

CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL
COMUNE DI*

COMUNE DI SAN CIPRIANO D'AVERSA

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



TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di San Cipriano d'Aversa



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

CZETA S.P.A.



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

CZETA S.P.A.

SOMMARIO

1	<i>Premessa</i>	5
1.1	DATI DEL GESTORE	6
1.2	TERRITORIO SERVITO	6
1.3	IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO	6
1.4	IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	7
1.5	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	7
1.6	EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO 7	
1.7	PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ	7
1.8	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	11
1.8.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	11
1.8.2	OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22)	11
1.9	OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)	11
1.10	OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (ART. 29 E 30)	12
1.10.1	Raccolta domiciliare	12
1.10.2	Centro di raccolta	13
1.11	OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32	13

1.12	PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ ARTICOLO 35.1	14
1.13	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO ART. 35.2	14
1.14	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ARTICOLO 42.1.....	15
1.15	OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO 48	15
1.16	TRASPARENZA.....	16
1.17	LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	16
1.18	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	16
2	COMUNE DI SAN CIPRIANO D'AVERSA	17
2.1	DATI DEL GESTORE.....	17
2.2	PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ.....	17
2.3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE	18
2.4	REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO	19
2.5	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	20
2.5.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE.....	20
2.5.2	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)	20
2.6	RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 9).....	20

2.7	MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).	21
2.8	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)	22
2.9	OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)	22
2.10	OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)	23
2.11	MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (TITOLO V ,AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)	24
2.12	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	24
2.13	TRASPARENZA	25
2.14	LA TUTELA DELLA PRIVACY	25
2.15	IL DIRITTO DI ACCESSO	25
2.16	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	25

1 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 San Cipriano d'Aversa.

1.1 DATI DEL GESTORE

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

CZETA S.P.A.

Via Biron Di Sopra 185 Vicenza (Vi) 36100

P.IVA 04352200234 - CF 04352200234

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Mascagni San Cipriano D'Aversa**

Responsabile: Giovanni Mainolfi

Tel.: 0824843276

E-Mail : SEGRETERIA@CZETASPA.IT

1.2 TERRITORIO SERVITO

Il territorio servito è quello del Comune di San Cipriano d'Aversa. La superficie è di circa 6 kmq, gli abitanti sono circa 13.351. Il territorio è pianeggiante.

1.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Inserire i dati di sintesi sulle caratteristiche del servizio relativo alla raccolta e trasporto dei rifiuti.

La raccolta effettuata è del tipo porta a porta. I rifiuti sono esposti dalla cittadinanza la sera prima rispetto al giorno di raccolta dedicato.

Una volta raccolti i rifiuti sono trasportati presso impianti autorizzati per il recupero/smaltimento. Per il servizio sono impiegati i seguenti autocompattatori e costipatori.

1.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Lo spazzamento viene effettuato almeno 5 giorni settimana in maniera manuale e talvolta con l'ausilio della spazzatrice. All'occorrenza su richiesta è utilizzata la lavastrade.

1.5 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:

1.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di raccolta. Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti neviccate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;
- Ostacoli dovuti al traffico;
- Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.)

1.7 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 ed dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire;

1.8 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

1.8.1 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.

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

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore la richiesta di 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 CZETA S.P.A. mette a disposizione uno sportello:

- Sportello fisico

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

Numero Verde: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

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

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

1. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
2. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
3. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
4. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
5. 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;
6. eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
7. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

1.10.1 RACCOLTA DOMICILIARE

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 servizio prevede la seguente raccolta:

1 giorno a settimana il vetro, 1 giorno a settimana la plastica, 1 giorno a settimana la carta, 3 volte a settimana l'umido e 1 volta a settimana l'indifferenziato. Su chiamata è possibile

prenotare il ritiro di ingombranti e sfalci che vengono effettuati 1 volta a settimana. I RAEE vengono conferiti presso il Centro di raccolta.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- Numero verde
- App

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili

1.10.2 CENTRO DI RACCOLTA

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

Tramite documento d'identità per riconoscimento utente consentendo il rilascio della quantità autorizzate dal centro di raccolta.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in:

via mascagni - san cipriano d'avversa

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).

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

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

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

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

- Numero verde

La modulistica è disponibile:

- Sportello fisico

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Al gestore della raccolta e trasporto, con modalità:

- Numero verde

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

- Su sito

1.12 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.

Inserire la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

N.A.

1.13 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.

Raccolta umido: lunedì, mercoledì e venerdì.

Raccolta multimateriale: Martedì

Raccolta vetro: Mercoledì;

Raccolta secco indifferenziato: Giovedì.

Raccolta sfalci e potatura: Venerdì;

Raccolta Carta e cartone: Sabato.

Raccolta ingombranti: ogni lunedì su prenotazione.

1.14 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.

Inserire il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio. (Es. Lunedì - umido)

5 giorni a settimana (Lunedì - Venerdì) in maniera manuale e talvolta con l'ausilio della spazzatrice. All'occorrenza su richiesta è utilizzata la lavastrade..

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

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

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).

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: 3917021161

1.16 TRASPARENZA

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

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web **<http://www.czetaspa.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.

1.17 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 **CZETA S.P.A.**

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.czetaspa.it>

1.18 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Telefono : 0824843276
- Numero Verde: 3917021161
- Email : segreteria@czetaspa.it

- PEC: czeta@pec.it
- Sito Web: <http://www.czetaspa.it>
- Indirizzo sportello fisico: via mascagni san cipriano d'aversa

2 COMUNE DI SAN CIPRIANO D'AVERSA

2.1 DATI DEL GESTORE

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

Comune di San Cipriano d'Aversa

Via Roma 107 San Cipriano D'Aversa (Ce) 81036

P.IVA 02331890612 - CF 81001670611

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce**

Responsabile della TARI : Margherita Iovine

Tel.: 0818165303

E-Mail : ragioneria@comune.sanciprianodaversa.ce.it

2.2 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;

2.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa : la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: Lunedì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 mercoledì dalle ore 15.00 alle 18.00. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.

2.4 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

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

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

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Con questo metodo, la tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrize al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti. Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.
- La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:
 - una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
 - una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

2.5 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

2.5.1 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.

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in: **Via Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce.**

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

- Email
- Sportello fisico
- Posta

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni 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.

2.6 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, tramite le seguenti modalità:

- Sportello fisico

Il 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) giorni lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni 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.

2.7 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 Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce.

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

- PEC
- Email
- Sportello fisico
- Posta

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni 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

2.8 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:

- PEC
- Email
- Sportello fisico
- Posta

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in:

Via Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce.

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

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

Il comune è nello schema I

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

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

Numero Verde: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

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

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

- I. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- II. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- III. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- IV. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- V. 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;
- VI. eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- VII. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2.11 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:

- F24

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in:

Via Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce.

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

- PEC
- Email
- Sportello fisico
- Posta

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.

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

Il Regolamento del Gestore ha previsto indennizzi in favore degli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità.

2.13 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web:

<https://www.comune.sanciprianodaversa.ce.it/it>

dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TTTR) 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.

2.14 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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.sanciprianodaversa.ce.it/it/privacy>

2.15 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

2.16 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Email : ragioneria@comune.sanciprianodaversa.ce.it
- PEC: protocollo.sancipriano@asmepec.it
- Telefono: 0818165303
- Sito Web: <https://www.comune.sanciprianodaversa.ce.it/it>
- Indirizzo sportello fisico: Via Roma 107, 81036 San Cipriano D'Aversa Ce