



servizi scolastici



servizio idrico



manutenzione rete idrica

azienda del cittadino
multiservice srl



servizi energetici



Sportello tributi

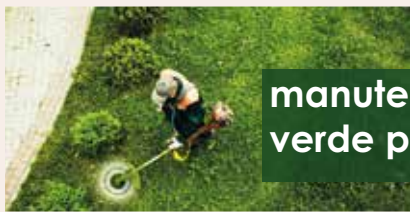


Igiene Urbana

Carta dei servizi 2026-2027



Gestione Complesso Monumentale S. Francesco



manutenzione verde pubblico



manutenzione patrimonio comunale



INDICE

1	Saluti del Sindaco	pag 3
2	Premessa dell'Amministratore Unico	pag 4
3	La carta dei servizi	pag 5
4	La nostra storia	pag 5
5	Politica aziendale	pag 6
6	Sede e orari di apertura al pubblico	pag 6
7	I recapiti	pag 6
8	Organigramma Aziendale	pag 7
9	Principi di erogazione dei servizi	pag 9
10	I Servizi	pag 11
	• servizi scolastici	pag 12
	• servizio idrico	pag 18
	• sportello informativo tassa rifiuti	pag 31
	• sportello assistenza avvisi di accertamento per tributi comunali e ricezione di multe	pag 35
	• servizio igiene urbana	pag 37
	• servizi di manutenzione	pag 47
	• servizio manutenzione patrimonio comunale	pag 49
	• servizio manutenzione idrica	pag 53
	• servizi manutenzione verde	pag 55
	• servizi energetici - helios energy point giffoni valle piana	pag 58
	• Gestione Complesso Monumentale S. Francesco	pag 63
11	Modalità di ascolto e monitoraggio degli utenti	pag 66



1 Saluti del Sindaco

Cari Concittadini,

in un contesto caratterizzato da continui cambiamenti, dove l'attenzione ai bisogni e alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre più puntuali, la "Carta dei Servizi" intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, per la conoscenza dei servizi messi in atto dall'Azienda del Cittadino, partecipata del Comune di Giffoni Valle Piana.

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso il quale si individuano i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire. E' altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale il Comune di Giffoni Valle Piana rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi.

La definizione della carta della qualità dei servizi rappresenta la volontà della nostra azienda di avvicinarsi sempre di più alle esigenze della collettività.

L'offerta dei nostri servizi si attiene a precisi indicatori di qualità che stabiliscono poi, in modo oggettivo, la capacità di risposta dell'Azienda e allo stesso tempo garantiscono i principi fondamentali nell'erogazione di un servizio come: la continuità, la partecipazione, l'efficacia. Cresce e migliora così una comunità.

Cresce quando, in modo trasparente e chiaro, si definiscono e si promuovono i servizi erogati ai cittadini, risaldando l'impegno amministrativo di interesse costante alla crescita del territorio e al sviluppo della qualità della vita di tutta la comunità; adulto o bambino che sia. La stessa utenza è chiamata poi a svolgere un ruolo attivo nel percorso di qualità dell'azienda, indicando, con appositi strumenti definiti dall'azienda, aspetti ed elementi dei servizi da migliorare per garantire servizi sempre più vicini all'esigenza dell'utenza.

Siamo convinti che questa nuova veste online sia solo un primo passo del percorso di crescita dell'Azienda del Cittadino, bene comune, di tutti i cittadini di Giffoni Valle Piana a cui siamo chiamati a partecipare e controllare.

Aiutiamo a farla crescere.

Il Sindaco di Giffoni Valle Piana
Antonio Giuliano

2 Premessa dell'Amministratore Unico

Gentili Cittadini,

la carta della qualità dei servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, vuole essere uno strumento di informazione per tutti i cittadini del Comune di Giffoni Valle Piana sui servizi e le attività che l'Azienda del Cittadino-Multiservice Srl svolge quotidianamente.

I nostri servizi sono diretti a tutti i cittadini di Giffoni, dal trasporto scolastico, fino agli sportelli dedicati al servizio idrico, ai tributi comunali e ai servizi energetici. La nostra azienda in questi anni ha ampliato la propria offerta ed oggi gestisce anche il servizio di igiene urbana, la manutenzione del verde pubblico e del patrimonio comunale.

Questa ampia offerta permette al Cittadino di poter avere in un unico luogo, supportati da adeguato personale, tutti i servizi di cui necessita.

La carta ha come primario obiettivo non solo l'illustrazione dei singoli servizi, ma la definizione di tempi e modalità di erogazione di questi ultimi, stabilendone indicatori e standard di qualità.

I cittadini possono, inoltre, attraverso i moduli di valutazione dei servizi e di reclamo, esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi erogati, evidenziandone aspetti da potenziare e da migliorare.

Tutto ciò per erogare, all'Ente Comune e a tutti i soggetti coinvolti un buon supporto organizzativo e materiale e alla Cittadinanza servizi più vicini alle proprie esigenze di vita e alla crescita reale della propria qualità della vita.

L'Amministratore Unico
Giovanni Verderese

3 La carta dei servizi

La carta è uno strumento con cui l'Azienda del Cittadino - Multiservice intende rendere noto ai suoi utenti i servizi che essa svolge nel Comune di Giffoni Valle Piana, le modalità di erogazione e i principi su cui essi si fondano.

Un mezzo attraverso il quale i cittadini possono ricevere informazioni utili su come accedere ai servizi conoscendone tempistica e tariffe. Per ogni singolo servizio vengono definiti indicatori e standard di qualità. I cittadini possono inoltre conoscere le modalità di ascolto e monitoraggio, istituito dall'Azienda, per il percorso di miglioramento dei servizi.

4 La nostra storia

L'*Azienda del Cittadino Multiservice srl* è una società interamente a capitale pubblico, costituita nel 2001 dal Comune di Giffoni Valle Piana per l'affidamento e la gestione di alcuni servizi, diventando nel tempo, per l'Ente Comune, un vero e proprio braccio operativo.

Nei primi anni di vita l'Azienda è stata impegnata nella gestione di più servizi quali: le affissioni, l'assistenza sociale e il trasporto scolastico per poi acquisire nel tempo, la gestione di parte del servizio idrico, tributi locali e la gestione e manutenzione del complesso monumentale S. Francesco. Successivamente alla nostra azienda sono stati affidati altri servizi cruciali, quali la gestione del servizio di igiene urbana, raccolta e trasporto dei rifiuti e trasporto degli stessi presso gli impianti di smaltimento. Infine è stato affidato il servizio di manutenzione del patrimonio comunale. Grazie a convenzioni private con società del territorio, la nostra azienda mette a disposizione dei cittadini del nostro comune, un punto di offerta (mercato libero) su una serie di servizi energetici dedicati.

5 Politica Aziendale

La nostra azienda mette al centro di ogni sua attività l'erogazione di servizi in grado di soddisfare il cittadino e di migliorare la qualità della vita di tutta la comunità di Giffoni Valle Piana. Tale iter avviene in un'attenta pianificazione dei servizi da erogare, l'analisi di come essi sono percepiti e l'attivazione di un percorso di monitoraggio e ascolto dell'utenza.

6 Sede e orari di apertura al pubblico

La nostra Azienda si trova in piazza Fratelli Lumiere, 6 (Area mercatale). Gli uffici sono ubicati al piano terra dell'edificio, fruibile dai diversamente abili. Per conoscere i nostri servizi, acquisire maggiori informazioni, effettuare segnalazioni è possibile contattarci recandosi direttamente presso i nostri uffici negli orari di apertura al pubblico:

Lunedì e **Mercoledì** dalle ore **9:00** alle **12:00** e dalle ore **16:00** alle **18:00**

Giovedì dalle ore **9:30** alle ore **12:30**

7 I Recapiti

Telefono 089.98.28.270 e **Fax** 089.98.28.865

E-mail info.aziendadelcittadino@gmail.com

Pec tributi@pec.aziendadelcittadino.it; amministrazione@pec.aziendadelcittadino.it

Sito Internet www.aziendadelcittadinogvp.it

RECAPITO PER COMUNICAZIONI POSTALI

Azienda del Cittadino Multiservice srl

Piazza F.lli Lumiere, 6 84095 - Giffoni Valle Piana (SA)

8 Organigramma Aziendale

Amministratore Unico
Revisore dei Conti

Verderese Giovanni
Volpe Giovanni

AREA AMMINISTRATIVA

Conforti Gaetano

- Referente sportello servizio Idrico
- Referente URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Responsabile Personale Servizio Manutentivo – Idrico

Tedesco Gianluca

- Referente sportello TARI
- Referente sportello COATTIVO
- Responsabile Servizi Scolastici
- Referente contenuti sito web & Comunicazione

SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Costabile Angelo

Autista

Costabile Davide

Autista

D'Elia Ivano

Autista

Montefusco Antonietta

Autista

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

Paolillo Ettore *Responsabile del Servizio*
Rinaldi Antonio *Caposquadra*

Arena Francesco *Operatore ecologico*
De Rosa Carmine *Operatore ecologico*
De Rosa Roberto *Operatore ecologico - Autista*
Faino Sascha *Operatore ecologico*
Grillo Raffaele *Operatore ecologico - Autista*
Mele Sabatino *Operatore ecologico*
Mele Federico *Operatore ecologico - Autista*
Montefusco Luigi *Operatore ecologico - Autista*
Pappalardo Romolo *Operatore ecologico*
Rinaldi Florindo *Operatore ecologico*
Rizzo Antonio *Operatore ecologico*
Tambasco Giuseppe *Operatore ecologico*
Tedesco Modesto *Operatore ecologico*
Vassallo Andrea *Operatore ecologico*
Vassallo Guido *Operatore ecologico*
Vassallo Salvatore *Operatore ecologico*
Volpe Maurizio *Operatore ecologico*

SERVIZI MANUTENTIVI & PATRIMONIO COMUNALE

Pepe Mario *Direttore tecnico (consulente esterno convenzionato)*

Bianco Claudio *Operaio manutenzione della rete idrica*
Delle Donne Gerardo *Operaio manutenzione della rete idrica*
D'Angelo Marco *Operaio manutenzione del verde pubblico e patrimonio comunale*
Di Feo Carlo *Operaio manutenzione del verde pubblico e patrimonio comunale*
Di Mauro Giancarlo *Operaio manutenzione del verde pubblico e patrimonio comunale*
Lucibello Antonio *Operaio manutenzione del verde pubblico e patrimonio comunale*
Russomando Savino *Operaio manutenzione del verde pubblico e patrimonio comunale*

9 Principi di erogazione dei servizi

I Principi Fondamentali

sono i punti fondanti su cui si costituiscono i servizi erogati dall'Azienda del Cittadino.

Eguaglianza ed Imparzialità

L'Azienda si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia. I cittadini accedono ai servizi erogati dall'Azienda del Cittadino Multiservice in condizioni di uguaglianza e imparzialità, garantendo ai cittadini parità di trattamento, senza nessuna forma di discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni.

Partecipazione e trasparenza

L'Azienda favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi. Ogni utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami a cui l'Azienda si impegna a rispondere secondo un iter predefinito.

Continuità

L'Azienda garantisce la regolarità e la continuità dei servizi. In caso di interruzioni o disservizi l'Azienda si impegna a ridurre i disagi causati adottando le misure più utili a risolvere in tempi brevi le problematiche rilevate.

Cortesia

L'Azienda si impegna, nell'erogazione di ogni servizio, ad assistere e trattare con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità ogni cittadino.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si pone come obiettivo il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando tutte le soluzioni utili, tecnologiche e organizzative, per raggiungerli.

10 I Servizi



azienda
del
cittadino
multiservice srl



Servizi Scolastici



Servizi Scolastici

L'Azienda del Cittadino Multiservice gestisce insieme all'Ufficio Scuola del Comune di Giffoni Valle Piana il servizio di trasporto scolastico comunale:

1 Trasporto scolastico

- Scuola dell'infanzia
- Scuola primaria
- Scuola secondaria di primo grado (medie)
- Trasporto per studenti disabili

2 Servizi Aggiuntivi

TRASPORTO SCOLASTICO PER I BAMBINI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA

Il trasporto viene effettuato per i bambini aventi diritto del servizio e/o residenti nel Comune, avendo compiuto i 3 anni di età, a partire dal primo all'ultimo giorno del calendario scolastico regionale, frequentante i seguenti plessi:

- Plesso "**Scuola Infanzia Francesco Spirito**", frazione Mercato - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "**Scuola Infanzia Mariele Ventre**", frazione Mercato - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "**Scuola Infanzia Padre Lorenzo Natiello**", frazione Vassi - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "**Scuola Infanzia Madonna di Fatima**", frazione Vignadonica - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "**Scuola Infanzia Chieve**", frazione Chieve - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "**Scuola Infanzia Fausto Andria**", frazione S. Caterina - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti

Orari

Il servizio coincide con gli orari di ingresso e uscita della scuola.

Erogazione del servizio

Gli alunni vengono accompagnati dalla fermata del pulmino a scuola e viceversa; all'interno di ciascun scuolabus sono presenti un autista e un accompagnatore impegnato al controllo dei ragazzi durante il percorso.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi all'Ufficio Scuola del Comune per le informazioni necessarie all'iscrizione al servizio, che può avvenire solo mediante la compilazione del modulo attraverso apposita applicazione dedicata. Il servizio prevede diverse fasce stabilite dall'Ente Comune. L'abbonamento mensile e/o annuale (8 mesi totali) va pagato anticipatamente.

TRASPORTO SCOLASTICO PER I BAMBINI DELLA SCUOLA PRIMARIA

Il trasporto viene effettuato per i bambini aventi diritto del servizio e/o residenti nel Comune, oppure iscritti di altri Comuni presso i plessi appartenenti al nostro territorio comunale, a partire dal primo all'ultimo giorno del calendario scolastico regionale, frequentante i seguenti plessi:

- Plesso "Don Milani Capoluogo", frazione Mercato - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "Fausto Andria", frazione S. Caterina - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti
- Plesso "Vincenzo Stavalone", frazione Vassi - Istituto Comp. Don Milani-Linguiti

Orari

Il servizio coincide con gli orari di ingresso e uscita della scuola.

Erogazione del servizio

Gli alunni vengono accompagnati dalla fermata del pulmino a scuola e viceversa; all'interno di ciascun scuolabus sono presenti un autista e un accompagnatore impegnato al controllo dei ragazzi durante il percorso.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi all'Ufficio Scuola del Comune per le informazioni necessarie all'iscrizione al servizio, che può avvenire solo mediante la compilazione del modulo attraverso apposita applicazione dedicata. Il servizio prevede diverse fasce stabilite dall'Ente Comune. L'abbonamento mensile e/o annuale (8 mesi totali) va pagato anticipatamente.

TRASPORTO SCOLASTICO PER I RAGAZZI DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Il trasporto viene effettuato per i bambini aventi diritto del servizio e/o residenti nel Comune, oppure iscritti di altri Comuni presso i plessi appartenenti al nostro territorio comunale, a partire dal primo all'ultimo giorno del calendario scolastico regionale.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi all'Ufficio Scuola del Comune per le informazioni necessarie all'iscrizione al servizio, che può avvenire solo mediante la compilazione del modulo attraverso apposita applicazione dedicata. Il servizio prevede diverse fasce stabilite dall'Ente Comune. L'abbonamento mensile e/o annuale (8 mesi totali) va pagato anticipatamente.

TRASPORTO SCOLASTICO PER STUDENTI DISABILI

Il trasporto viene effettuato per gli studenti disabili della scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado residenti nel comune e per il Comune di Giffoni Valle Piana. Il servizio viene erogato dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico. Il servizio viene svolto da un autista dell'Azienda insieme a un accompagnatore.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi presso l'ufficio servizi sociali del Comune per la compilazione del modulo di richiesta. Il servizio è gratuito. L'Azienda del Cittadino eroga gratuitamente, su richiesta delle Scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Giffoni Valle Piana, il trasporto degli alunni per visite didattico-culturali.

SERVIZI ACCESSORI EROGATI SU RICHIESTA DEL COMUNE

L'Azienda del Cittadino, su disposizione dell'Ente Comune, attiva più tipi di servizi di trasporto di cui possono usufruire i bambini e i ragazzi del Comune di Giffoni Valle Piana quali ad esempio: il trasporto per strutture sportive e per colonia estiva presso strutture convenzionate con il Comune.

Responsabile dei servizi scolastici: **Tedesco Gianluca**
mail amministrazione@pec.aziendadelcittadino.it

Coordinatore squadra autisti: **Costabile Angelo**
Autisti: **Costabile Davide, D'Elia Ivano, Montefusco Antonietta**



Servizio Idrico

Servizio Idrico

L'Azienda del Cittadino si occupa di una parte del Servizio Idrico legato all'Acquedotto comunale. Nello specifico i servizi erogati all'utenza sono:

- 1 Allacciamento contatore e fornitura erogazione di acqua potabile**
- 2 Contratto di fornitura dell'acqua potabile con apertura sbocco**
- 3 Cessazione del Contratto di fornitura acqua potabile**
- 4 Voltura utenza**
- 5 Voltura utenza coniuge superstite**
- 6 Lettura dei consumi, tariffe e bollettazione**
- 7 Manutenzione e guasti al misuratore d'acqua**
- 8 Sportello informazioni ed assistenza bollettazione**

I seguenti servizi sono espletati secondo le indicazioni dell'Ufficio Manutenzione, Ufficio Acquedotto e Ufficio Tributi del Comune di Giffoni Valle Piana.

Allacciamento contatore e fornitura erogazione di acqua potabile

L'allacciamento alla rete idrica e l'erogazione di acqua potabile può essere richiesta da: cittadini privati, attività commerciali, enti e aziende.

Erogazione del servizio

Il cittadino che vuole usufruire del servizio di allacciamento e del contratto di fornitura di acqua potabile deve recarsi, negli orari di apertura al pubblico, presso la sede dell'Azienda del Cittadino.

Alla richiesta del servizio, su apposito modulo, saranno allegati:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Dati catastali dell'immobile, titolo di proprietà o contratto di affitto/comodato d'uso gratuito

Riceve poi, presso l'edificio richiesto, la visita di un idraulico dell'Azienda del Cittadino che si occuperà di un primo sopralluogo seguito poi dalla messa in opera e attivazione del misuratore. L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore concordando l'appuntamento compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Tariffe

L'utente è chiamato a versare **€ 60,50** per il relativo costo di installazione del misuratore e contratto di fornitura. Inoltre dovrà fornirsi di una marca da bollo di **€ 16,00** da apporre sul contratto di fornitura.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei giorni di apertura al pubblico.

Contratto di fornitura dell'acqua potabile con apertura sbocco

L'allacciamento Il contratto di fornitura per l'erogazione di acqua potabile può essere richiesto da: cittadini privati, attività commerciali, enti e aziende.

Erogazione del servizio

Il cittadino sottoscrive il contratto di fornitura di acqua potabile presso la sede dell'Azienda del Cittadino.

È necessario portare con sè:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Dati catastali dell'immobile o titolo di proprietà o contratto di affitto/comodato d'uso gratuito

Riceve poi, la visita di un idraulico dell'Azienda del Cittadino, che si occuperà dell'attivazione del misuratore dell'acqua. L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore e l'appuntamento viene definito compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Tariffe

L'utente è chiamato a versare **€ 22,00** per la firma del contratto. Inoltre dovrà fornirsi di una marca da bollo di **€ 16,00** da apporre sul contratto di fornitura.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei giorni di apertura al pubblico.

Cessazione del contratto di fornitura dell'acqua potabile

L'allacciamento La fornitura viene cessata con una richiesta da parte dell'utente. Quest'ultima può essere effettuata di persona presso la sede dell'Azienda o a mezzo fax. Al modulo di richiesta deve essere allegata copia del documento d'identità.

Erogazione del servizio

Il cittadino riceve poi, presso l'edificio richiesto, la visita di un idraulico, convenzionato con l'Azienda, che si occuperà della chiusura e posa del sigillo sul misuratore dell'acqua. L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore e l'appuntamento viene definito compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Orari

Le cessazioni vengono sottoscritte presso la sede dell'Azienda nei giorni di apertura al pubblico o mediante la nostra casella **PEC**.

Voltura utenza

La voltura dell'utenza si effettua quando varia l'intestatario del contratto di fornitura dell'acqua potabile per lo stesso immobile, dove già è attiva l'erogazione di acqua. In questo caso basta recarsi entrambi, attuale e futuro intestatario del contratto, presso la nostra sede per richiedere la voltura.

È necessario portare con sé:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Lettura del misuratore idrico sottoscritta da entrambe le parti

Erogazione del servizio

Il servizio viene effettuato allo sportello.

Tariffe

L'utente è chiamato a versare € 11,00 per la voltura dell'utenza e la firma del nuovo contratto. Inoltre dovrà fornirsi di una marca da bollo di € 16,00 da apporre sul contratto di fornitura.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei giorni di apertura al pubblico.

Voltura utenza coniuge superstite

È possibile fare richiesta di voltura del misuratore, qualora sia venuto a mancare il coniuge intestatario del contratto. In questo caso basta recarsi presso la nostra sede e richiedere il subentro del coniuge.

È necessario portare con sè:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Lettura del misuratore idrico sottoscritta da entrambe le parti

Il servizio viene erogato al momento allo sportello senza nessun onere aggiunto.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell' Azienda nei giorni di apertura al pubblico.

Letture dei consumi, tariffe e pagamenti

Tutti i cittadini ricevono dal 1° al 31 dicembre di ogni anno la verifica dei consumi da parte dell'Azienda del Cittadino. La lettura del misuratore viene effettuata da due operatori dell'Azienda, muniti di apposito cartellino di riconoscimento.

I cittadini non contattati dagli operatori, ricevono una cartolina di indicazione dei consumi da compilare e da consegnare presso la sede dell'Azienda o spedire a mezzo posta. I dati vengono poi elaborati dall'Azienda in base ai consumi effettuati che si suddividono in base ai seguenti usi:

Uso domestico residenti quota fissa € 13,00

Tariffa agevolata - TA	<i>da 0 a 90 metri cubi</i>	€ 0,40
Tariffa Base - TB	<i>da 91 a 225 metri cubi</i>	€ 0,65
I° Eccedenza	<i>da 226 a 410 metri cubi</i>	€ 0,80
II° Eccedenza	<i>da 411 a 560 metri cubi</i>	€ 1,00
III° Eccedenza	<i>superiore a 560 metri cubi</i>	€ 1,30

Uso domestico non residenti quota fissa € 39,00

Tariffa Base - TB	<i>da 0 a 225 metri cubi</i>	€ 0,40
I° Eccedenza	<i>da 226 a 560 metri cubi</i>	€ 0,65
II° Eccedenza	<i>superiore a 560 metri cubi</i>	€ 1,30

Uso diverso con quota fissa € 50,00

Tariffa Base - TB	<i>da 0 a 150 metri cubi</i>	€ 0,60
I° Eccedenza	<i>da 151 a 250 metri cubi</i>	€ 0,90
II° Eccedenza	<i>da 251 a 1000 metri cubi</i>	€ 1,20
III° Eccedenza	<i>da 1001 a 3000 metri cubi</i>	€ 1,40
IV° Eccedenza	<i>superiore a 3000 metri cubi</i>	€ 1,55

Idranti quota fissa € 13,00

Idranti a consumo € 0,70 per mc

Uso temporaneo quota fissa € 100,00

Uso temporaneo a consumo € 1,20 per mc

Uso zootecnico quota fissa € 50,00

Uso zootecnico a consumo € 0,65 per mc

Sulla fattura sono calcolati anche i canoni fissi di:

- **canone per fognatura € 0,09 per mc**
- **canone depurazione € 0,93 per mc**

Sull'intero consumo idrico, canone fognatura e depurazione viene imposta l'Iva al 10%.

Le bollette sono rateizzabili. Per richiedere il servizio è sufficiente recarsi allo sportello negli orari di apertura al pubblico dell'Azienda del Cittadino.

Manutenzione e guasti al misuratore dell'acqua

Il contatore dell'acqua può essere soggetto a malfunzionamento o guasti. In questi casi l'utente può contattare l'Azienda del Cittadino per la segnalazione del caso recandosi presso la sua sede oppure a mezzo telefono al numero **089 9828270**.

Erogazione del servizio

Il servizio di sostituzione viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

L'idraulico, dell'Azienda, si occuperà in questo caso di sostituire il misuratore.

L'utente viene comunque avvisato preventivamente della visita.

Tariffe

Il servizio non prevede spese aggiuntive per l'utente.

Sportello informazioni ed assistenza bollettazione

L'utente può ricevere allo sportello informazioni e assistenza su:

- Lettura del misuratore
- Verifica corretto funzionamento del misuratore o verifica anomalie impianto interno
- Rateizzazione dei pagamenti relative ai consumi presenti in bollettazione

Orari

Il servizio erogato allo sportello si tiene presso la sede dell'Azienda nei giorni di apertura al pubblico.

Responsabile Sportello Servizio Idrico:

Gaetano Conforti

mail servizioacquedotto@aziendadelcittadinogvp.it



Sportello Informativo

Tributi Locali

TARI - Tassa Rifiuti

La **TARI - Tassa rifiuti** è in vigore da gennaio 2013 (già TARES), la tassa è dovuta per il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani nelle zone del territorio comunale in cui il servizio è istituito ed attivato o comunque reso in via continuativa.

Le tariffe sono state approvate con Delibera di Consiglio Comunale n. 23/2025.

La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare. Alla tariffa si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente (**TEFA**), nella misura del **5%**.

Dal 1 gennaio 2024 la delibera **ARERA** 3 agosto 2023 n. 386/2023/R/RIF pubblicata sul sito dell'Authority il 7 agosto 2023, ha introdotto una componente di 0,10 Euro/utenza per la gestione dei rifiuti accidentalmente pescati e dei rifiuti volontariamente raccolti e 1,50 euro/utenza come elemento perequativo dedicato alla copertura delle agevolazioni riconosciute per eventi eccezionali e calamitosi che troverete in aggiunta alla TARI.

Dal 2025 inoltre troverete un'ulteriore perequazione di 6,00 euro/utenza che servirà a generare un fondo nazionale per far fronte all'erogazione dei bonus sociali, così come indicati dal Governo e regolati da **ARERA**, pari al 25% dell'importo dovuto a titolo di TARI per l'annualità in corso.

TARIFFE

Utenze Domestiche

N.° Componenti NF

1

2

3

4

5

6 o più

Tariffa MQ (Tf)

€ 1,64

€ 1,91

€ 2,07

€ 2,21

€ 2,23

€ 2,15

Tariffa a Categoria (Tv)

€ 90,29

€ 148,71

€ 191,20

€ 233,69

€ 308,04

€ 361,15

Utenze Non Domestiche

Categoria	Descrizione	Tariffa totale al MQ
2 .1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni	€ 4,37
2 .2	Cinematografi e teatri	€ 3,26
2 .3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita	€ 2,52
2 .4	Campeggi, distributori carburanti, impianti	€ 5,16
2 .6	Esposizioni, autosaloni	€ 3,97
2 .9	Case di cura e riposo	€ 6,25
2 .11	Uffici, agenzie	€ 7,44
2 .12	Banche, istituti di credito e studi professionali	€ 5,49
2 .13	Negozi di abbigliamento, calzature, librerie	€ 5,92
2 .14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	€ 10,44
2 .15	Negozi particolari quali filatelia, tendaggi	€ 3,89
2 .17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchieri	€ 8,27
2 .18	Attività artigianali tipo botteghe: falegnameria	€ 6,31
2 .19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	€ 8,37
2 .20	Attività industriali con capannoni	€ 6,53
2 .21	Attività artigianali di produzione beni	€ 6,41
2 .22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie	€ 23,66
2 .24	Bar, caffè, pasticceria	€ 17,80
2 .25	Supermercato, pane e pasta, macelleria	€ 11,35
2 .26	Plurilicenze alimentari e/o miste	€ 11,35
2 .27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	€ 31,57

utenze domestiche residenti altri comuni

Superficie	Componenti
da 0 mq a 40 mq	1 componente
da 41 mq a 70 mq	2 componenti
da 71 mq a 90 mq	3 componenti
da 91 mq a 110 mq	4 componenti
oltre 110 mq	5 componenti

Dichiarazione

Entro **60 giorni** dall'occupazione dell'immobile l'utente deve recarsi presso la sede dell'Azienda del Cittadino per la dichiarazione di iscrizione alla banca dati **TARI**.

Al modulo è necessario allegare:

- Visura catastale e planimetria degli immobili
- Copia del documento d'identità e codice fiscale

L'avviso di pagamento viene inviato dal Comune a mezzo posta all'utenza.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli orari di apertura al pubblico.

Cessazione

Entro **60 giorni** dall'abbandono dell'immobile l'utente deve recarsi presso la sede dell'Azienda del Cittadino e compilare il modulo di cessazione a cui allegare copia del documento d'identità e codice fiscale. In questo caso l'utente riceve l'avviso di pagamento in base all'utilizzo del servizio ricevuto.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli orari di apertura al pubblico.

I servizi sono espletati con le direttive e indicazioni dell'Ufficio Tributi del Comune di Giffoni Valle Piana.

- Delibera di Consiglio Comunale n.29 del 10.07.2013 Regolamento per l'applicazione Tares - Tariffa comunale rifiuti e servizi
- Delibera di Consiglio Comunale n.23/2025 Tariffe per l'applicazione della TARI

Sportello Utenti Tari

Lo sportello garantisce al cittadino la verifica dello stato dei pagamenti e l'eventuale rateizzazione dei pagamenti. Tale servizio viene erogato direttamente allo sportello durante gli orari di apertura al pubblico dell'Azienda.

Responsabile Sportello Informativo Tassa Rifiuti:

Tedesco Gianluca

Mail tributi@aziendadelcittadinogvp.it

PEC amministrazione@pec.aziendadelcittadino.it

tributi@pec.aziendadelcittadino.it

Sportello assistenza Avvisi di Accertamento per tributi comunali

Il Comune di Giffoni Valle Piana tramite l'Azienda del Cittadino ha predisposto uno sportello assistenza al cittadino per tutti gli atti inerenti il recupero dei mancati pagamenti dei tributi comunali:

- **ICI** - Imposta Comunale sugli immobili
- **IMU** - Imposta Municipale Propria
- **TARSU - TARES – TARI**
- Multe automobilistiche
- Violazioni amministrative

Lo sportello può effettuare su richiesta del cittadino:

- Consultazione delle motivazioni che hanno generato l'atto
- Eventuale rettifica
- Richiesta di rateizzazione della somma da versare

Orari

Tale servizio viene erogato direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico.



Giffoni fa la differenza

Servizio Igiene Urbana

Servizio Igiene Urbana

Servizi erogati nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani dell'**Azienda del Cittadino Multiservice srl** può erogare i seguenti servizi:

- Il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani, compreso lo svuotamento dei cestini pubblici e colonnine porta-mozziconi
- Il rifornimento dei distributori di sacchetti per deiezioni canine
- La gestione dei rifiuti nell'ambito di manifestazioni pubbliche
- Il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche
- La rimozione dei rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico
- La gestione del **Centro di Raccolta Comunale**
- L'avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti
- Il servizio di assistenza agli utenti tramite contact center e sportello presso il **Centro di Raccolta Comunale**

aziendadelcittadino.ingieneurbana@gmail.com

Rifiuto Umido (Organico)

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** del rifiuto **Umido (Organico)**, consiste nello svuotamento dei contenitori dell'utenza esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori possono avere volumetrie di 25 lt, 50 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I contenitori per la **Raccolta Porta a Porta** vengono forniti in comodato d'uso gratuito ai **"Condomini"** superiori a numero 5 utenze, su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti. I **"Condomini"** possono collocare i contenitori a servizio di più utenze, ovvero in un punto accessibile senza il superamento di rampe, cancelli chiusi, pavimentazione irregolare che possa ostacolare la movimentazione dei contenitori da parte degli operatori o barriere architettoniche in genere.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Umido (Organico)** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il conferimento della frazione **Umido (Organico)** dei rifiuti urbani deve essere effettuato in appositi sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile a perdere. Il Conferimento della frazione **Umido (Organico)** può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

Rifiuto Imballaggi in Carta e Cartone

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** del rifiuto **Carta e Cartone**, consiste nella raccolta di sacchi semitrasparenti, lasciati in corrispondenza del punto di raccolta stabilito. I cartoni di grandi dimensioni vanno piegati e posti a fianco dei sacchetti. Piccole quantità di rifiuto, in scatole o borse di carta/cartone, possono essere esposte vicino al punto di raccolta stabilito.

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I "Condomini" potranno eventualmente decidere di dotarsi di strutture contenitive idonee al posizionamento degli stessi sacchi di raccolta.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Carta e Cartone** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il conferimento della frazione **Carta e Cartone** deve essere effettuato in appositi sacchi semitrasparenti. Il Conferimento della frazione Carta e Cartone può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

Rifiuto Multimateriale (Plastica e Metalli)

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** del rifiuto **Multimateriale (Plastica e Metalli)**, consiste nella raccolta di sacchi semitrasparenti, lasciati in corrispondenza del punto di raccolta stabilito.

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I "Condomini" potranno eventualmente decidere di dotarsi di strutture contenitive idonee al posizionamento degli stessi sacchi di raccolta.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Multimateriale (Plastica e Metalli)** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il conferimento della frazione **Multimateriale (Plastica e Metalli)** deve essere effettuato in appositi sacchi semitrasparenti. Il conferimento della frazione **Multimateriale (Plastica e Metalli)** può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

Rifiuto Indifferenziato

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** del rifiuto **Indifferenziato**, consiste nella raccolta di sacchi semitrasparenti, lasciati in corrispondenza del punto di raccolta stabilito.

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I "Condomini" potranno eventualmente decidere di dotarsi di strutture contenitive idonee al posizionamento degli stessi sacchi di raccolta.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Indifferenziato** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il conferimento della frazione **Indifferenziato** deve essere effettuato in appositi sacchi semitrasparenti. Il conferimento della frazione **Indifferenziato** può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

Rifiuto Pannolini e Pannoloni

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** del rifiuto **Pannolini e Pannoloni**, consiste nella raccolta di sacchi semitrasparenti, lasciati in corrispondenza del punto di raccolta stabilito.

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I "Condomini" potranno eventualmente decidere di dotarsi di strutture contenitive idonee al posizionamento degli stessi sacchi di raccolta.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Pannolini e Pannoloni** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il rifiuto **Pannolini e Pannoloni** va conferito nei sacchi semitrasparenti, lasciati in corrispondenza del punto di raccolta stabilito. Il conferimento della frazione **Pannolini e Pannoloni** può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

Rifiuto Vetro

Modalità

La **Raccolta Porta a Porta** della frazione **Vetro**, consiste nella raccolta e svuotamento delle campane poste nei vari punti di raccolta stabiliti. Il **Vetro** va conferito sfuso negli appositi contenitori di colore verde. Per le utenze grandi utilizzatrici di **Vetro** è attivo un servizio dedicato presso il centro di raccolta

Fornitura contenitori o ubicazione contenitori

I "Condomini" potranno eventualmente decidere di dotarsi di strutture contenitive idonee al posizionamento degli stessi sacchi di raccolta.

Frequenza

La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto **Vetro** è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune. Le operazioni di raccolta avverranno tra le **6.00 e le 11.00** del giorno previsto dal calendario.

Conferimento

Il **Vetro** va conferito sfuso negli appositi contenitori di colore verde. Per le utenze grandi utilizzatrici di **Vetro** è attivo un servizio dedicato presso il centro di raccolta. Il conferimento della frazione **Vetro** può avvenire esclusivamente nei seguenti orari:

Durante il **Periodo Invernale** (valido dal 1 ottobre al 30 aprile)

l'orario di conferimento è dalle ore 20:00 alle ore 6:00

Durante il **Periodo Estivo** (valido dal 1 maggio al 30 settembre)

l'orario di conferimento è dalle ore 22:00 alle ore 6:00

Altre informazioni

Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.



Servizi di manutenzione

Servizi di manutenzione

L'**Azienda del Cittadino Multiservice Srl** è affidataria in "houseproviding", per l'espletamento dei servizi del Comune di Giffoni Valle Piana, qui di seguito elencati:

- **Manutenzione del Patrimonio Immobiliare**
- **Manutenzione Rete Idrica**
- **Manutenzione Verde Pubblico**

La gestione e la manutenzione delle aree del comune di Giffoni Valle Piana, sono sottoposte ad un'attività costante sul territorio che prevede anticipatamente la pianificazione e la progettazione degli interventi.

Uno degli obiettivi è quello di rendere più efficiente il paese da parte dei singoli fruitori ovvero i **cittadini**, azzerando nel tempo gli interventi correttivi dovuta a guasti incidentali e spesso non prevedibili.

Per permettere il buono stato dei luoghi, è indispensabile avere il personale addetto competente e che sia formato costantemente a saper coordinare gli interventi da eseguire al fine di garantire la continuità produttiva e mantenere i livelli efficienti.

Manutenzione del Patrimonio Comunale

Le principali finalità del servizio sono relative alla programmazione di attività ed interventi atti a garantire l'efficienza e l'adeguamento del patrimonio comunale esistente.

Sono programmati interventi di manutenzione ordinaria su fabbricati comunali, scolastici, oltre ad interventi sul restante patrimonio edilizio e si suddividono in:

- **Pubblica viabilità**
- **Pulizia delle bocche di lupo e caditoie**
- **Marciapiedi e Piazze**
- **Arredo Urbano**
- **Fontane e Beverini**
- **Immobili Scolastici**
- **Altri Immobili Pubblici**

La società, si occupa della manutenzione ordinaria delle strade, marciapiedi e dell'arredo urbano dislocati sul territorio, attraverso costanti ed attenti controlli, in stretta collaborazione con i settori comunali che svolgono attività tecniche sul territorio, unitamente alla collaborazione dei cittadini, che potranno segnalare anomalie, tramite contatto telefonico.

La sinergia di tutti questi fattori permetteranno, all'azienda, di operare, dopo un'attenta valutazione oggettiva di quanto denunciato (attraverso un sopralluogo), di intervenire con lavori programmati, per la cura e preservazione dei beni comunali ed in caso di presenza di pericolo, con interventi urgenti.

Primo obiettivo del servizio è la messa in sicurezza del luogo interessato, mentre, nel caso di piccoli interventi si procederà direttamente al ripristino funzionale.

Pubblica Viabilità

Per quanto riguarda la pubblica viabilità si intensificano le attività di ripristino soprattutto nei mesi invernali causa delle piogge e soprattutto delle grandinate sempre più frequenti. Per ottemperare ai disagi oltre alle azioni continue si cerca di migliorare e ottimizzare con prodotti più efficienti che durano nel tempo. Per rendere efficace ed efficiente l'attività di manutenzione delle strade comunali la società effettua svariate tipologie di intervento anche preventivi come:

- **Chiusura buche e voragini, sigillature di screpolature a caldo e a freddo**
- **RI-sagomatura fossi**
- **Ripresa in quota di avvallamenti**
- **Fresatura di asfalti**
- **Posa in opera di conglomerati bituminosi**

La rete viaria urbana ed extraurbana del Comune di Giffoni Valle Piana si estende per circa **58 km** lineari pari a circa **30 ettari** di superficie.

Pulizia delle bocche di lupo e caditoie

I pozzetti e le caditoie hanno la funzione di convogliare nella rete fognaria, per lo smaltimento, le acque di scarico usate e/o meteoriche provenienti da più origini (strade, pluviali, ecc.). La pulizia delle caditoie e delle bocche di lupo come da programmazione è prevista nel periodo che va da settembre a dicembre.

Arredo Urbano

Le attività di manutenzione dell'arredo urbano sono mirate a conservare nel tempo, il valore estetico delle diverse aree del territorio, l'efficienza e soprattutto preservare il valore civico intrinseco nella loro funzione. La manutenzione periodica che viene effettuata agli elementi di arredo urbano delle diverse aree verdi nonché piazze e piazzole di sosta, sono la sostituzione dei cestini, installazione dei paletti dissuasori, ripristino o sostituzione delle stecche delle panchine in legno, sistemazione recinzioni, ringhiere, ponticelli ecc.

Immobili Scolastici

La Manutenzione dei plessi scolastici riguarda sia le aree interne che quelle esterne, oltre alla manutenzione costante e tempestiva durante tutto il ciclo dell'anno accademico, come da programma di effettuano 3 cicli di interventi di manutenzione ordinaria. Gli interventi annuali legati ai diversi plessi scolastici che vengono effettuati nel mese di settembre per dare la possibilità di aprire il nuovo anno accademico in totale sicurezza, sono i seguenti:

- **Revisione impianto elettrico**
- **Revisione impianto idrico e fognario**
- **Revisione degli elementi tecnici delle diverse unità tecnologiche**
- **Pulizia e taglio manto erboso e potature**
- **Revisione degli elementi tecnici dell'involucro edilizio**
- **Revisione dei serramenti e infissi**

Altri Immobili

Palazzo del Municipio

Per Prevedendo azioni integrate di manutenzione volte all'adozione nell'ambito del patrimonio edilizio di pertinenza dell'Ente, la società ha ben visionato la "Casa dell'Ente", ed ha cercato, nell'ottica di edificio di rappresentanza della Città, di pianificare una manutenzione preventiva che rispetti le condizioni della struttura.

Cimitero

Tra i beni di proprietà del comune c'è il Cimitero Comunale sito lungo la strada che collega la frazione Chieve con le frazioni superiori ed è composto da un complesso degli anni 80 con annessa Chiesetta, monumento ai caduti e spazi del custode. Ed un nuovo impianto ampliato nel 2016, costituito da tombe e cappelle con annessi servizi igienici. Il cimitero è ben tenuto grazie agli operatori comunali, ma non mancano interventi straordinari che l'intervento degli operai dell'azienda del cittadino.

Manutenzione Rete Idrica

L'attività manutentiva più complessa riguarda sicuramente la manutenzione della rete idrica. La buona programmazione è la chiave dell'efficienza dell'intera rete idrica, in quanto l'impianto è obsoleto e le reti presentano i segni della manutenzione nel tempo.

Rete Idrica

Gli interventi principali che vengono svolti sulla rete idrica sono:

- Riparazioni perdite idriche di volta in volta segnalate, effettuate con tempestività o con massimo 24 ore di tolleranza dalla segnalazione.
- Riparazione tombini per scarichi fognari attraverso la risagomatura e messa in sicurezza degli stessi
- Servizio di chiusura, apertura e allacci alla rete idrica mediante installazione dei misuratori idrici
- Manutenzione ordinaria per la pulizia dei vari serbatoi sul territorio sia all'interno che all'esterno
- Pulizia delle vasche di decantazione
- Ogni altra operazione necessaria ad assicurare la regolarità e la sicurezza degli impianti
- Ispezione periodica di tutta la rete idrica del Comune di Giffoni Valle Piana;
- Manutenzione delle opere di presa, delle condotte di distribuzione e dei serbatoi
- Clorazione dell'acqua all'interno delle vasche
- Controllo e manutenzione di tutte le apparecchiature di manovra, di diramazione, scarichi, sfiati, idranti, pozzetti e quanto altro esistente lungo le diverse condotte e serbatoi

Caratteristiche delle reti oggetto della manutenzione.

Il **Comune di Giffoni Valle Piana** è caratterizzato dalla presenza di un elevato numero di frazioni disseminate su un vasto territorio (**88 Km²**) submontano.

Tale peculiarità si riflette anche sul sistema di approvvigionamento idrico che è necessariamente policentrico e si è evoluto nel tempo, con l'incrementarsi degli insediamenti, sfruttando le varie fonti idriche sul territorio, secondo il principio della massima economia.

Sono state captate, per le varie frazioni, le sorgenti che rispondevano allo stesso tempo ai seguenti requisiti: *dominio altimetrico, vicinanza al centro servito, potenza e costanza della portata derivata*. È quindi appropriato parlare di più schemi idrici nell'ambito comunale, distinti per gruppi di frazioni.

Pulizia sorgenti e serbatoi

La manutenzione delle aree esterne è costante, viene ripetuta in modo periodico a seconda delle esigenze.

Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria interna dei serbatoi viene effettuata, pulizia interna, con idropulitrice e spazzole, delle vasche e dei diversi componenti. Per quanto riguarda i collettori vengono anch'essi spazzolati e dove si ritiene necessario riverniciati.

Manutenzione Verde Pubblico

Il Comune si impegna a garantire la corretta manutenzione del verde pubblico, degli arredi e delle attrezzature ludiche all'interno degli spazi verdi e a mantenere la sicurezza delle alberature presenti. Garantisce inoltre la pulizia di tutti gli spazi verdi, il decoro e la tutela igienica per quanto riguarda la gestione dei cestini e la rimozione dei rifiuti che vengono abbandonati nelle aree, con livelli manutentivi diversificati in ragione della loro localizzazione e del tipo di frequentazione. La manutenzione del verde pubblico prevede appropriati interventi periodici atti a garantire il decoro e l'igiene delle aree pubbliche. Le lavorazioni di routine, repute fabbisogni essenziali e perciò ricomprese negli interventi di manutenzione ordinaria sono:

- la potatura di siepi, arbusti e cespugli
- il taglio e la triturazione della vegetazione spontanea di banchine e fossati adiacenti a strade
- l'asportazione delle foglie dai tappeti erbosi nei parchi e giardini delle Scuole
- scerbatura manuale in aiuole fiorite,
- potature, taglio rami pericolosi o che ostruiscono la visibilità o viabilità stradale
- abbattimento piante malate o morte o pericolose per l'incolumità pubblica.

Gli interventi di potatura possono essere eseguiti da Ottobre a marzo. Il servizio di manutenzione del verde pubblico prevede, altresì, la sistemazione delle panchine, che consiste nella verniciatura con pittura impregnante trasparente per mantenere il color legno ed evitare l'usura delle stesse. In tale occasione se vi sono assi rotte vengono sostituite. Vengono garantiti la pulizia di tutti i giardini pubblici più volte, sono state pulite tutte le aree adibite a verde pubblico, i giardini e le aree di verde pubblico scolastiche comprensivo delle attività di potatura e rimozione di alberi ammalorati. Gli interventi di manutenzione Ordinaria del verde pubblico del Comune di Giffoni Valle Piana sono:

- La manutenzione delle opere in verde di parchi, giardini e aiuole pubbliche
- La potatura stagionale delle piante
- Concimazione e trattamenti antiparassitari stagionali
- Manutenzione degli impianti di irrigazione delle aree adibite a verde pubblico



Servizi energetici



Servizi Energetici-Helios Energy Point Giffoni Valle Piana

L'**Azienda del Cittadino** ha stipulato una convenzione con la società **Helios SpA** (Mercato Libero), operante nel settore dei servizi energetici: fornitura di energia elettrica, gas naturale ed energia rinnovabile, quindi è stato predisposto una postazione dedicata (Helios Energy Point) che permette ai cittadini di usufruire di determinati servizi:

Nuovo Allaccio Elettrico e/o Gas Naturale

- Gli utenti possono richiedere l'installazione del misuratore di energia elettrica e/o gas naturale con relativo contratto di fornitura.

Attivazione fornitura Elettrica e/o Gas Naturale

- L'utente può attivare un nuovo contratto di fornitura energia elettrica e/o gas naturale, su un'utenza già provvista di contatore, ma priva di erogazione.

Voltura fornitura Elettrica e/o Gas Naturale

- Permette agli utenti di cambiare l'intestazione di un'utenza di fornitura energia elettrica e/o gas naturale, stipulando un nuovo contratto.

Cessazione fornitura Elettrica e/o Gas Naturale

- Permette ai clienti HELIOS di cessare un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

Variazione di Tensione o Potenza fornitura Elettrica

- I clienti HELIOS possono variare in aumento o di munizione la fornitura di energia elettrica.

Impianti Fotovoltaici

- L'utente può richiedere un preventivo per una eventuale installazione di un impianto fotovoltaico per la casa oppure per la propria azienda. Tecnici qualificati verranno a casa per valutare la collocazione migliore dell'impianto e la tipologia d'installazione da effettuare.

Clima e Impianti Solari Termici

- L'utente può richiedere un preventivo per l'installazione di un impianto di climatizzazione e/o solare termico per la casa oppure per la propria azienda. Tecnici qualificati verranno a casa per valutare la collocazione migliore dell'impianto e la tipologia d'installazione da effettuare.

Accesso ai Servizi

Per usufruire di tutti questi servizi i cittadini possono recarsi al Helios Energy Point durante i seguenti orari:

- **Lunedì, Mercoledì e Venerdì** dalle ore **9:00 alle 13:00** e dalle ore **16:00 alle 18:00**
- **Giovedì** dalle ore **9:00 alle ore 13:00**

L'utente dovrà portare la seguente documentazione:

- **Copia de documento d'identità e codice fiscale**
- **Codice cliente rilevabile dal misuratore o dalla fattura**

Per le persone giuridiche è necessario:

- **Copia del documento di riconoscimento del rappresentate legale**
- **Dati dell'Azienda/ente rilevabile dal certificato camerale**
- **Codice cliente rilevabile dal misuratore o dalla fattura**

I costi dei servizi e le eventuali offerte sono comunicati direttamente allo sportello e comunque presenti all'interno della ricevuta rilasciata alla fine dell'operazione.

Per il contratto di fornitura è previsto il rilascio del preventivo allo sportello, e successivamente il contratto da firmare. Tutti i costi dei servizi vengono addebitati direttamente in fattura dalla società **Helios SpA** (Mercato Libero).

Erogazione del servizio

I tempi e i modi di erogazione di ogni singolo servizio sono definiti nella **Carta dei Servizi** di **Helios SpA**.

Lo sportello **Helios Energy Point** fornisce inoltre:

- **Aggiornamento anagrafica dati contratto**
- **Modifiche contrattuali**
- **Verifica pagamenti**
- **Ristampa fattura**
- **Segnalazione di un guasto**
- **Rateizzazione dei pagamenti**

Responsabile sportello Helios Energy Point di Giffoni Valle Piana - servizi energetici:

Lucia Fortunato (dipendente società Helios SpA)

Mail lucia.fortunato@heliosenergia.it;

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet di **Helios**:

www.heliosenergia.it



**Gestione
Complesso
Monumentale
S. Francesco**

Gestione Complesso Monumentale S. Francesco

Il complesso monumentale "Ex Convento S. Francesco" si trova al centro del Comune di Giffoni Valle Piana ed è in gestione all'Azienda del Cittadino - Multiservice che si occupa della manutenzione e della gestione, secondo la convenzione sottoscritta dai due Enti n. 1127 del 28.02.2001.

La struttura presenta più locali interni e uno spazio esterno destinati alla realizzazione di eventi pubblici e privati quali: convegni, meeting aziendali, eventi, mostre, cerimonie pubbliche e private.

I locali sono forniti di: aria condizionata, servizi igienici, accesso indipendente e ascensore interno per disabili. All'esterno è presente un parcheggio gratuito non custodito per un totale di 200 posti auto.

Chi può fare la richiesta

Possono farne richiesta: singoli cittadini, associazioni, movimenti, partiti politici, enti pubblici e privati. È possibile usufruire dell'intera struttura come di una singolo ambiente a seconda delle esigenze del richiedente.

Struttura interna

L'edificio è composto da un primo piano con i seguenti locali:

- **Sala Affreschi**

La sala ha una capienza di 160 persone a sedere ed è provvista di due salette adiacenti utili per attività di accoglienza

- **Sala Grieco**

La sala ha una capienza di 64 persone a sedere, utile per attività di incontro e meeting

Sale ubicate al secondo piano:

- **Sala Sica**

La sala ha una capienza di 200 persone a sedere ed è provvista di un ampio terrazzo.

- **Sala Vietri**

La sala ha una capienza di 100 persone a sedere ed è provvista di un'ulteriore ambiente con 40 posti aggiuntivi utile anche per attività di accoglienza o come guardaroba.

Spazi all'aperto

- **Chiostro**

L'ambiente ha una capienza di 180 posti a sedere.

Tariffe

Le tariffe, stabilite dall'Ente Comune, si riferiscono al canone di locazione definito in base al soggetto che ne fa richiesta:

Utilizzo	Importo (IVA inclusa)
utilizzo intera struttura canone giornaliero	€ 1.800,00
utilizzo di un solo piano canone giornaliero	€ 900,00
utilizzo di una sola sala	€ 240,00
utilizzo da parte di: Partiti Politici, Enti, Associazioni e comunque organismi senza scopo di lucro	€ 360,00

All'utilizzo della struttura il richiedente dovrà versare un canone obbligatorio per l'utilizzo della stessa e usufruire di ulteriori servizi aggiuntivi qualora ne necessiti:

Canone obbligatorio

Tipologia	Importo (IVA inclusa)
servizio di pulizia per intera struttura (obbligatorio)	€ 360,00
servizio di pulizia per singolo piano (obbligatorio)	€ 240,00
servizio di pulizia per singola sala (obbligatorio)	€ 120,00
servizio di sorveglianza e custodia (obbligatorio)	€ 120,00

Servizi aggiuntivi (facoltativi)

Tipologia	Importo (IVA inclusa)
servizio hostess (1 unità giornaliera max 8 ore)	€ 120,00
servizio animazione (1 unità giornaliera max 8 ore)	€ 120,00
utilizzo di una singola sala per attività congressuale e manifestazioni debitamente allestita	€ 600,00
servizio floreale per allestimento sala	<i>(da concordare in base alle esigenze)</i>

Erogazione del servizio

Dopo la presa visione del regolamento di utilizzo della struttura, il richiedente può effettuare la prenotazione compilando l'apposito modulo di richiesta, da redigere presso la sede dell'Azienda del Cittadino. Entro i cinque giorni lavorativi il richiedente effettuerà il bonifico per l'utilizzo della struttura e/o dei suoi locali, in assenza di ciò la prenotazione non sarà ritenuta valida.

Responsabile del servizio: **Tedesco Gianluca**

mail amministrazione@pec.aziendadelcittadino.it

Modalità di ascolto e monitoraggio degli utenti

L'Azienda del Cittadino favorisce tutte le possibili **opportunità di ascolto e dialogo** dell'utenza per migliorare il livello di qualità dei singoli servizi.

L'attività viene svolta con momenti di **verifica del grado di soddisfazione dell'utenza** (customer satisfaction), durante l'arco dell'anno, con la compilazione del **questionario di valutazione dell'erogazione dei servizi da parte dell'utenza**, in modo da acquisire quante più informazioni utili sull'andamento delle attività. Quest'ultimo può essere inserito nell'apposita scatola predisposta nella nostra sede.

Il questionario di valutazione è compilato in forma anonima.

L'utenza, inoltre, può svolgere un ulteriore momento valutativo con l'utilizzo del **modello di reclamo e suggerimento** diretto ad evidenziare eventuali criticità durante l'erogazione di un servizio predisposto dall'Azienda del Cittadino.

I reclami debitamente compilati e firmati saranno verificati dall'**Amministratore Unico**, che **entro 15 giorni lavorativi**, risponderà per iscritto all'utenza definendo le modalità di risoluzione della problematica evidenziata.

La valutazione viene intesa dall'Azienda del Cittadino come elemento utile al miglioramento della qualità dei servizi a cui l'utenza partecipa attivamente e non come mero strumento punitivo nei confronti dell'Azienda.

