

Ambito Territoriale Ottimale *Avellino*

Ente d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Legge regionale n. 14/2016

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

GESUALDO

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 Gesualdo



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Eco Service - Cooperativa Sociale
Onlus - Societa' Cooperativa



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Pegaso Societa' Cooperativa
Sociale Di Lavoro

Approvata con determina del D.G. n. 133 del 06/04/2023

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

5	TRASPARENZA.....	20
6	LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	21
7	IL DIRITTO DI ACCESSO	21
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	21
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	22
9.1	Dati del Gestore.....	22
9.2	Territorio servito.....	22
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	22
9.4	Certificazioni adottate dal Gestore.....	23
9.5	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	23
9.6	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	24
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'.....	24
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	24
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	24
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	25
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	26
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	27
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	28
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	29
10.8	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	31
11	TRASPARENZA.....	31
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	32
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	33
14	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	33
14.1	Dati del Gestore.....	33

14.2	Territorio servito	34
14.3	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	34
14.4	Certificazioni adottate dal Gestore.....	34
14.5	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	34
14.6	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	34
14.7	Obblighi in materia di disservizi <i>Art 32</i>	35
14.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade <i>Articolo 42.1.</i>	35
15	TRASPARENZA.....	36
16	LA TUTELA DELLA PRIVACY	37
17	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	37
18	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	38

PREMESSA

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 Gesualdo.

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 Gesualdo sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Gesualdo
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	ECO SERVICE - COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - SOCIETA' COOPERATIVA
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	PEGASO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI LAVORO

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di Avellino ha determinato, con la determina n. 159 del 13/06/2022, il posizionamento dei gestori del Comune di Gesualdo 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 Gesualdo

Via Municipio - Gesualdo – Avellino - 83040

P.IVA 81001430644 - CF 81001430644

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in Ufficio Tributi - Via Municipio - 83040 / Gesualdo (Av)

Responsabile della TARI: D'Amelio Vincenzo

Tel.: 0825401950

E-Mail: tributi@comune.gesualdo.av.it

PEC.: tributigesualdo@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:

Il Servizio è ispirato all'eguaglianza di trattamento, imparzialità e continuità. Annualmente viene incrementato la qualità, l'efficienza e l'efficacia dello stesso.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa di gestire la tari direttamente. Invia annualmente gli avvisi di pagamento. Procede ad elaborare e trasmettere sia gli avvisi di sollecito che accertamento. Le unità addette all'Ufficio Tributi sono nr. 2

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) parametrata 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 QUALITA'

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 Ufficio Tributi - Via Municipio - 83040 / Gesualdo (Av) e sul sito web del gestore www.comune.gesualdo.av.it in modalità anche stampabile.

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

- Posta
- 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: www.comune.gesualdo.av.it

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

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

dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

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 Ufficio Tributi - Via Municipio - 83040 / Gesualdo (Av) e sul sito web del gestore www.comune.gesualdo.av.it in modalità anche stampabile.

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

- Posta
- 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*:

- Posta
- E-Mail
- PEC
- Sportello fisico

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in Ufficio Tributi - Via Municipio - 83040 / Gesualdo (Av) e sul sito web del gestore www.comune.gesualdo.av.it in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni ¹ 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.

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
- Web chat

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

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

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 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 Direttamente al Comune ed il pagamento in 2 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:

- Pago PA

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:

- Detrazione su prossima riscossione

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 www.comune.gesualdo.av.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 page.

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 Gesualdo.

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.comune.gesualdo.av.it - sez. Trasparenza

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:** tributi@comune.gesualdo.av.it
- **PEC:** tributigesualdo@pec.it
- **Telefono:** 0825401950
- **Sito Web:** www.comune.gesualdo.av.it
- **Indirizzo sportello fisico:** Ufficio Tributi - Via Municipio - 83040 / Gesualdo (Av)

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

9.1 DATI DEL GESTORE

La gestione della Raccolta e Trasporto dei rifiuti solidi urbani è svolta da:

Eco Service - Cooperativa Sociale Onlus - Societa'

Cooperativa

Via Fontana, Snc - Taurasi - Avellino - 83030

P.IVA 02772310641 - CF 02772310641

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in Comune Di Gesualdo (Provincia Di Avellino) Via Municipio - 83040 - Gesualdo (AV) - Tel 0825401950 - Fax 0825403719 - C.F. 81001430644

Responsabile: Caggiano Pasqualino

9.2 TERRITORIO SERVITO

Comune di Gesualdo (AV), codice ISTAT: 64036, che per quanto si evince dal Decreto Dirigenziale n. 131 del 28.10.2021 della Regione Campania ad oggetto: "Dati della produzione dei rifiuti urbani, della percentuale di raccolta differenziata e del tasso di riciclaggio raggiunti dai comuni nell'ATO di appartenenza - anno 2020" ha un n. di abitanti pari a 3.342 con una produzione totale di rifiuti prodotti pari a 941.442 kg di cui differenziati kg 618.682, non differenziati kg 322.760 e compostaggio domestico zero kg.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Con riferimento al perimetro della gestione e ai servizi forniti, il Comune di Gesualdo, fa presente che provvede ad effettuare i seguenti servizi che rientrano nel perimetro gestionale:

□ raccolta e trasporto,

Centro Storico

o Si tratta di un modello di raccolta di tipo domiciliare nel Centro Storico, garantito direttamente dal Comune con affidamento a Coop. idoneo allo scopo.

o Il servizio di raccolta è articolato in 5 giorni secondo il calendario seguente:

- Umido e indifferenziato : lunedì e venerdì;
- Rifiuto indifferenziato: giovedì
- Plastica e lattine : sabato;
- Vetro e cartone: ogni 15 giorni;
- Ingombranti a richiesta: una volta al mese.

Zona esterna centro urbano non servita da cassonetti:

- Rifiuto indifferenziato: giovedì
- Plastica e lattine : sabato;
- Vetro e cartone: ogni 15 giorni;
- Ingombranti a richiesta: una volta al mese.

La raccolta porta a porta nel Centro storico e in parte delle zone extra urbane può essere intesa come miglioramento del servizio.

Ad effettuata raccolta con propri automezzi, i rifiuti vengono sversati negli automezzi di Irpiniambiente, nel medesimo giorno, per essere poi dalla stessa trasportati e smaltiti

9.4 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani il gestore non ha indicato la conformità a nessuna certificazione.

9.5 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:

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

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

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

EGUAGLIANZA

Imparzialità

Continuità

EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

CORTESIA

SICUREZZA

APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

TUTELA DELL'AMBIENTE

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 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.

Il gestore ECO SERVICE - COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - SOCIETA' COOPERATIVA mette a disposizione uno sportello:

- Fisico, accessibile in Comune di Gesualdo (Provincia di Avellino)

Via Municipio - 83040 - Gesualdo (AV) - Tel 0825401950 - Fax 0825403719 - C.F. 81001430644

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:

SU CHIAMATA PRESSO IL DOMICILIO DELL 'UTENTE PREVIA PRENOTAZIONE

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- Sportello fisico.

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:

- Sportello fisico
- Online

La modulistica è disponibile:

- Su sito
- Sportello fisico

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

- Sportello fisico

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

- Sportello fisico

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.

Raccolta e trasporto: la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema “porta a porta” nel centro storico e zona urbana, e, con postazioni stradali nella zona extraurbana. Dettagliatamente, la raccolta “porta a porta” della frazione organica (umido) viene effettuata con una frequenza di ritiro di 2 volte a settimana, la raccolta di carta e cartone avviene 2 volte al mese, il multimateriale (imballaggi in plastica e lattine) viene ritirato 1 giorno a settimana, la raccolta del vetro avviene 2 giorni al mese, infine, la raccolta della frazione residuale viene eseguita con una frequenza di ritiro pari a 1 volta a settimana.

Le frequenze di raccolta nella zona extraurbana sono 2 giorni al mese la raccolta del vetro, la raccolta del multimateriale (imballaggi in plastica e lattine) viene effettuata 1 giorno a settimana, la raccolta della frazione residuale avviene 2 volte a settimana.

La raccolta dei RUP rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (pile esauste, farmaci scaduti) è espletata con idonei contenitori collocati presso i rivenditori dei beni da cui derivano i rifiuti, quali negozi e farmacie, la frequenza del ritiro è di 1 giorno al mese.

I rifiuti cosiddetti “ingombranti” ed i RAEE sono ritirati da Irpiniambiente S.p.A. presso il domicilio dell’utente, previa

prenotazione, con frequenza pari a 1 giorno al mese.

Non è previsto il servizio di lavaggio e sanificazione dei contenitori per la raccolta dei rifiuti indifferenziati e/o delle frazioni differenziate

Non è compresa l'attività di cernita preliminare e di deposito preliminare alla raccolta dei rifiuti indifferenziati e/o delle frazioni differenziate.

Non è compresa l'attività di raccolta e/o gestione dei dati relativi al conferimento delle frazioni differenziate da parte degli utenti.

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.

UMIDO:

Scarti di cibo e avanzi di cucina, fiori e piante domestiche, fondi di caffè, bustine di tè e di infusi vari, gusci d'uovo, escrementi di animali domestici, ceneri di bracieri spente,

noccioli e bucce di frutta, lische di pesce, ossa, salviettine umidificate, ...

Lunedì

Venerdì

RESIDUO (o secco):

Gomma, polistirolo, stracci, pannolini e assorbenti, tessuti, oggetti di terracotta e porcellana, giocattoli, posate e piatti di plastica sporchi, cartoni della pizza unti, lampadine, penne, cd e dvd, carta oleata, sacchetti di aspirapolvere, oggetti composti da materiali diversi, ...

Ogni Giovedì

CARTA E CARTONE:

Giornali, riviste senza copertine plastificate, quaderni, fogli vari di carta, fotocopie, imballaggi di cartone piegati o fatti a pezzi, buste di carta, block notes, ...

2° e 4° Martedì del mese

PLASTICA e ALLUMINIO:

Piatti e bicchieri di plastica puliti, bottiglie di plastica, contenitori di plastica, flaconi di detersivi e saponi sciacquati, confezioni di plastica per alimenti, imballaggi e buste di plastica, lattine, vasetti e vaschette di alluminio, scatolette di stagno, carta stagnola, contenitori in tetrapak utilizzati per alimenti liquidi dopo averli sciacquati...

Ogni Sabato

VETRO:

Bottiglie di vetro, vasi di vetro, tazze e tazzine di vetro,

piccoli pezzi di vetro e piccole lastre di vetro anche se rotte, contenitori di vetro di dimensioni modeste, vasetti di vetro per alimenti, ...

2° e 4° Mercoledì del mese

RIFIUTI INGOMBRANTI ed ELETTRODOMESTICI Il terzo Mercoledì del mese

(area P.I.P. - la mattina)

FARMACI SCADUTI Nell'apposito contenitore collocato in prossimità dei bagni pubblici – zona P.zza Neviera

PILE ESAUSTE Negli appositi contenitori presso i vari rivenditori

La raccolta non avviene nei giorni festivi.

10.8 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: Non fornito dal gestore

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 <http://www.halleyweb.com/c064036/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta> 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 ECO SERVICE - COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - SOCIETA' COOPERATIVA

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/c064036/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 082774743
- **Email:** ECOSERVICESC@LIBERO.IT
- **PEC:** ECOSC@PEC.IT
- **Sito** **Web:**
<http://www.halleyweb.com/c064036/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>
- **Indirizzo sportello fisico:** Comune Di Gesualdo (Provincia Di Avellino)
Via Municipio - 83040 - Gesualdo (AV) - Tel 0825401950 - Fax 0825403719 - C.F. 81001430644

14 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

14.1 DATI DEL GESTORE

La gestione dello Spazzamento e Lavaggio delle strade è svolta da:

PEGASO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI LAVORO

Via Pastene - Gesualdo - Avellino - 83040

P.IVA 01978720645 - CF 01978720645

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in Via Pastene - Gesualdo (Av)

Responsabile: D'Adamo Mirella

14.2 TERRITORIO SERVITO

strade, piazze ed aree pubbliche del centro urbano di Gesualdo

14.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

spazzamento manuale di strade, piazze ed aree pubbliche del centro urbano e pulizia caditoie e del trasporto dei bidoni dei rifiuti differenziati e non, dalla sede comunale a Piazza Neviera nei giorni di raccolta; nella pulizia delle aree ecologiche extra urbane, e delle vie e piazze in occasioni di festeggiamenti anche in orari notturni.

14.4 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore non ha indicato la conformità a nessuna certificazione.

14.5 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 neviccate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;

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

EGUAGLIANZA: non discriminazione tra gli utenti;

CORTESIA: rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto tra i dipendenti e gli utenti del servizio;

EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ: garantire l'efficienza nell'espletamento del servizio anche incentivando nuove metodologie di lavoro;

SICUREZZA: adottare tutte le misure necessarie per la sicurezza dei dipendenti e degli utenti;

CONTINUITÀ: servizio in modo continuativo e senza interruzioni (tranne causa forza maggiore)

TUTELA DELL'AMBIENTE: impegno a salvaguardare l'ambiente in cui opera senza recare danni alla salute umana

14.7 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI 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).

- Telefonica (numero verde)
- Sportello fisico

La modulistica è disponibile:

- Sportello fisico

14.8 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.

CALENDARIO OPERATORI SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADE

Lunedì Op. 1 ore 3,5

Op. 2 ore 3,5

Martedì Op. 2 ore 3,5 mattino ore 4,00 pomeriggio (mercato)

Op. 3 ore 3,5

Mercoledì Op. 3 ore 3,5

Op. 1 ore 3,5

Giovedì Op. 2 ore 3,5

Op. 3 ore 3,5

Venerdì Op. 1 ore 3,5

Op. 3 ore 3,5

Sabato Op. 2 ore 3,5

Op. 1 ore 3,5

15 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 spazzamento e lavaggio delle strade ha indicato il sito web *Le informazioni sulla trasparenza sono*

reperibili allo sportello fisico 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 page.

16 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 PEGASO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI LAVORO.

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:

I dati del responsabile del trattamento dei dati personali sono reperibili allo sportello fisico

17 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0825401520
- **Email:** pegasocoop95@tiscali.it
- **PEC:** cooperativapegaso@arubapec.it

- **Indirizzo sportello fisico:** Via Pastene - Gesualdo (Av)

18 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:

<http://www.halleyweb.com/c064036/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>

e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade all'indirizzo:

La Carta della Qualità è visionabile allo sportello fisico nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune

www.comune.gesualdo.av.it