

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

BAIANO

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 Baiano



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Il Futuro Società Cooperativa



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il Futuro Società Cooperativa

Approvata con determina del D.G. n. 89 del 23/02/2023

SOMMARIO

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

7	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	20
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	20
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	21
9.1	Dati del Gestore.....	21
9.2	Territorio servito	21
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	22
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	25
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	26
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	27
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	27
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	31
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	31
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	31
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	32
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	33
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	34
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	35
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	35
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	36
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	37
11	TRASPARENZA	37
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY	38
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	38
14	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 Baiano**.

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 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 **Baiano** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Baiano
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	IL FUTURO SOCIETA' COOPERATIVA
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	IL FUTURO SOCIETA' COOPERATIVA

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 **Baiano** 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 Baiano

Piazza F. Napolitano - Baiano – Avellino - 83022

P.IVA 00245240643 - CF 00245240643

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia Di Avellino**

Responsabile della TARI : **Montuori Nicola**

Tel.: **3298729698**

E-Mail : **ragioneria@comune.baiano.av.it**

PEC.: **ragioneria.baiano@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 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30, il martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 18:30.

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 (ex TARES semplificata o TARSU) - art.1 comma 652 – L.147/2013

che consiste in una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti, secondo la disciplina dettata dalla L. n. 147/2013 (commi 641-666), che delinea l'applicazione dal 2014 di un tributo analogo alla

TARES semplificata o TARSU, introdotta a fine 2013 con l'art. 5 D.L. 31 agosto 2013 n. 102, convertito in L. 28 ottobre 2013 n. 124.

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 **Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia Di Avellino** e sul sito web del gestore <https://www.comune.baiano.av.it/> in modalità anche stampabile.

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

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**

- **Sportello fisico**
- **On Line**

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:

- **Posta, Email, On line**

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

- **Sportello fisico**

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

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

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 **Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia Di Avellino** e sul sito web del gestore <https://www.comune.baiano.av.it/> in modalità anche stampabile.

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

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**
- **On line**

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**
- **On line**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia Di Avellino** e sul sito web del gestore **<https://www.comune.baiano.av.it/>** in modalità anche stampabile.

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

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**
- **On line**

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

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

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

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 **4** 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:

- **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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=a580> 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 Baiano**.

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.baiano.av.it/privacy/>

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:** *ragioneria@comune.baiano.av.it*
- **PEC:** *ragioneria.baiano@asmepec.it*
- **Telefono:** *0818243041 int.4*
- **Sito Web:** *https://www.comune.baiano.av.it/*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia Di Avellino*

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

9.1 DATI DEL GESTORE

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

Il Futuro Societa\ ' Cooperativa

Subaiano 5/Bis - Sperone – Avellino - 83020

P.IVA 02537330645 - CF 02537330645

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Subaiano 5/Bis, 83020 Sperone, Av**

Responsabile: **Andrea Sorice**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Il Comune di Baiano è situato a 196 metri di altitudine ed è un Comune del Parco regionale del Partenio. Si estende su 12,3 km², con un abitato compatto intorno al centro storico, senza frazioni, nella parte pianeggiante di un territorio collinare e parzialmente montano. Baiano conta 4.751 abitanti (2017 – ISTAT). La densità di popolazione è di 386,1 abitanti per km². L'abitato è costituito da abitazioni principalmente bifamiliari e pochi sono i condomini con numerose abitazioni. Confina con i comuni di Avella, Mugnano del Cardinale, Sirignano, Sperone e Visciano, insieme ai quali e a Quadrelle, costituisce il territorio Baianese, caratterizzato da comuni conurbati tra loro e circondato dai Monti Avella. È situata a 8 km al Nord-Est di Nola, la più grande città nelle vicinanze. Insieme ai comuni limitrofi, Baiano è situato nell'estremità occidentale della provincia di Avellino, al confine con la città metropolitana di Napoli (la distanza dal capoluogo partenopeo è di circa 38 km percorribili sia tramite tratto autostradale, Napoli-Bari con uscita Baiano, sia tramite la linea ferroviaria della Circumvesuviana Napoli-Baiano), geograficamente confina con il nolano.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

L'attività di raccolta e trasporto rifiuti, svolto dalla Cooperativa Sociale Il Futuro nel Comune di Baiano, ha ad oggetto i rifiuti urbani prodotti da utenze domestiche e non domestiche e riguarda le seguenti frazioni:

- **UMIDO**
- **CARTA E CARTONE**
- **IMBALLAGGI IN PLASTICA**
- **IMBALLAGGI IN METALLO**
- **IMBALLAGGI IN VETRO**
- **SFALCI E POTATURE**
- **SECCO RESIDUO**
- **PANNOLINI E PANNOLONI**
- **INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)**

La frazione UMIDO viene raccolta con sistema porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche 3 volte a settimana.

Ciascuna raccolta viene svolta con 2 autocarri con vasca e 4 operatori. Successivamente alla raccolta, i mezzi trasbordano il carico in un mezzo dotato di sistema di compattazione per l'immediato trasporto dei rifiuti all'impianto di conferimento CEA BIOGAS SRL (Caivano – Na).

La frazione CARTA E CARTONE viene raccolta con sistema porta a porta, 1 volta a settimana presso le utenze domestiche, 2 volte a settimana presso le utenze non domestiche.

Ciascuna raccolta viene svolta con 2 autocarri con vasca e 4 operatori. Successivamente alla raccolta, i rifiuti vengono trasferiti in un cassone scarrabile dotato di pressa, ubicato presso il CCR.

Il cassone scarrabile viene trasportato, per il conferimento del rifiuto

CARTA E CARTONE ivi contenuto, presso l'impianto **LANGELLA MARIO SRL** a Volla (NA), mediamente **1 volta a settimana**.

La frazione **IMBALLAGGI IN PLASTICA** viene raccolta con sistema porta a porta, presso le utenze domestiche e non domestiche, **2 volte a settimana**. Ciascuna raccolta viene svolta con **2 autocarri con vasca e 4 operatori**. Successivamente alla raccolta i mezzi trasbordano il carico in un mezzo dotato di sistema di compattazione per l'immediato trasporto dei rifiuti all'impianto di conferimento **AMBIENTE SPA** a San Vitaliano (NA). La frazione **IMBALLAGGI IN METALLO** viene raccolta con sistema porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche **1 volta a settimana**. Ciascuna raccolta viene svolta con **2 autocarri con vasca e 4 operatori**.

I rifiuti in metallo, dopo la raccolta, vengono depositati al centro di raccolta comunale. Il trasporto all'impianto di conferimento **AMBIENTE SPA** a San Vitaliano (NA), avviene insieme agli imballaggi in plastica, successivamente alla prima raccolta settimanale degli stessi, per l'efficientamento del trasporto, con mezzo dotato di sistema di compattazione. Si fa presente che il Comune di Baiano sta procedendo alla modifica delle convenzioni con i consorzi di filiera di imballaggi in plastica e imballaggi in metalli.

La frazione **IMBALLAGGI IN VETRO** viene raccolta con sistema porta a porta **1 volta a settimana**, presso le utenze domestiche, **2 volte a settimana**, presso le utenze non domestiche.

Ciascuna raccolta viene svolta con **2 autocarri con vasca e 4 operatori**. Successivamente alla raccolta, i 2 mezzi trasferiscono i rifiuti in un cassone scarrabile, ubicato presso il CCR.

Il cassone scarrabile viene trasportato, per il conferimento del rifiuto **IMBALLAGGI IN VETRO** ivi contenuto, presso l'impianto **ECO Sistem San Felice SRL**, a San Felice a Canello (CE), **1 volta ogni 3 settimane**.

La frazione **SFALCI E POTATURE** viene raccolta con sistema porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche **1 volta a settimana**.

Ciascuna raccolta viene svolta con 2 autocarri con vasca e 4 operatori. Successivamente alla raccolta, i rifiuti vengono trasferiti in un cassone scarrabile ubicato presso il CCR.

Il cassone scarrabile viene trasportato, per il conferimento del rifiuto SFALCI E POTATURE ivi contenuto, presso l'impianto CEA BIOGAS SRL a Caivano (NA), mediamente 1 volta al mese.

La frazione SECCO RESIDUO viene raccolta con sistema porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche 1 volta a settimana. Ciascuna raccolta viene effettuata con 2 autocarri con vasca e 4 operatori. Successivamente alla raccolta, presso il CCR, i 2 mezzi trasbordano il contenuto nell'autocompattatore per l'immediato trasporto dei rifiuti all'impianto di conferimento allo STIR IRPINIA AMBIENTE SPA ad Avellino (AV).

La frazione Pannolini e pannoloni viene raccolta con sistema porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche 1 volta a settimana. Ciascuna raccolta viene effettuata con 2 autocarri con vasca e 4 operatori. Successivamente alla raccolta, presso il CCR, il mezzo trasborda il contenuto nell'autocompattatore per l'immediato trasporto dei rifiuti all'impianto di conferimento allo STIR IRPINIA AMBIENTE SPA di Avellino (AV). I rifiuti INGOMBRANTI e i RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, solo per le utenze domestiche) vengono raccolti con sistema porta a porta con prenotazione e appuntamento a seguito di chiamata al numero verde o tramite APP, presso le utenze, 1 volta a settimana. Ciascuna raccolta viene svolta con 2 autocarri con vasca e 4 operatori.

Successivamente alla raccolta, i rifiuti ingombranti in legno vengono trasportati con lo stesso mezzo della raccolta all'impianto GREEN ENERGY REVOLUTION SRL di Avella (AV).

Gli altri rifiuti ingombranti vengono trasferiti in diversi contenitori: 1 cassone scarrabile per gli ingombranti e i beni durevoli e vari altri per i RAEE, ubicati presso il CCR. La gestione successiva di tali rifiuti depositati negli appositi contenitori messi a disposizione del Comune

di Baiano è a carico del Comune di Baiano. I cassoni e i contenitori utilizzati per il deposito dei rifiuti INGOMBRANTI, BENI DUREVOLI E RAEE e la gestione degli stessi sono a carico del Comune di Baiano. Inoltre, Il Futuro coop sociale, effettua, 1 volta al mese:

la raccolta stradale e il conferimento al CCR di cartucce e toner esausti, la raccolta presso i rivenditori e il conferimento al CCR di lampadine e neon, la raccolta presso i rivenditori e il conferimento presso il CCR delle pile e delle batterie esauste, la raccolta presso le farmacie e il conferimento al CCR di farmaci scaduti.

Si precisa che è in fase di implementazione un sistema informativo infrastrutturale di monitoraggio dei servizi, geolocalizzazione veicoli e identificazione RFID, che consentirà il monitoraggio dei conferimenti con georeferenziazione, con lettura tag rfid mediante lettori portatili RFID (braccialetti rilevatori), che permettono di registrare i conferimenti dell'utenza con volume presuntivo, oltre che indicare la posizione GPS e data e ora di quando l'operatore ha effettuato il prelievo (per i rifiuti SECCO RESIDUO e UMIDO ORGANICO).

La geolocalizzazione dei veicoli consentirà il monitoraggio dei mezzi in tempo reale e in post-processing, per l'efficientamento dei percorsi per un minore impatto ambientale della raccolta.

Un applicativo web in cloud consentirà la gestione integrata della raccolta differenziata, il censimento delle utenze, l'applicazione della tariffa, la predisposizione per il software di riscossione. Dal web sono visibili i dati per ciascun utente, il percorso dei mezzi e così via...

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il servizio di spazzamento svolto dalla Cooperativa Sociale Il Futuro nel Comune di Baiano si compone dello spazzamento manuale e dello spazzamento meccanizzato. È prevista anche la pulizia settimanale dell'area mercatale.

- **Spazzamento manuale:**

Lo spazzamento manuale è svolto 7 giorni a settimana. Il servizio

si svolge su 4 percorsi di spazzamento: zona A, zona B, zona C (d'intervento urgente) e zona D. I primi 3 infrasettimanali, il 4° le domeniche e i festivi. Gli operai si spostano a piedi nella zona di spazzamento assegnata, dotati di carretto e di attrezzature e materiali di consumo per l'attività. Dal lunedì al sabato lo spazzamento manuale è svolto da 4 operai, per 4 ore ciascuno. La domenica lo spazzamento manuale è svolto da 2 operatori, per 2 ore ciascuno.

- **Spazzamento meccanizzato:**

Lo spazzamento meccanizzato è svolto 1 volta al mese su 3 diversi percorsi di spazzamento. Lo spazzamento meccanizzato è svolto da 1 operatore, per il tempo necessario a svolgere efficacemente il servizio lungo il percorso assegnato.

- **Pulizia area mercatale:**

Oltre alle attività di raccolta e spazzamento sopra descritte, settimanalmente, a seguito del mercato settimanale si svolge la pulizia dell'area mercatale che si compone di spazzamento manuale e raccolta rifiuti mercatali. Lo spazzamento manuale è svolto da 2 operai per 2 ore complessive (1 ora per operaio).

- **La raccolta dei rifiuti mercatali ha ad oggetto i seguenti rifiuti: UMIDO, CARTA E CARTONE, MULTIMATERIALE LEGGERO, SECCO RESIDUO. Le diverse frazioni, raccolte separatamente, vengono caricate a turno nel mezzo e conferite al CCR. La raccolta di tutte le frazioni viene svolta in 2 ore complessive, con 1 autocarro con vasca e 2 operatori. Nel contratto vigente con il comune di Baiano, non è previsto il servizio di lavaggio strade.**

9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

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

9.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

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

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

- **Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;**
- **Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.).**

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

1. Eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze. I contenuti della Carta sono redatti e resi disponibile agli utenti in italiano;

2. Imparzialità: la Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni

generali e specifiche di erogazione del servizio;

3. 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 delle 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 riguardano, 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 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.

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.

Il gestore **IL FUTURO SOCIETA' COOPERATIVA** mette a disposizione uno sportello:

- **Online**

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: 800910155

Il Gestore **predispone** 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:

Il ritiro su chiamata offerto dal gestore al Comune di Baiano ha ad oggetto i RIFIUTI INGOMBRANTI E DUREVOLI, ovvero Ingombranti in Legno (armadi, tavoli, mobili vari, mensole, scale, porte, persiane, ecc.), Materassi e Altri Ingombranti (divani, poltrone, sedie, reti e strutture dei letti, bacinelle, secchi, lastre di vetro e specchi, tubi per irrigazione, giocattoli, lampadari, biciclette, assi da stiro, zaini e valigie di grandi dimensioni, damigiane di plastica e di vetro, ecc.) e i RIFIUTI DA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE): piccoli e grandi elettrodomestici (es. frigoriferi, phon, lavatrici), apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (es. PC, TV), pannelli fotovoltaici, apparecchiature di illuminazione, sorgenti luminose (es. neon e lampadine), strumenti elettrici ed elettronici, giocattoli e apparecchiature per lo sport e per il tempo libero, ecc. Il servizio di ritiro presso il domicilio delle utenze può essere prenotato mediante chiamata al numero verde 800910155 (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00) o utilizzando l'APP ilFuturoBaiano. Acquisita la richiesta da parte del gestore, in relazione alle richieste di ritiri pervenute settimanalmente, viene comunicato all'utente il giorno previsto per la raccolta (generalmente il giovedì), la quale avviene, mediamente, tra due e sette giorni dalla richiesta. I RIFIUTI oggetto del ritiro devono essere posizionati da parte dell'utente a piè di portone dalle ore 22.00 alle ore 24.00 il giorno precedente al giorno di ritiro concordato.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**

- **App.**

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

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

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

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

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

- **Numero verde**
- **Online**

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.

Attualmente è in via di implementazione un SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO per il monitoraggio e il controllo della raccolta rifiuti nel Comune di Baiano, che sarà in grado di mappare le aree di raccolta per ciascuna frazione di rifiuto, di fornire, per il conferimento dell'organico e del residuo secco, la localizzazione dei contenitori consegnati a ciascuna utenza, l'indicazione del numero totale dei suddetti contenitori e che, in fase di raccolta, restituirà le informazioni sul conferimento effettuato.

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, mercoledì, venerdì - UMIDO**
- **sabato - CARTA E CARTONE – (UND sabato e martedì)**
- **lunedì e giovedì - IMBALLAGGI IN PLASTICA**
- **venerdì - IMBALLAGGI IN METALLO**
- **martedì - IMBALLAGGI IN VETRO - (UND martedì e venerdì)**
- **mercoledì - SFALCI E POTATURE**
- **martedì - SECCO RESIDUO**
- **sabato - PANNOLINI E PANNOLONI**
- **giovedì - INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, solo per utenze domestiche).**

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

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

Dal lunedì al sabato lo spazzamento manuale si svolge, dalle ore 06:00 alle ore 10:00, su 3 zone di intervento: zona A con 2 operatori, zona B con 1 operatore, zona C con 1 operatore. La domenica e i festivi lo spazzamento manuale si svolge, dalle ore 6:00 alle ore 8:00, su una zona d'intervento (zona festivi) con 2 operatori.

Lo spazzamento meccanizzato si svolge 1 volta al mese su 3 zone di intervento: zona A, zona B, zona C, a partire dalle 7, per il tempo necessario a svolgere un adeguata pulizia sulle aree interessate al servizio.

Il giovedì, al termine del mercato settimanale, sono eseguite, da parte di 2 operatori, 2 ore di spazzamento manuale complessive. Il contratto in essere non prevede il servizio lavaggio strade.

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

Il Gestore garantisce la disponibilità di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento (art.48.1 TQRIF).

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

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: 800910155

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 ***Sito web in corso di attivazione*** 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.

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 **IL FUTURO 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:

Sito web in corso di attivazione

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- *Telefono : 3474725751*
- *Numero Verde: 800910155*
- *Email: andreasorice@alice.it*
- *PEC: ilfuturo@gigapec.it*
- *Sito Web: Sito web in corso di attivazione*
- *Indirizzo sportello fisico: Via Subaiano 5/Bis, 83020 Sperone, Av*

14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di

modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo **Carta della qualità non presente e sito web in corso di attivazione** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune **<https://www.trasparenzitari.it/trasparenzitari/?comune=a580>** e presso la sede comunale all'indirizzo **Piazza F. Napolitano – 83022 Baiano (Av) Provincia di Avellino.**