COMUNE DI CALABRITTO
(PROVINCIA DI AVELLINO)

COPIA

Prot. N. 5599 del 12 MAG. 2023 N. **35** Reg. Deliberazioni.-

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Categoria	Classe

OGGETTO: Presa d'atto della determina n.96 del 3 marzo 2023 dell' EDA SALERNO di approvazione della Carta Della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani del Comune di Calabritto (AV), secondo quanto previsto dal testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ("tqrif").

L' anno **DUEMILAVENTITRE** addì quattro del mese di maggio alle ore 13,25 nella Residenza Municipale, previa l'osservanza di tutte le disposizione legislative e statutarie in vigore, si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello, risultano:

N.	COGNOME E NOME		PRES	ASS.
1	CENTANNI	Gelsomino	X	
2	MORETTO	Antonio		X
3	VISCIDO	Lucio	X	

X

Partecipa alla seduta il Segretario Comunale dott Aniello D'Angelo Il Sig. Gelsomino Centanni nella sua qualità di Sindaco, assunta la presidenza, constatato il numero legale dei presenti, dichiara aperta la seduta ed invita gli stessi a discutere e deliberare circa la proposta di deliberazione avanzata, recante l' oggetto sopra indicato.

Ai sensi e per gli effetti dell' art. 5 L. 18.08.90, n. 241 copia del presente provvedimento viene oggi trasmessa per l'esecuzione al :

SERVIZIO:

- ❑ N. 1 Amministrativo
- ❑ N. 2 Finanziario
- ❑ N. 3 Polizia Urbana
- ❑ N. 4 Tecnico
- ❑ _____
- ❑ _____

UFFICIO;

- ❑ Di Gabinetto del Sindaco
- ❑ _____
- ❑ _____
- ❑ **FASCICOLO**

Calabritto. Lì,_____

Il Segretario Comunale

_____

Per Ricezione:

_____
(firma leggibile)

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AD OGGETTO: Presa d'atto della determina n.96del 3 marzo 2023 dell' EDA SALERNO di approvazione della Carta Della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani del Comune di Calabritto (AV), secondo quanto previsto dal testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ("tqrif").

Pareri resi ex art. 49 comma 1 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267

In riferimento alla proposta di deliberazione sopra specificata si esprime parere favorevole:

A)- IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA
Il Responsabile del Servizio_____

B)- IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE-
Il Responsabile del Servizio_____

CALABRITTO 04.05.2023

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12/05/1995 convertito nella L. n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.lgs. n. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25/02/2010;
- Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge n. 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

VISTI inoltre:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27/1/1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
- la Legge 14/11/1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- il D.P.R. 27/4/1999, n. 158 recante "Regolamento recante norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- la Legge 27/07/2000, n. 212, recante: "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- il D.lgs. 18/08/2000, n. 267, recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- il D.P.R. 28/12/2000, n. 445, recante "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- il D.lgs. 3/4/2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- la Legge 24/12/2007, n. 244, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)";
- il D.L. 13/8/2011, n. 138, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, della L. 14/9/2011, n. 148 recante "Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo" ed in particolare l'articolo 3-bis;

- la legge 27/12/2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- il D.lgs. 18/4/2016, n. 50, recante "Codice dei contratti pubblici";
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze 20/4/2017, recante "Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati";
- la Legge 27/12/2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- la deliberazione dell'Autorità 31/10/2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- il D.lgs. 3/9/2020, n. 116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- la deliberazione dell'Autorità 3/8/2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18/1/2022 n. 15/2022/R/RIF, recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";

RILEVATO che la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti e, nel contempo, si assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle prestazioni erogate;

VISTO il testo allegato della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dai competenti uffici;

CONSIDERATO che la Carta della qualità dei servizi, secondo il testo elaborato, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni di legge costituendo, da una parte, uno strumento valido per aiutare l'utenza ad orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere tutte le informazioni necessarie al fine di tutelare i propri diritti, dall'altra, un'assunzione di responsabilità per i gestori coinvolti con particolare riguardo alla trasparenza e all'efficienza delle prestazioni offerte, con l'impegno di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza;

CONSIDERATO CHE:
- l'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), con propria Deliberazione n. 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022 avente ad oggetto "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", ha provveduto ad approvare il "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", allegato sub. "A" alla richiamata Deliberazione;
- l'articolo 3.1 del succitato allegato A alla Deliberazione n. 15/2022 stabilisce che l'ETC deve determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario (2022-2025), individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito;

- il successivo articolo 5.1 del predetto allegato A alla Deliberazione n. 15/2022 dispone che: "L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, 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" precisando, altresì, che: "La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 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 che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente";

- in relazione a quanto innanzi, i soggetti interessati alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, sono:
1. gli Enti Territorialmente Competenti (ETC);
2. i gestori dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
3. i gestori della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade;
4. gli utenti del servizio (beneficiari)

DATO ATTO che con Determinazione n. 96 del 3 marzo 2023 l'Ente d'Ambito Salerno ha approvato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF, la Carta della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Calabritto (AV), allegata sub. A alla presente Determinazione per costituirne parte integrante e sostanziale;

RITENUTO pertanto opportuno prendere atto della determinazione dell'Ente d'Ambito Salerno e della Carta di Qualità del Comune di Calabritto (AV)nonché alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

ACQUISITI i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica dai Responsabili dell'area economico finanziaria e dell'area tecnica, ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18/08/2000, n. 267;
Con voti unanimi, favorevoli e palesi,

D E L I B E R A

1) di prendere atto della determinazione del Direttore Generale n. 96 del 3 marzo 2023 dell'Ente d'Ambito (Ambito Territoriale Ottimale "Salerno") con la quale si approva la "Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani", come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità biennale della stessa;

2) di dare atto che la Carta verrà pubblicata sul sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparenza per la Gestione Rifiuti",al fine di darne la più ampia comunicazione;

3) di trasmettere copia della presente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Ufficio Tributi del Comune), al Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e al Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

4) Di dichiarare successivamente, con separata ed unanime votazione resa in forma palese, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4, del Decreto Legislativo n°267/2000.

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 96 del 3 marzo 2023

Oggetto: Approvazione dell'ETC della Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di CALABRITTO, secondo quanto previsto dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani ("TQRIF").

PREMESSO CHE:

- la Legge Regionale 26 maggio 2016, n. 14 ("*Norme di attuazione della disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti e dell'economia circolare*"), disciplina tutti gli aspetti in materia di gestione dei rifiuti e delinea l'assetto delle competenze della Regione, dei Comuni e degli ATO;

- l'art. 23 della richiamata L.R. 14/2016 istituisce l'Ambito Territoriale Ottimale Salerno per l'esercizio associato delle funzioni relative al servizio di gestione integrata dei rifiuti da parte dei Comuni della Provincia di Salerno, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricompresi nel predetto ATO;

- l'art. 25 della L.R. 14/2016 stabilisce che il soggetto di governo di ciascun ATO è l'EDA e che per la Provincia di Salerno è istituito l'EDA Salerno, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile;

- il Consiglio d'Ambito dell'EDA Salerno, con Deliberazione n. 13 del 20.07.2018, ha nominato l'avv. Bruno Di Nesta quale Direttore Generale dell'EDA Salerno;

- l'art. 5 co. 2 dello Statuto dell'EDA prevede che "*Fatto salvo quanto previsto dalla L.R. n. 14/2016, all'Ente d'Ambito si applicano le disposizioni di cui al titolo IV della parte I e quelle di cui ai Titoli I, II, III, IV, V, VI e VII della parte II del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali)*";

PREMESSO ALTRESI CHE:

- l'art. 2, comma 12 della legge 14 novembre 1995 n. 481 *("Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità")* dispone che l'Autorità "*controlli che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standard dei singoli servizi e ne verifichi il rispetto*";

- l'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017 n. 205 *(Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020), "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea"* ha assegnato all'Autorità 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";*

- la predetta disposizione contempla, tra le funzioni dell'Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani, anche la "*definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi*" (lettera b);

- l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007 n. 244 *(Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato-Legge finanziaria 2008)* stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - *"da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate"* - recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito;

- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/1995 prevede che ARERA, nello svolgimento delle proprie funzioni, debba perseguire "*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, [...] nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori [...]*";

DATO ATTO CHE:

- l'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) con deliberazione del 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/rif all'art. 1 dell'allegato 1 ha definito l'Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) come l'Ente di Governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

CONSIDERATO CHE:

- l'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), con propria Deliberazione n. 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022 avente ad oggetto "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*", ha provveduto ad approvare il "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*", allegato sub. "A" alla richiamata Deliberazione;

- l'articolo 3.1 del succitato allegato A alla Deliberazione n. 15/2022 stabilisce che l'ETC deve determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario (2022-2025), individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito;

- il successivo articolo 5.1 del predetto allegato A alla Deliberazione n. 15/2022 dispone che: "*L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, 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*" precisando, altresì, che: "*La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 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 che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente*";

- in relazione a quanto innanzi, i soggetti interessati alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, sono:
1. gli Enti Territorialmente Competenti (ETC);
2. i gestori dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
3. i gestori della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade;
4. gli utenti del servizio (beneficiari);

DATO ATTO CHE:

- con Determinazione Direttoriale n. 144 del 16.06.2022 si è provveduto, in ossequio ai dettami dell'art. 3.1 del TQRIF, a determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani - ovvero i gestori dei singoli servizi che lo compongono - dovranno rispettare per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando, per ogni singolo Comune appartenente all'ATO Salerno, il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF della delibera ARERA 15/2022, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nei

Contratti di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;

- con Determinazione Dirigenziale Area Tecnica n. 103 del 21.11.2022 è stato affidato ad un Operatore Economico l'incarico per attività di supporto relativamente agli adempimenti legati alla Qualità Tecnica e Contrattuale del servizio rifiuti ai sensi della delibera ARERA 15/2022 del 18 Gennaio 2022 – *Carta della qualità del servizio e monitoraggio degli standard di Qualità Tecnica e Contrattuale*;

- nell'ambito del servizio affidato al citato Operatore Economico è stato predisposto e messo a disposizione di tutti i Comuni appartenenti all'ATO Salerno uno specifico strumento informatico *in cloud certificato AgID*, finalizzato all'approvazione di una Carta della qualità del servizio di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti, mediante l'integrazione in unico testo coordinato delle singole Carte predisposte da ogni singolo Gestore nonché per il monitoraggio delle modalità e degli standard di qualità che gli stessi intendono garantire nel rispetto di determinati standard qualitativi e quantitativi;

- mediante il citato strumento informatico sono stati acquisiti direttamente dai Comuni e dai soggetti gestori i dati necessari alla predisposizione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto agli standard previsti dalla Delibera ARERA n° 15/2022;

PRESO ATTO:

- della documentazione inviata dal soggetto gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di **CALABRITTO** tramite la piattaforma informatica di cui innanzi;

VERIFICATO CHE:

- la medesima documentazione risulta conforme agli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla tabella 1 dell'art. 53.1 del TQRIF con riferimento allo schema regolatorio determinato dall'ETC con Determinazione Direttoriale n. 144 del 16.06.2022 ed agli inerenti obblighi di servizio sintetizzati nella tabella 2 rimessa in Appendice 1 al TQRIF;

RITENUTO:

- di poter procedere all'approvazione da parte dell'ETC della Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di **CALABRITTO**, secondo quanto previsto dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani ("TQRIF").;

CONSIDERATO CHE:

- la presente Determinazione rispetta i canoni della regolarità, della correttezza e della continuità, ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000;

- il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa viene reso dal proponente con la sottoscrizione del presente atto;

- il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione delle informazioni di cui all'art. 23 e all'art. 37 del D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013 (Trasparenza) in correlato disposto con l'art 1, comma 32, L. 190/2012 (Anticorruzione);

VISTI E RICHIAMATI:

la L. 241/1990;

il D.Lgs. 267/2000;

il D.Lgs. 165/2001;

il D.Lgs. n. 152/2006;

la Legge regionale della Campania del 26 maggio 2016, n. 14;

lo Statuto dell'EDA Salerno;

il Regolamento di Contabilità;

la Deliberazione ARERA n. 226/2018;

la Deliberazione ARERA n.443/2019;

la Deliberazione ARERA n. 444/2019;

la Determinazione ARERA n.2/2020;

la Determinazione ARERA n.238/2020;

la Determinazione ARERA n.2/2021;

la Deliberazione ARERA n. 363/2021;

la Deliberazione ARERA n.15/2022;

DETERMINA

per le motivazioni di cui in narrativa e che qui devono intendersi integralmente riportate ed avendo verificato la coerenza regolatoria degli atti:

1) di approvare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF, la Carta della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di **CALABRITTO**, allegata sub. A alla presente Determinazione per costituirne parte integrante e sostanziale;

2) di dare atto che la Carta della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani dovrà essere pubblicata - ex art. 3 del TITR - sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

3) di dare atto che la presente determinazione è stata preventivamente sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis del T.U.E.L. e con la sottoscrizione si rilascia formalmente parere favorevole;

4) di trasmettere la presente Determinazione al Comune di **CALABRITTO** per i successivi adempimenti di competenza;

5) di disporre la pubblicazione della presente Determinazione all'Albo pretorio nonché nell'apposita Sezione dell'Amministrazione trasparente.

Il Direttore Generale
avv. Bruno Di Nesta
(f.to ex art. 3, co. 2, d.lgs. n. 39/1993)

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

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "SALERNO"

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

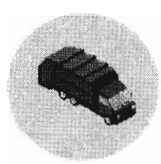
COMUNE DI

CALABRITTO

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 Calabritto



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Ricicloro Srl

SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Comune di Calabritto

Approvata con determina del D.G. n.96 del 03.03.2023

SOMMARIO

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 8

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 11

3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione 13

3.5 Regime di prelievo adottato 13

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' **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)* 15

4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (*Articolo 9)* 16

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 (*Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18*) 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 (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* 19

4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti *(Titolo V ,ad eccezione dell'Articolo 28.3)* 20

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 22

9.5 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato 23

9.6 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività 23

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' 23

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO 23

10.2 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online (Art. 19 e 22)* 23

10.3 Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* 23

10.4 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (*Art. 29 e 30).* 24

10.5 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare *Art 32* 25

10.6 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità *Articolo 35.1* 26

10.7 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto *Art. 35.2* ... 26

10.8 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - *Articolo 48* 27

11 TRASPARENZA 27

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY 27

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 28

14 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 29

14.1 Dati del Gestore 29

14.2 Territorio servito 29

14.3 Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio 29

14.4 Certificazioni adottate dal Gestore 29

14.5 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato 30

14.6 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività 30

14.7 Obblighi in materia di disservizi *Art 32* 34

14.8 Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade *Articolo 42.1.* 34

15 TRASPARENZA 35

16 LA TUTELA DELLA PRIVACY 35

17 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 36

18 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 36

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 vigentee 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 Calabritto.**

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. 2dispone 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 inconformità 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 levie 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 **Calabritto** sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	**Comune di Calabritto**
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	**RICICLORO SRL**
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	**Comune di Calabritto**

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di **Salerno** ha determinato, con la determina n. **144** del **16/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Calabritto** 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 Calabritto

Via Salvator Allende - Calabritto – Av - 83040

P.IVA 00199100645 - CF 82002170643

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Salvator Allende ,1 -83040 Calabritto (Av)**

Responsabile della TARI: **Centanni Gelsomino**

Tel.: **082752004**

E-Mail: **comunecalabritto@libero.it**

PEC.: **protocollo.calabritto@asmepec.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.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa: la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. 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. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 18.00. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verifichino richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.

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) parametrate 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 **Via Salvator Allende ,1 -83040 Calabritto (Av)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.calabritto.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) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore

---

[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*

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:

- **Sportello Fisico**

Modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta disponibile presso:

- **Sportello fisico**

I tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni[1] lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari è dieci (10) giorni[1] 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.

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

---

[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*

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 Salvator Allende ,1 -83040 Calabritto (Av)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.calabritto.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) giorni[1] 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 **Via Salvator Allende ,1 -83040 Calabritto (Av)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.calabritto.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**

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

[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*

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.

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, volture, 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 **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 *https://www.comune.calabritto.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 Calabritto.**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:

https://www.comune.calabritto.av.it/index.php?action=index&p=10003

7 IL DIRITTO DI ACCESSO

E' 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

- ***E-mail:*** *comunecalabritto@libero.it*
- ***PEC:*** *protocollo.calabritto@asmepec.it*
- ***Telefono:*** *082752004*
- ***Sito Web:*** *https://www.comune.calabritto.av.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Salvator Allende , 1 -83040 Calabritto (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:

Ricicloro Srl

Via Piani Zona Pip - Rocca San Felice – Avellino - 83050

P.IVA 02412580645 - CF 02412580645

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Piani Zona Pip Rocca San Felice (Av)**

Responsabile: **Simone Romano**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Comune di Calabritto abitanti 2160 superfice 56,33 Km2.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Raccolta porta a porta.

9.4 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**

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

Sospensioni del servizio programmato per concomitanza di festività

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

Cortesia, sicurezza, rispetto delle norme e tutela dell'ambiente.

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

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.

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*).

Il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il conferimento dei rifiuti al centro di raccolta, con le seguenti modalità:

Il cittadino conferisce personalmente i rifiuti ingombranti.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

Via Ponte Oliveto Calabritto (AV)

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**

La modulistica è disponibile:

- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Su segnalazione del gestore TARI/TARIP

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 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.

lunedì CER:20.01.08-15.01.07

martedì CER:20.03.01

mercoledì CER:15.01.02

giovedì CER:15.01.01

venerdì CER:20.01.08

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 ***www.ricicloro.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 **RICICLORO SRL**

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.ricicloro.it

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Telefono:*** *3385920089*
- ***E-mail:*** *simone@ricicloro.it*
- ***PEC:*** *riciclorosrl@pec.it*
- ***Sito Web:*** *www.ricicloro.it*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Piani Zona Pip Rocca San Felice (Av)*

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:

Comune di Calabritto

Via Salvator Allende,1 - Calabritto – Av - 83040

P.IVA 00199100645 - CF 82002170643

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Salvator Allende,1 83040 Calabritto (Av)**

Responsabile: **Cetanni Gelsomino**

14.2 TERRITORIO SERVITO

Il territorio servito è il comune di Calabritto e la frazione di Quaglietta in prevalenza il centro urbano.
Il territorio si estende per 56,33 km² e conta un numero di abitanti pari a 2.160 (31-10-2022) circa.
***Il* territorio è prevalentemente collinare e a tratti montuoso.**

14.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Lo spazzamento viene svolto manualmente e all'occorrenza anche con la spazzatrice.
Il servizio lo svolge un dipendente comunale addetto.
Il lavaggio lo svolgiamo su richiesta.

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 :

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

14.6 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. 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;

4. Cortesia: la Società garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche);

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;

6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: la Società pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti;

7. Qualità: la Società si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La Società si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante: la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente; assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il

miglioramento dei-le prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili; assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio; definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte;

8. Sicurezza: la Società è impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione. Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni;

9. Accessibilità e Trasparenza: la Società assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie. Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti sono utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio;

10. 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;

11. Cortesia: la Società si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. La Società farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche;

12. Apertura al territorio e al sociale: la Società farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti;

13. Rispetto delle norme: la Società s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative;

14. Trattamento dei dati personali: la Società si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che la Società e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.);

15. Rispetto delle normative ed onestà: I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti. Minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali;

16. Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

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).

- **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.

Spazzamento: dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00. Il lavaggio su richiesta.

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 ***https://www.comune.calabritto.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.

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 **comune di Calabritto.**

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:

https://www.comune.calabritto.av.it/index.php?action=index&p=10003

17 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Telefono:*** *082752004*
- ***E-mail:*** *comunecalabritto@libero.it*
- ***PEC:*** *protocollo.calabritto@asmepec.it*
- ***Sito Web:*** *https://www.comune.calabritto.av.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Salvator Allende, 1 83040 Calabritto (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:

www.ricicloro.it

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

https://www.comune.calabritto.av.it/

nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune

https://www.comune.calabritto.av.it/

e presso la sede comunale all'indirizzo **Via Salvator Allende ,1 - 83040 Calabritto (AV).**

Letto, approvato e sottoscritto
IL SINDACO
F.to (Gelsomino Centanni) _____

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to (Aniello D'Angelo)

AUTENTICA DI COPIA

Il sottoscritto Segretario Comunale attesta che la presente copia è conforme all'originale agli atti di questo Comune

Calabritto lì, 12 MAG. 2023 Il Segretario Comunale Dott Aniello D'Angelo _____

REFERTO DI PUBBLICAZIONE (1° c., art. 124 T.U. EE.LL. approvato con D.L.gs.18.08.2000, n.267)

N. 417 Rep Pubbl

Certifico io sottoscritto Responsabile del Servizio di gestione dell'Albo Pretorio, che copia del presente verbale, conforme all' originale, è stata pubblicata oggi all' Albo pretorio ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi

Calabritto lì, 12 MAG. 2023 Il Responsabile del Servizio (Ass. Lucio Viscido) _____

TRASMISSIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI
(art.125 del T.U. EE.LL. approvato con D.L.gs.18.08.2000, n.267)

Si da atto che la presente deliberazione viene inclusa, ai sensi del 36° comma, art. 17, L. 15.05.97, n. 127, nell'elenco trasmesso – oggi - giorno di pubblicazione, ai Capigruppo consiliari

Calabritto lì, 12 MAG. 2023 Il Responsabile del Servizio (Ass. Lucio Viscido) _____

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
(4° c., art. 134 T.U. EE.LL. approvato con D.L.gs.18.08.2000, n.267)

Si certifica che la suestesa deliberazione, non soggetta al controllo preventivo di legittimità, è stata pubblicata, su conforme certificazione del Responsabile del settore delle pubblicazioni, nelle forme di legge, all'Albo pretorio del Comune, e pertanto i la stessa è divenuta esecutiva ai sensi del 4° c., art. 134 T.U. EE.LL. approvato con D.L.gs.18.08.2000, n.267

Calabritto lì, 12 MAG. 2023 Il Responsabile del Servizio (Ass. Lucio Viscido) _____