



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE CASERTA
ENTE D'AMBITO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI – LEGGE REGIONALE CAMPANIA N. 14/2016

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
COMUNE DI SANTAMARIA CAPUA VETERE

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 Santa Maria Capua
Veteres**



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI

**Dhi Spa Di Nardi Holding
Industriale**



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
DELLE STRADE

**Dhi Spa Di Nardi Holding
Industriale**

Sommario

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

6	IL DIRITTO DI ACCESSO	19
7	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	20
8	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	21
8.1	Dati del Gestore	21
8.2	Territorio servito.....	21
8.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto	21
8.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	21
8.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	22
8.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato.....	22
8.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	22
9	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	26
9.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	27
9.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	27
9.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22).....	27
9.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	28
9.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	29
9.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità <i>Articolo 35.1</i>	30
9.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto <i>Art. 35.2</i>	30
9.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade <i>Articolo 42.1.</i>	31
9.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - <i>Articolo 48.</i>	36
10	TRASPARENZA.....	36
11	LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	36
12	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	37
13	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	37

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 Santa Maria Capua Vetere**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

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

ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 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 **Santa Maria Capua Vetere** sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Santa Maria Capua Vetere
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	DHI SPA DI NARDI HOLDING INDUSTRIALE
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	DHI SPA DI NARDI HOLDING INDUSTRIALE

1.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di **Caserta** ha determinato, con la determina n. **130** del **09/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Santa Maria Capua Vetere** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

<i>TIPOLOGIA OBBLIGO</i>
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.

1.3 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.

2 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 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.

2.2 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 Santa Maria Capua Vetere

Via Albana - Santa Maria Capua Vetere – Ce - 81055

P.IVA 00186270618 - CF 00186270618

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Albana, Ex Mulino Buffolano. Santa Maria Capua Vetere.**

Responsabile del Tributo -: **Dott.ssa Giuseppina Maria Raffaella Celestino**

Responsabile del procedimento Dott.ssa Rosa Razzano Tel.: **0823813501**

PEC: **protocollo@santamariacv.postecert.it**

2.3 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:

Eguaglianza di trattamento

Imparzialità

Continuità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Rispetto dell'ambiente

2.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'Ufficio Tari è situato a Santa Maria Capua Vetere, Via Albana, ex Mulino Buffolano ed effettua i seguenti orari di apertura al pubblico:

lunedì e mercoledì: 9,00-13,00

martedì e giovedì: 15:30-17:00

2.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

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

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

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

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

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

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

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

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

3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

3.1 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.

3.2 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, tramite P.E.C. o mediante sportello fisico e

online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dal 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 Albana, Ex Mulino Buffolano Santa Maria Capua Vetere** e sul sito web del gestore <https://www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it/it> in modalità anche stampabile.

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

- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico e/o telefonico**

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.

3.3 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,

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*

sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Email, Sportello Fisico**

Modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta disponibile presso l' Ufficio Ambiente

- **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 servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Albana, Ex Mulino Buffolano. Santa Maria Capua Vetere.** e sul sito

2

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

web del gestore <https://www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it/it> in modalità anche stampabile.

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

- **E-mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

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

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

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

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

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

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di

modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del *TQRIF*:

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Albana, Ex Mulino Buffolano. Santa Maria Capua Vetere.** e sul sito web del gestore <https://www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it/it> in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni³ 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.

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

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

- **Fisico**
- **Web chat**

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di

3

³ 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*

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.

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

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

Numero verde in corso di attivazione

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

Inoltre, il Gestore del servizio, tramite i punti di contatto o l'Ufficio Ambiente, 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.

3.8 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 tramite invio postale e 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 anche mediante i seguenti strumenti di pagamento:

- **Pago PA**

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

- **Detrazione su prossima riscossione**

3.9 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.

4 TRASPARENZA

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

5 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 Santa Maria Capua Vetere**.

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

<http://www.old-smcv.it/images/Affari/giunta-2016/provvedimenti-sindaco/resp-anti-corr-2016.pdf>

6 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.

7 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **PEC:** *protocollo@santamariacv.postecert.it*
- **Telefono:** *0823813502 (Ufficio Tributi) – 0823813236 (Ufficio Ambiente)*
- **Sito Web:** *https://www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it/it*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Via Albana, Ex Mulino Buffolano. Santa Maria Capua Vetere. (Ufficio Tributi) Pal. Lucarelli (Ufficio Ambiente)*

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

8.1 DATI DEL GESTORE

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

Dhi Spa Di Nardi Holding Industriale

Via Naz. Appia Loc Spartimento - Pastorano – Pastorano - 81050

P.IVA 03458080615 - CF 03458080616

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa “Carta” si trova in **Piazza Coniugi Di Monaco**

Responsabile: **Guerriero Raffaele**

8.2 TERRITORIO SERVITO

Superficie 15,92 km², Abitanti 31 868 Frazioni Sant'Andrea dei Lagni. Il territorio di Santa Maria Capua Vetere si colloca nella pianura campana a sud del fiume Volturno e dei Monti Tifatini e a nord dei Regi Lagni. È situato in una posizione pianeggiante con una media di 36 m s.l.m. con picchi di 45 m.s.l.m. e minimi di 14 m s.l.m.

8.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SOLIDI URBANI IVI COMPRESTI INGOMBRANTI, PILE, FARMACI E TONER

8.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE URBANE, CENTRO STORICO, PIAZZE E FIERE MERCATALI.

8.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI EN ISO 45001:2018**
- **SAS 8000**
- **OHSAS 18001**

8.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

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

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

**Veicoli in sosta non autorizzata; Lavori stradali; Ostacoli dovuti al traffico
Sospensioni del servizio programmato.**

8.7 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 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;

9.1 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.

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

Lo sportello on line (N. WhatsApp e/o App Junker) 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 sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore **DHI SPA DI NARDI HOLDING INDUSTRIALE** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico**, accessibile in PIAZZA CONIUGI DI MONACO per il ritiro delle buste per la raccolta dell'umido. Nelle prossime settimane verrà aperto un secondo sportello a S. Maria C.V. (CE) in Via Lussemburgo.
- **Online**

9.3 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: 800170905

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 sostituzione 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.

9.4 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 CONFERIMENTO C/O IL CENTRO DI RACCOLTA VIENE EFFETTUATO DIRETTAMENTE DAL CITTADINO PRESENTANDO C.F. E/O C.I. PER ATTESTARE L'APPARTENENZA AL COMUNE.

IL CENTRO È APERTO 6 GG SU 7 DALLE PRE 08:30 ALLE ORE 13:00 ED IL MARTEDI' E GIOVEDI' ANCHE DALLE ORE 15:00 ALLE ORE 17:00. IL CONFERIMENTO È MAX 3 PZ PER VOLTA E SOLO PER INGOMBRANTI LEGNI FERRO PLASTICA.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

VIA NAPOLI ZONA SANT ANDREA LOC. S. ANIELLO

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 massimo di tre (3) pezzi per ciascun ritiro. (art.29.2 TQRIF).

9.5 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 sostituzione 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**

- **Sportello fisico**

La modulistica è disponibile:

- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Su segnalazione all'Ufficio Ambiente del Comune.

9.6 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.

Il territorio di S. Maria C.V. (CE) è suddivisibile in n. 3 macrozone di raccolta ognuna con un numero complessivo di famiglie.

Complessivamente nelle 3 macrozone sono presenti:

6.500 pattumiere areate da lt 10 per deposito umido; 6.500 pattumiere chiuse da lt 40 deposito vetro; 1200 carrellati misto frazione per condomini e u. commerciali Frazioni raccolte: Umido, Multimateriale, Cartone, Carta e Cartone, Vetro, Secco non riciclabile

9.7 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 TQRI. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

L'attuale calendario della raccolta differenziato prevede: lunedì raccolta di umido e multimateriale; martedì raccolta secco; mercoledì raccolta umido, carta, cartoni. giovedì raccolta vetro e multimateriale venerdì raccolta secco; sabato raccolta umido; domenica NO RACCOLTA. Il suddetto calendario sarà modificato a partire dal 01.04.2023 con modifiche che riguarderanno la frequenza di raccolta di alcuni rifiuti. Il servizio di raccolta rifiuti deve iniziare non prima delle ore 6:00 e concludersi entro le ore 12:20.

9.8 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.**

DEFINIZIONI:

"SPAZZAMENTO" Tipi di rifiuti Poiché sulle strade si può trovare di tutto, una elencazione ed una classificazione completa dei rifiuti è impossibile. Ma, ai fini di uno studio operativo, risulta più utile una classificazione per origini. Si avranno pertanto:

Rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione continua degli agenti atmosferici e del traffico;

Rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia e simili), prodotti da cause climatiche naturali, o da azioni umane conseguenti, in determinati periodi dell'anno;

Rifiuti ricorrenti (carte, cartoni, polvere, terriccio, ecc.) dovuti essenzialmente all'indisciplina di alcune categorie di utenti, in genere negozi, che effettuano pulizie e ne gettano i prodotti sulla pubblica via. I rifiuti rimanenti si accumulano sulle strade in determinate ore del giorno e quasi sempre in punti ben precisi;

Rifiuti casuali (pacchetti vuoti o fiammiferi, biglietti e pezzetti di carta, escrementi di animali, residui oleosi di autoveicoli) originati dal normale traffico cittadino e del tutto proporzionale al medesimo, per entità e localizzazione;

Rifiuti eccezionali, intendendo come tali tutti quei materiali in genere voluminosi, che il cittadino abbandona sulle strade.

Il servizio di spazzamento riguarderà tutte le aree di uso pubblico, ovvero di strade e piazze, marciapiedi, portici e scalinate, sottopassaggi e/o sovrappassaggi pedonali, fermate dei mezzi pubblici di trasporto ed infine ogni area scoperta e non recintata di pubblico interesse. Nello svolgimento dei servizi di igiene urbana saranno impiegate le squadre operative come di seguito definite che opereranno, oltre che con il parco veicolare minimo, già previsto a base di gara, anche con gli ulteriori automezzi aggiuntivi proposti dalla ditta al fine di una maggiore efficienza ed efficacia nello svolgimento dei servizi stessi:

**SQUADRA TIPO S1 n. 1 Autista n. 1 Operatore SPAZZATRICE
ASPIRANTE 4/5 MC SQUADRATIPO S2 n. 1 Autista n. 1 Operatore**

SPAZZATRICE MECCANIZZATA DA 2/3 MC Ad integrazione del servizio di spazzamento manuale, sarà garantito un SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO. Viste le caratteristiche urbanistiche del territorio del Comune di Santa Maria Capua Vetere, caratterizzato da una media estensione territoriale, sarà possibile incrementare le frequenze di spazzamento del servizio rispetto a quelle previste a base di gara. Il servizio verrà effettuato comunque in strade urbane pavimentate con manto d'asfalto bituminoso, prevedendo di utilizzare: - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN AUTISTA E DA UN OPERATORE A TERRA A SUPPORTO CHE UTILIZZERANNO N. 2 SPAZZATRICI DA 4/5 MC; - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN OPERATORE E N. 1 SPAZZATRICE DA 2,5 MC. Tale squadra dovrà operare lì dove non è consentito il passaggio della spazzatrice di grandi dimensioni e a supporto dello spazzamento manuale all'interno del centro storico. Il servizio verrà effettuato comunque in strade urbane pavimentate con manto d'asfalto bituminoso, prevedendo di utilizzare: - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN AUTISTA E DA UN OPERATORE A TERRA A SUPPORTO CHE UTILIZZERANNO N. 2 SPAZZATRICI DA 4/5 MC; - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN OPERATORE E N. 1 SPAZZATRICE DA 2,5 MC. Tale squadra dovrà operare lì dove non è consentito il passaggio della spazzatrice di grandi dimensioni e a supporto dello spazzamento manuale all'interno del centro storico. Viste le caratteristiche urbanistiche del territorio del Comune di Santa Maria Capua Vetere, caratterizzato da una media estensione territoriale, sarà possibile incrementare le frequenze di spazzamento del servizio rispetto a quelle previste a base di gara. Il servizio verrà effettuato comunque in strade urbane pavimentate con manto d'asfalto bituminoso, prevedendo di utilizzare: - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN AUTISTA E DA UN OPERATORE

A TERRA A SUPPORTO CHE UTILIZZERANNO N. 2 SPAZZATRICI DA 4/5 MC; - N. 1 SQUADRA COMPOSTA DA UN OPERATORE E N. 1 SPAZZATRICE DA 2,5 MC. Tale squadra dovrà operare lì dove non è consentito il passaggio della spazzatrice di grandi dimensioni e a supporto dello spazzamento manuale all'interno del centro storico. Nello specifico nel periodo giugno - settembre: per la macrozona 1, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 1 in due turni settimanali); per la macrozona 2, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 2 in due turni settimanali); per la macrozona 3, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 3 in due turni settimanali); Nello specifico nel periodo giugno - settembre: per la macrozona 1, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 1 in due turni settimanali); per la macrozona 2, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 2 in due turni settimanali); per la macrozona 3, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 3 in due turni settimanali); Il servizio di spazzamento manuale sarà effettuato in tutte le strade del centro storico anche la Domenica, come previsto dal Piano Industriale posto a base di gara. Le strade e le piazze del "Centro Storico" su cui sarà svolto il servizio di spazzamento domenicale sono: Villa Comunale, C.so De Carolis, Piazzetta Malatesta, C.so Garibaldi, Piazza Bovio, Via Mazzocchi, Piazza Mazzini, Piazza Matteotti, Piazza Adriano, C.so A. Moro, Piazza S. Pietro. Inoltre, nel periodo giugno – settembre, la frequenza del servizio di spazzamento meccanizzato / misto, sarà incrementata anche nelle giornate festive, mediante un ulteriore passaggio settimanale su tutto il territorio comunale: per la macrozona 1, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 1 in due turni settimanali); per la macrozona 2, è

previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 2 in due turni settimanali); per la macrozona 3, è previsto un ulteriore passaggio settimanale (suddividendo il territorio della macrozona 3 in due turni settimanali); "LAVAGGIO" Viste le caratteristiche urbanistiche del territorio del Comune di Santa Maria Capua Vetere, caratterizzato da una media estensione territoriale, sarà possibile incrementare le frequenze di lavaggio stradale rispetto a quelle previste a base di gara, così come di seguito dimostrato. Il servizio sarà effettuato mediante l'utilizzo di una LAVASTRADE CON AUTOBOTTE DA LITRI 10.000 PORTATA 150Q.LI, che permetterà di conseguire un risultato ad elevata efficienza. Il servizio verrà effettuato comunque in strade urbane pavimentate con manto d'asfalto bituminoso, mediante automezzo lava strade condotto da un autista con frequenza settimanale (1/7) da maggio ad ottobre e con frequenza mensile (1/30) da novembre ad aprile SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI "FOGLIAME" La caduta delle foglie è un fenomeno continuo e non uniforme sull'intero territorio cittadino ed è influenzato da diverse variabili come la tipologia delle piante e le condizioni meteo. Per questo motivo le foglie possono accumularsi al suolo molto rapidamente creando una sensazione di disagio soprattutto per i pedoni costretti nei mesi autunnali a dover camminare in strade ricoperte di fogliame. Per contrastare tale fenomeno, l'offerente provvederà nei mesi autunnali ed invernali, all'attivazione di un servizio di raccolta delle foglie dedicato di pulizia delle vie del territorio comunale, con frequenza quindicinale (1/15) nei mesi autunnali ed invernali (01/09 - 31/03), ovvero in occasione della maggiore caduta delle foglie. Il servizio verrà svolto con l'ausilio di un mezzo a supporto di n. 2 operatori, di cui uno a bordo ed uno appiedato munito di idonea attrezzatura soffiatrice per facilitare l'aspirazione del fogliame da parte del sistema aspira foglie.

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

Il Gestore garantisce la disponibilità di pronto intervento, nelle ore notturne, contattando il Comando di Polizia Municipale che a sua volta provvederà a contattare il capo cantiere (art.48.1 TQRIF) al fine di favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

Nelle ore diurne e comunque fino alle ore 18:00, invece, l'utente dovrà contattare:

- **Numero Verde: 800170905 (dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00) o lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.**

10 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 <https://www.dhiambiente.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.

11 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 **DHI SPA DI NARDI HOLDING INDUSTRIALE**.

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.dhiambiente.it/>

12 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- *Telefono: 199431431*
- *Numero Verde: 800170905*
- *Email: ecosportellosmcv2016@gmail.com*
- *Sito Web: https://www.dhiambiente.it/*
- *Indirizzo sportello fisico: Piazza Coniugi Di Monaco*

13 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 <https://www.dhiambiente.it/> nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune **Sito del Comune- sezione Ufficio ambiente ed igiene Urbana** e presso la sede

comunale all'indirizzo **Via Albana, ex Mulino Buffolano. Santa Maria
Capua Vetere.**