

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

SAN PAOLO BEL SITO

Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del *TQRIF* allegato A alla deliberazione 18
Gennaio 2022 15/2022/R/rif



**SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON
GLI UTENTI**

Comune di San Paolo Bel Sito



**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI**

Cooperativa Sociale Multy

Services A R. L.



**SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
DELLE STRADE**

Cooperativa Sociale Multy

Services A R. L.

Approvata con determina del D.G. del

1 SOMMARIO

PREMESSA	4
1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	8
2.1 Informazioni sui gestori.....	8
2.2 Scelta dello schema di servizio.....	8
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicato riutilizzati per monitorare tali prestazioni.....	9
3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	10
3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI).....	10
3.2 Dati del Gestore.....	10
3.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	11
3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	15
3.5 Regime di prelievo adottato	16
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'	18
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	18
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (<i>Articoli 6, 7 e 8</i>).....	18
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (<i>Articolo 9</i>)	19
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (<i>Art 10,11 e 12</i>).	20
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (<i>Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</i>).....	21
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1).....	22
4.7 Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i>)	22
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (<i>Titolo V, ad eccezione dell'Articolo 28.3</i>)	23
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	24
5 TRASPARENZA	24
6 LA TUTELA DELLA PRIVACY	24

7	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	25
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	25
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	26
9.1	Dati del Gestore.....	26
9.2	Territorio servito	26
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	26
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	27
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	27
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	28
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	28
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	30
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	30
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	30
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	31
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	32
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	32
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	33
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	33
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	35
10.9	Obblighi IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI gestione dei rifiuti urbani - ARTICOLO 48	37
11	TRASPARENZA	38
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY	38
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	39
14	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	39

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (*art.5.1 del TQRIF*).

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif , degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (*art.5.2 del TQRIF*).

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del **Comune di San Paolo Bel Sito**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri
 - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, “Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario” (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

I Gestori del Comune di **San Paolo Bel Sito** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di San Paolo Bel Sito
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Cooperativa Sociale Multy Services a r. l.
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	Cooperativa Sociale Multy Services a r. l.

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Napoli 3** ha determinato, con la delibera n. **104** del **13/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **San Paolo Bel Sito** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L’Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATO RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati per ciascun gestore

gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta

3.2 DATI DEL GESTORE

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI) è svolto da :

Comune di San Paolo Bel Sito

Via Tommaso Vitale, N. 36 - San Paolo Bel Sito – Na - 80030

P.IVA 01549391215 - CF 84004570630

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Tommaso Vitale, N. 36**

Responsabile della TARI : **Dott. Luigi Rubino**

Tel.: **081-8295676**

E-Mail : **comune.sanpaolona@libero.it**

PEC. : **protocollo.sanpaolobelsito@pec.it**

3.3 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

Il Gestore eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A questo proposito ha indicato i seguenti principi fondamentali a cui si ispira:

1: Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

2: Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

3: Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

4: Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

5: Efficienza ed efficacia: Viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

La SO.GE.R.T. S.p.A., in qualità di concessionaria del servizio, nel suo codice etico 2022 indica anche di essere conforme, oltre che alla legge,

ai principi di onestà, correttezza, fedeltà, lealtà, trasparenza, imparzialità e riservatezza.

6: Onestà
SO.GE.R.T. S.p.A., ha come principio imprescindibile il rispetto delle Leggi e dei Regolamenti, dei Contratti di lavoro di qualsiasi livello, degli accordi vincolanti per Statuto.

Nell'ambito della loro attività professionale, i Dipendenti, gli Organi dell'azienda, gli Amministratori, i Consulenti, i collaboratori esterni, i Fornitori, gli Enti pubblici con i quali la Società intrattiene rapporti e chiunque collabori o abbia un qualsiasi rapporto con la SO.GE.R.T. S.p.A., sono tenuti ad osservare con diligenza le Leggi e i regolamenti vigenti nonché quanto previsto dallo Statuto.

In nessuna circostanza il perseguimento dell'interesse dell'azienda può giustificare una condotta non onesta.

SO.GE.R.T. S.p.A. non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio.

SO.GE.R.T. S.p.A. non tollera e non tollererà i coinvolgimenti dei dipendenti in una qualsiasi forma di comportamento illegale. In particolar modo i dipendenti ed i componenti degli Organi dell'Azienda devono essere a conoscenza delle leggi e dei regolamenti da queste discendenti; qualora sussistessero dubbi su come procedere nell'ambito della loro attività, possono chiedere chiarimenti alla Direzione dell'azienda ovvero all'Organismo di Vigilanza qualora questi dubbi permangano.

Ai dipendenti ed ai componenti degli Organi dell'azienda è vietato svolgere attività o assumere comportamenti che potrebbero sollevare interrogativi sull'integrità, l'imparzialità o la reputazione di SO.GE.R.T. S.p.A.; questo impone non soltanto agire in modo etico, ma anche rendere evidente a terzi questo principio.

7: Correttezza

Nell'esercizio di ogni attività devono essere sempre evitate situazioni, anche solo potenziali, di conflitto di interesse, ossia situazioni in cui un dipendente, un Membro di un Organo dell'Azienda, un Consulente, un Fornitore o un Collaboratore esterno, direttamente e/o indirettamente, sia portatore di un interesse personale che potrebbe interferire con i doveri verso l'Azienda.

È richiesto a tutti i dipendenti, nel rispetto dei principi dello Statuto dei Lavoratori e senza che essi siano identificabili come atteggiamenti delatori, di riportare all'Azienda tutti i casi conosciuti o supposti di conflitto di interesse relativamente a sé stessi, a colleghi, fornitori od altri soggetti comunque legati alla Società.

8: Lealtà

L'azienda considera la lealtà un principio fondamentale. In questo senso si impegna a:

- non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità (anche solo temporanea);*
- evitare che, nei rapporti in essere, chiunque operi a suo nome e per suo conto tenti di trarre vantaggio da lacune contrattuali o eventi impreveduti di vario genere con l'obiettivo di sfruttare la posizione di dipendenza o debolezza nelle quali si sia venuto a trovare l'interlocutore. L'azienda intende inoltre tutelare il valore della concorrenza leale e pertanto si astiene da comportamenti di tipo collusivo o similare.*

9: Trasparenza e tracciabilità delle informazioni
I dipendenti, gli Amministratori e i Collaboratori esterni dell'azienda sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, veritiere, comprensibili ed accurate, con l'obiettivo di corrispondere alle attese di conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

In tal modo, nell'impostare i rapporti con l'azienda, chiunque vi entri in contatto deve essere messo nelle condizioni di prendere decisioni autonome e consapevoli.

Ogni operazione dell'azienda deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. A tal fine, tutte le azioni e le operazioni dell'azienda devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Per ogni operazione, in particolare quelle relative alle aree sensibili, deve essere pertanto predisposto un adeguato supporto documentale od informatico, al fine di poter procedere in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

*10: Riservatezza
SO.GE.R.T. S.p.A. garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso. I Dipendenti, gli Amministratori ed i Collaboratori esterni sono tenuti quindi a rispettare le regole stabilite in conformità alla Legge che tutela la riservatezza dei dati personali e sensibili e sono tenuti ad utilizzare le informazione acquisite in relazione alla propria attività professionale svolta per conto dell'azienda.*

Il Documento Programmatico sulla sicurezza, redatto ai sensi della normativa vigente, è disponibile presso gli Uffici della SO.GE.R.T. S.p.A. e deve essere rispettato da chiunque abbia nella propria disponibilità qualsiasi dato dell'azienda.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

A partire dal 01/01/2018 l'attività di bollettazione e la gestione utenti è gestita dalla Società SO.GE.R.T. Spa a seguito di affidamento avvenuto in data 24/06/2018 con contratto Rep. 3/2018,

CIG:72722005D66. L'affidamento è in concessione e riguarda il servizio di gestione, riscossione volontaria, accertamento e coattivo della Tassa Rifiuti.

Il tributo è calcolato ai sensi della normativa prevista dall'articolo 651 della Legge147/2013, si precisa che la gestione della TARI avviene in conformità ai dettami della normativa vigente (L. 147/2013) e secondo quanto previsto dal regolamento comunale di San Paolo Bel Sito per la Tassa sui Rifiuti (TARI) approvato con deliberazione di C.C n.13 del 30/07/2021 TARI L'utente può rivolgersi presso lo sportello preposto, dove il personale impiegato risponde negli orari di servizio anche alle telefonate o alle mail nell'arco del proprio orario lavorativo. Per le telefonate non sono previsti tempi d'attesa ed è disponibile un recapito telefonico fornito dall'Ente con assegnazione di un interno ad hoc a cui gli operatori rispondono per le questioni riguardanti il tributo, come ad esempio le modalità di iscrizione, variazione o cessazione, le informazioni sulle modalità di pagamento o la richiesta di storni o ricalcoli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Lo sportello è aperto al pubblico per n°26 ore settimanali e offre assistenza nella compilazione della relativa modulistica.

3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

Il Comune ha adottato la seguente forma di prelievo destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti:

TARI – Metodo normalizzato - art.1 comma 651 – L.147/2013

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in

relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158

Con questo metodo, la tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m2) parametrize al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

-

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 "TQRIF").

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Tommaso Vitale, N. 36** e sul sito web del gestore <http://www.halleyweb.com/c063069/hh/index.php> in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 9)

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

Richiesta da effettuare:

- **Sito web del Gestore:**

<http://www.multyservices.it/index.php>

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni² lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni¹ lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

² Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

4.4 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).

Ai sensi dell'art.10 TQRIF le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari * dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 del TQRIF, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Tommaso Vitale, N. 36** e sul sito web del gestore **<http://www.halleyweb.com/c063069/hh/index.php>** in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio nel rispetto dei contenuti minimi indicati nell'art. 11 del *TQRIF*.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

**le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno*

4.5 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLO 13, 14, ALL'ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato.

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del TQRIF:

- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Tommaso Vitale, N. 36** e sul sito web del gestore **<http://www.halleyweb.com/c063069/hh/index.php>** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

4.6 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico**

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

4.7 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente di soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.). Il numero verde è il seguente:

Numero Verde: **800628895**

Il Gestore **predispone** tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

4.8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (*TITOLO V ,AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3*)

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **il contribuente può utilizzare i MODELLI F24 inviati dal Concessionario insieme alla bolletta di riferimento, presentandoli al pagamento tramite: – tutti gli sportelli bancari – tutti gli uffici delle Poste Italiane – i servizi di home-banking e remote-banking – i servizi online messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate (Entratel e Fisconline) su www.agenziaentrate.it.** ed il pagamento in **3** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento :

- **F24**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 50 euro **non è prevista** la deroga alla rimessa diretta.

4.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web <http://www.halleyweb.com/c063069/zf/index.php/trasparenza/index/index> dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore TARI sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il **Comune di San Paolo Bel Sito**.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo

<http://www.halleyweb.com/c063069/hh/index.php>

7 IL DIRITTO DI ACCESSO

È garantito agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** *comune.sanpaolona@libero.it*
- **PEC:** *protocollo.sanpaolobelsito@pec.it*
- **Telefono:** *081-8295676 interno 35*
- **Numero Verde:** *800628895*
- **Sito Web:** *<http://www.halleyweb.com/c063069/hh/index.php>*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Via Tommaso Vitale, N. 36*

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

9.1 DATI DEL GESTORE

La gestione della Raccolta e Trasporto dei rifiuti solidi urbani e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade è svolta da :

Cooperativa Sociale Multy Services A R. L.

Piazza De Martino, 5 - Palma Campania – Napoli - 80036

P.IVA 05566121215 - CF 05566121215

Il gestore non ha fornito l'indirizzo dello sportello fisico.

Responsabile: **Antonio Nunziata**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Ubicato nella Regione Campania, in provincia di Napoli. Sorge nell'agro Nolano ai margini col Vallo di Lauro, ai piedi del monte Cicala, alla sinistra del lago di Nola. Confina con i Comuni di Liveri e Nola. Conta 3.495 (M 1.710, F 1.785) abitanti con una densità per Kmq: 1.176,8 occupando una superficie: 2,97 Kmq

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

"L'affidamento prevede l'erogazione dei servizi sull'intero territorio comunale, come di seguito indicato:

• **Tipologia di attività svolte:**

a) Raccolta e trasporto in forma differenziata e conferimento allo smaltimento finale dei rifiuti urbani e di quelli ad essi assimilabili, provenienti da utenze domestiche, commerciali, artigianali ed industriali, da uffici privati, da Istituzioni o Enti pubblici, ecc.,

• **Le tipologie di rifiuti da raccogliere, trasportare e smaltire in forma differenziata sono le seguenti:**

• **frazione organica;**

- carta e cartone;
- vetro;
- prodotti non etichettati ai sensi della normativa per le materie pericolose;
- materiali ferrosi e non ferrosi di impiego domestico e di uso comune; legno; multimateriale leggero (plastica, alluminio ed altri contenitori metallici);
- pile esauste e farmaci scaduti;
- RAEE;
- Ingombranti;

b) Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti della frazione residuale secca non riciclabile presso gli impianti che saranno indicati dalla Stazione appaltante, provenienti da utenze domestiche, commerciali, artigianali ed industriali, uffici privati, Istituzioni o Enti Pubblici ed in genere da ogni edificio o locale a qualunque uso adibiti;

c) Raccolta a domicilio (su prenotazione ed in forma differenziata) dei RAEE, dei rifiuti ingombranti e di beni durevoli presso insediamenti civili;

d) Raccolta e trasporto al sito di stoccaggio o smaltimento dei rifiuti di qualsiasi specie, compreso i rifiuti pericolosi o dei materiali inerti illecitamente abbandonati da ignoti, di qualsiasi natura e provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Svolgimento di attività di spazzamento eo lavaggio manuale e meccanizzato

9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ha adottato un sistema di gestione in conformità alle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI EN ISO 45001:2018**
- **SAS 8000**

9.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di raccolta.

Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali :

Veicoli in sosta non autorizzata;

Lavori stradali;

Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;

Ostacoli dovuti al traffico;

Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.)

9.7 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

1: EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione

nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze. I contenuti della Carta sono redatti e resi disponibile agli utenti in italiano.

2: IMPARZIALITÀ

La Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

3: CONTINUITÀ

La Società si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali

4: PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge

7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

5: EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

La Società s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La Società provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

10.2 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E *ONLINE* (ART. 19 E 22).

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

10.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

Il Gestore **si impegna a predisporre** tale servizio telefonico al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 20 TQRIF).

Inoltre il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

10.4 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E
MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (ART. 29 E 30).

Ai sensi dell'art.29.1 del TQRIF il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

Ritiro presso l'utenza in data concordata telefonicamente al momento delle richieste

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde.**

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti(art.29.2 TQRIF).

10.5 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE
ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF).

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Numero verde**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene: Al gestore della raccolta e trasporto, con modalità:

- **Numero verde**

Il modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta è disponibile

- **Su sito**

10.6 PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ *ARTICOLO 35.1*

Il gestore della Raccolta e Trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Non sono previste aree di raccolta in quanto il servizio prevede solo la raccolta "porta a porta"

10.7 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO *ART. 35.2*

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del TQRIF , un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per

ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF .Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

"L'affidamento prevede l'erogazione dei servizi sull'intero territorio comunale, come di seguito indicato:

• **Tipologia di attività svolte:**

a) Raccolta e trasporto in forma differenziata e conferimento allo smaltimento finale dei rifiuti urbani e di quelli ad essi assimilabili, provenienti da utenze domestiche, commerciali, artigianali ed industriali, da uffici privati, da Istituzioni o Enti pubblici, ecc.,

• **Le tipologie di rifiuti da raccogliere, trasportare e smaltire in forma differenziata sono le seguenti:**

- **frazione organica;**
- **carta e cartone;**
- **vetro;**
- **prodotti non etichettati ai sensi della normativa per le materie pericolose;**
- **materiali ferrosi e non ferrosi di impiego domestico e di uso comune; legno;**
- **multimateriale leggero (plastica, alluminio ed altri contenitori metallici);**
- **pile esauste e farmaci scaduti;**
- **RAEE;**

- **Ingombranti;**
- b) Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti della frazione residuale secca non riciclabile presso gli impianti che saranno indicati dalla Stazione appaltante, provenienti da utenze domestiche, commerciali, artigianali ed industriali, uffici privati, Istituzioni o Enti Pubblici ed in genere da ogni edificio o locale a qualunque uso adibiti;**
- c) Raccolta a domicilio (su prenotazione ed in forma differenziata) dei RAEE, dei rifiuti ingombranti e di beni durevoli presso insediamenti civili;**
- d) Raccolta e trasporto al sito di stoccaggio o smaltimento dei rifiuti di qualsiasi specie, compreso i rifiuti pericolosi o dei materiali inerti illecitamente abbandonati da ignoti, di qualsiasi natura e provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico"**

10.8 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ARTICOLO 42.1.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni

"FREQUENZA 6 GIORNI A SETTIMANA

: nel centro urbano

- **Piazza C. Delle Lanze,**
- **Via Olmo,**
- **'ia Ferdinando Scala.**

- Via Roma
Piazza Marconi
VIA MARCHESE DI LIVARDI

**TRE VOLTE A SETTIMANA secondo un calendario concordato con
l'Amministrazione comunale con pulizia manuale e meccanizzata**

piazza Casalnuovo delle Lanze
Via Ferdinando Scala. .
Via Tommaso Vitale,
via salita santorelli
via Caracciolo
via San Giacomo,

Vico I Frascherelli
Vico II Frascherelli
Piazza Marconi
Via Domenico Cimarosa.
Via Casavisciano
Via Madonna Della Stella
Via Tiglio
Via Macello
Piana Santorelli
Via Roma
Via Luigi Carrella
Via Storta
Via Casanovella
Via per Nola
Via Michelangelo Buonarroti
Via Olmo
Via Palma Campania

'ia Circumvallazione
Via Nazionale per Lauro
Via Giordano Bruno
Via Sano Sebastiano
Via Marchese di Livardi
Via Cupa di Livardi
Piazza Marchese di Livardi
Via Scarvaiti,
Via Montesano
Via Del Castello
Via Degli Aranci
Via Madonna Della neve
Via Mazzini
Via Risorgimento
Via Mameli
Via Pisacane
Via Francesco Vecchione
Via Giovanni Paolo II
Via Arno
Via dell'Archivio
Via Lavariello
Via santa Prima Martire

In ogm caso, a prescindere dal programma di spazzamento deve essere sempre GARANTITA la pulizia e l'igiene su tutto il territorio delle specialmente in occasione di eventi straordinari o di abbandono di rifiuti per opera di sconosciuti. "

10.9 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO 48

Il Gestore garantisce la disponibilità di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio

diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento (art.48.1 TQRIF).

Il servizio di pronto intervento deve favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: in corso di attivazione

11 TRASPARENZA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web ***www.multyservices.it*** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del

trattamento dei dati personali è il gestore **Cooperativa Sociale Multy Services a r. l.**

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo

www.multyservices.it

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono :** *Tel.081.824.18.97*
- **Numero Verde:** *in corso di attivazione*
- **Email:** *coopmultyservices@libero.it*
- **PEC:** *coopmultyservices@legalmail.it*
- **Sito Web:** *www.multyservices.it*

14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo **www.multyservices.it** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune

<http://www.halleyweb.com/c063069/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/126>