestazione nei confronti dell’utenza debole o svantaggiata, imparzialità e conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio, cortesia e disponibilità dell’operatore.

Vi invitiamo quindi, nell’ottica di una maggiore partecipazione come Cittadini di questa comunità, a leggere i contenuti delle pagine che seguono, a richiedere tutte le informazioni di cui avete bisogno, a formulare proposte, suggerimenti e reclami che ci impegneremo ad esaminare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

*L’Amministrazione Comunale*

## INDICE

|   | pag       |
|---|-----------|
| Servizio asporto rifiuti per utenze domestiche        | 4         |
| Servizio asporto rifiuti ingombranti a domicilio      | 5         |
| Servizio asporto rifiuti utenze non domestiche        | 6         |
| Servizio asporto rifiuti per manifestazioni pubbliche | 7         |
| Ecocentro   | 8         |
| <br>  |           |
| Modulo per reclami                                    | 9         |
| <br>  |           |
| <b>STANDARD DI QUALITA'</b>                           | <b>10</b> |

## SERVIZIO ASPORTO RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE

### SERVIZIO OFFERTO

Servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati agli urbani, con il sistema di conferimento a cassonetto stradale e presso l'ecocentro comunale.

### A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini residenti e non e a ditte che abbiano l'obbligo di attivazione della TA.RI.

### COSA GARANTISCE IL SERVIZIO

La raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, in maniera differenziata

### CHI LO EROGA

Il servizio viene svolto da un'azienda partecipata dal Comune (Veritas S.p.A.) secondo le direttive concordate con il Comune, tramite il Settore Gestione del Territorio - Servizio Patrimonio e Ambiente

### EFFICACIA

Il servizio di raccolta viene reso con le modalità annualmente fissate con il contratto di servizio che è calibrato secondo il numero degli abitanti e alle caratteristiche del territorio.

### ACCESSIBILITA'

L'Ufficio Patrimonio ed Ambiente offre informazioni e supporto ed è accessibile attraverso una delle seguenti modalità:

Di persona in via Regina Niero, 5 – Martellago  
Telefono +39 041 5409378

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì dalle 10.00 alle 13.00

Mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30

Venerdì solo su appuntamento dalle 10.00 alle 12.00

E-MAIL [ambiente@comune.martellago.ve.it](mailto:ambiente@comune.martellago.ve.it)

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA A: [comune.martellago.ve@pecveneto.it](mailto:comune.martellago.ve@pecveneto.it)

### TEMPESTIVITA'

Il servizio di raccolta viene reso con la periodicità indicata nel contratto di servizio. Eventuali disservizi possono essere segnalati all'Ufficio Patrimonio e Ambiente

### TRASPARENZA

L'Ufficio Patrimonio e Ambiente rilascia al cittadino informazioni in tempo reale.

Alle richieste pervenute via e-mail o tramite il modulo online presente nella sezione Servizi Online del sito web del Comune, l'Ufficio garantisce l'invio delle informazioni all'indirizzo di posta elettronica fornito dal richiedente.

Le informazioni sono pubblicate anche nel sito web del Comune; aggiornamenti anche su Facebook, newsletter e notiziario comunale

### MODULISTICA E COSTI

Il costo del servizio per l'utenza è indicato nella bolletta relativa alla TA.RI.

## ASPORTO RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO PER

### SERVIZIO OFFERTO

Asporto di rifiuti ingombranti a domicilio

### A CHI È RIVOLTO

A tutte le utenze domestiche con residenza in Comune di Martellago.

### COSA GARANTISCE IL SERVIZIO

L'asporto di rifiuti ingombranti su prenotazione per quantità fino a 3 metri cubi. I materiali da ritirare devono essere collocati in strada, la sera precedente al ritiro, in luogo visibile e senza causare intralcio o pericolo per la viabilità. Non viene effettuato il ritiro in proprietà privata. Viene ritirato solo il materiale dichiarato al momento della prenotazione.

### CHI LO EROGA

Il servizio viene svolto da Veritas S.p.A. (azienda partecipata dal Comune), secondo le modalità concordate con il Comune, tramite il Settore Gestione del Territorio - Servizio Patrimonio e Ambiente

### EFFICACIA

Il servizio offerto permette di avere risultati migliori sulla qualità della differenziata e la diminuzione dell'abbandono dei rifiuti ingombranti.

### ACCESSIBILITA'

L'Ufficio Patrimonio ed Ambiente offre informazioni e supporto ed è accessibile attraverso una delle seguenti modalità:

Di persona in via Regina Niero, 5 – Martellago  
Telefono +39 041 5409378

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì dalle 10.00 alle 13.00

Mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30

Venerdì solo su appuntamento dalle 10.00 alle 12.00

E-MAIL [ambiente@comune.martellago.ve.it](mailto:ambiente@comune.martellago.ve.it)

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA A: [comune.martellago.ve@pecveneto.it](mailto:comune.martellago.ve@pecveneto.it)

## UTENZE DOMESTICHE

### TEMPESTIVITA'

Il ritiro viene effettuato su prenotazione.

### TRASPARENZA

Il call center è disponibile al numero verde 800.466.466- int. 4 da telefono fisso, oppure 041 9655530-int. 4 da cellulare da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17 (esclusi i festivi).

### MODULISTICA E COSTI

Il servizio è a pagamento e il costo viene determinato al momento della prenotazione

## ASPORTO RIFIUTI PORTA A PORTA PER

### SERVIZIO OFFERTO

Servizio di raccolta porta a porta, di rifiuti solidi urbani e assimilati agli urbani: rifiuto secco non riciclabile e carta/cartone.

### A CHI È RIVOLTO

A tutte le utenze non domestiche, con sede in Comune di Martellago, che abbiano l'obbligo di attivazione della TA.RI. e che producono rifiuti assimilati agli urbani.

### COSA GARANTISCE IL SERVIZIO

La fornitura di contenitori alle ditte richiedenti e lo svuotamento degli stessi, che vengono esposti in strada nei giorni e tempi prestabiliti; la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti assimilati agli urbani in maniera differenziata.

### CHI LO EROGA

Il servizio viene attivato dall'Ufficio Patrimonio e Ambiente e viene svolto da Veritas S.p.A. (azienda partecipata dal Comune), secondo le modalità concordate con il Comune, tramite il Settore Gestione del Territorio - Servizio Patrimonio e Ambiente.

### EFFICACIA

Il servizio di raccolta viene commisurato alle esigenze delle aziende richiedenti in modo tale anche da ottimizzare lo svolgimento dello stesso. Il servizio porta a porta per le attività produttive permette inoltre di avere risultati migliori sulla qualità della differenziata nonché una maggiore pulizia delle aree industriali/artigianali.

### ACCESSIBILITA'

L'Ufficio Patrimonio ed Ambiente offre informazioni e supporto ed è accessibile attraverso una delle seguenti modalità:

Di persona in via Regina Niero, 5 – Martellago

Orari di apertura al pubblico:

lunedì dalle 10.00 alle 13.00

mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30

venerdì solo su appuntamento dalle 10.00 alle 12.00

## UTENZE NON DOMESTICHE

Telefono +39 041 5409378

E-MAIL [ambiente@comune.martellago.ve.it](mailto:ambiente@comune.martellago.ve.it)

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA A: [comune.martellago.ve@pecveneto.it](mailto:comune.martellago.ve@pecveneto.it)

### TEMPESTIVITA'

Il servizio di raccolta porta a porta per il rifiuto secco e per la carta/cartone viene reso una volta alla settimana, come previsto nel contratto di servizio. Eventuali disservizi possono essere segnalati all'Ufficio Patrimonio e Ambiente

### TRASPARENZA

L'Ufficio Patrimonio e Ambiente rilascia informazioni in tempo reale. Alle richieste pervenute via e-mail, l'Ufficio garantisce l'invio delle informazioni all'indirizzo di posta elettronica fornito dal richiedente.

### MODULISTICA E COSTI

Il costo del servizio per l'utenza è indicato nella bolletta relativa alla TA.RI., non ci sono costi aggiuntivi per attivare il servizio porta a porta.

## ASPORTO RIFIUTI PER MANIFESTAZIONI PUBBLICHE

### SERVIZIO OFFERTO

Fornitura di contenitori per la raccolta differenziata e servizio di svuotamento degli stessi presso il luogo dove viene svolta la manifestazione (sagre, fiere ecc.)

### A CHI È RIVOLTO

Alle associazioni, Enti o cittadini che organizzano manifestazioni pubbliche.

### COSA GARANTISCE IL SERVIZIO

La raccolta e lo smaltimento, in maniera differenziata, dei rifiuti solidi urbani ed assimilati prodotti in occasione di manifestazioni,

### CHI LO EROGA

Il servizio viene svolto da un'azienda partecipata dal Comune (Veritas S.p.A.) secondo le direttive concordate con il Comune, tramite il Settore Gestione del Territorio - Servizio Patrimonio e Ambiente

### EFFICACIA

Il servizio di raccolta viene reso e calibrato secondo i volumi di rifiuti che si prevede vengano prodotti.

### ACCESSIBILITA'

L'Ufficio Patrimonio ed Ambiente offre informazioni e supporto ed è accessibile attraverso una delle seguenti modalità:

Di persona presso via Regina Niero, 5 – Martellago

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì dalle 10.00 alle 13.00

Mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30

Venerdì solo su appuntamento dalle 10.00 alle 12.00

Telefono +39 041 5409378

E-MAIL [ambiente@comune.martellago.ve.it](mailto:ambiente@comune.martellago.ve.it)

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA A: [comune.martellago.ve@pecveneto.it](mailto:comune.martellago.ve@pecveneto.it)

### TEMPESTIVITA'

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni di svolgimento della manifestazione. Il servizio deve essere richiesto con almeno 20 giorni di preavviso.

### TRASPARENZA

L'Ufficio Patrimonio e Ambiente rilascia al cittadino informazioni in tempo reale. La richiesta viene effettuata tramite il modulo di richiesta Servizio Manifestazione Pubbliche di Veritas.

### MODULISTICA

Modulistica: la richiesta viene inoltrata dal Comune a Veritas, tramite apposito modulo, che viene compilato dall'Ufficio Ambiente.

### COSTI

Nel caso di manifestazioni aventi interesse pubblico e patrocinate dal Comune non ci sono costi a carico degli organizzatori.

Nel caso di manifestazioni private e non patrocinate dal Comune il servizio di noleggio dei contenitori e di svuotamento è a carico dell'organizzatore su precedente preventivo di Veritas.

## ECOCENTRO

### SERVIZIO OFFERTO

Possibilità di conferimento dei rifiuti urbani non conferibili per tipologia o dimensione sui cassonetti stradali

### A CHI E' RIVOLTO

A tutte le utenze domestiche e non domestiche, con residenza o sede in Comune di Martellago, che abbiano l'obbligo di attivazione della TA.RI.

### COSA GARANTISCE IL SERVIZIO

Il conferimento di rifiuti urbani o assimilati agli urbani ingombranti: batterie auto, carta e cartone, computer, televisori, frigoriferi o congelatori, inerti, lampade e tubi al neon, lavatrici, fornelli, lavastoviglie, elettrodomestici vari, legno, materassi, mobili vecchi e ingombranti in genere, oli alimentari, oli motore, pile, pneumatici, ramaglie, reti metalliche e ferro vecchio, vernici, vetro in lastre.

### CHI LO EROGA

Il servizio viene svolto da Veritas S.p.A. (azienda partecipata dal Comune), secondo le modalità concordate con il Comune, tramite il Settore Gestione del Territorio - Servizio Patrimonio e Ambiente.

### EFFICACIA

Il servizio offerto dall'Ecocentro permette di avere risultati migliori sulla qualità della raccolta differenziata e la diminuzione dell'abbandono dei rifiuti ingombranti.

### ACCESSIBILITA'

Il centro di raccolta differenziata è situato in via Roviego 96 a Maerne.

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì dalle 14.00 alle 17.30

Martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

Sabato dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.30.

### TEMPESTIVITA'

Il conferimento è possibile tutti i giorni tranne i festivi negli orari di apertura

### TRASPARENZA

L'operatore presso l'Ecocentro e l'Ufficio Patrimonio e Ambiente rilasciano informazioni in tempo reale.

### MODULISTICA E COSTI

Il costo del servizio per l'utenza è compreso nella bolletta relativa alla TA.RI.



**Comune di Martellago - Piazza Vittoria 1 – 30030 – Martellago VE**

Telefono +39 041 5404111 – Fax +39 041 5402363

**CARTA DEI SERVIZI "L'ambiente a Martellago"**

**RECLAMO** relativo al servizio denominato .....

Presentato da: .....

Indirizzo .....

Telefono ..... E-Mail: .....

Segnalo che il servizio non rispetta il seguente/i seguenti "Standard di qualità":

Accessibilità

Tempestività

Efficacia

Trasparenza

Per il seguente motivo (indicare le ragioni del disservizio)

.....  
.....  
.....  
.....

Firma

.....

Altro (spazio per eventuali osservazioni)

.....  
.....

Data .....

**Modalità di presentazione del reclamo:**

consegna a mano presso Ufficio Protocollo – Piazza Vittoria 8 – Martellago  
(dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 12.00 – Lunedì e Mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.30)

spedizione postale (affrancatura ordinaria) a:  
Comune di Martellago – Piazza Vittoria 1 – 30030 – Martellago (Ve)

trasmissione a mezzo fax al n. +39 041 5402363

via e-mail all'indirizzo: [info@comune.martellago.ve.it](mailto:info@comune.martellago.ve.it)

per i possessori di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo Pec:  
[comune.martellago.ve@pecveneto.it](mailto:comune.martellago.ve@pecveneto.it)

## STANDARD DI QUALITA'

| <b>SERVIZIO ASPORTO RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE</b> |  |                    |
|---|--|--------------------|
| Standard  | Indicatore   | Valore programmato |
| Accessibilità                                     | Giorni effettivi di servizio anno/Giorni effettivi 365 | 100                |
| Tempestività                                      | n. richieste presentate anno/n. richieste evase        | 100                |
| Trasparenza                                       | Giorni necessari aggiornamento sito web                | 7 gg               |
| Efficacia   | n. richieste presentate anno/n. richieste evase        | 100                |

| <b>SERVIZIO ASPORTO RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO PER U. DOMESTICHE</b> |  |                    |
|---|--|--------------------|
| Standard  | Indicatore   | Valore programmato |
| Accessibilità   | Ore effettive di apertura al pubblico anno/ore effettive | 100                |
| Tempestività  | n. richieste presentate anno/n. richieste evase          | 100                |
| Trasparenza   | Giorni necessari aggiornamento sito web                  | 7 gg               |
| Efficacia   | n. richieste presentate anno/n. richieste evase          | 100                |

| <b>SERVIZIO ASPORTO RIFIUTI UTENZE NON DOMESTICHE</b> |  |                    |
|---|--|--------------------|
| Standard  | Indicatore   | Valore programmato |
| Accessibilità   | Giorni effettivi di servizio anno/Giorni effettivi | 100                |
| Tempestività  | n. richieste presentate anno/n. richieste evase    | 100                |
| Trasparenza   | Giorni necessari aggiornamento sito web            | 7 gg               |
| Efficacia   | n. richieste presentate anno/n. richieste evase    | 100                |

| <b>SERVIZIO ASPORTO RIFIUTI PER MANIFESTAZIONI PUBBLICHE</b> |   |                    |
|--|---|--------------------|
| Standard   | Indicatore  | Valore programmato |
| Accessibilità  | Asporti da svolgere anno/servizi svolti effettivi | 100                |
| Tempestività   | n. richieste presentate anno/n. richieste evase   | 100                |
| Trasparenza  | Giorni necessari aggiornamento sito web           | 7 gg               |
| Efficacia  | n. richieste presentate anno/n. richieste evase   | 100                |

| <b>ECOCENTRO</b> |   |                    |
|------------------|---|--------------------|
| Standard         | Indicatore  | Valore programmato |
| Accessibilità    | Ore effettive di apertura al pubblico/ore effettive | 100                |
| Tempestività     | 1   | 100                |
| Trasparenza      | Giorni necessari aggiornamento sito web             | 7 gg               |
| Efficacia        | n. richieste presentate anno/n. richieste evase     | 100                |