**Ambito Territoriale Ottimale Benevento**

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

# CARTA DELLA QUALITÀ

## DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

*COMUNE DI*

# AIROLA

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 Airola

SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

Lavorgna Srl

SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Lavorgna Srl

*Approvata con Determina del D.G. n° 126 del 28 dicembre 2022*

# 1 SOMMARIO

**PREMESSA** ..... **4**

**1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI** ..... **5**

**2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO** ..... **7**

2.1 Informazioni sui gestori ..... 7

2.2 Scelta dello schema di servizio ..... 7

2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatoriutilizzati per monitorare tali prestazioni ..... 8

**3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI** ..... **9**

3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI) ..... 9

3.2 Dati del Gestore ..... 9

3.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ..... 10

3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione ..... 13

3.5 Regime di prelievo adottato ..... 14

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

4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale ..... 15

4.2 Modalità di attivazione del servizi e tempo di risposta ( *Articoli 6, 7 e 8)* ..... 16

4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – ( *Articolo 9 )* ..... 17

4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta ( Art 10,11 e 12). 17

4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (*Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18*) ..... 18

4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). ( NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1) ..... 19

4.7 Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* ..... 20

4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti *(Titolo V ,ad eccezione dell'Articolo 28.3)* ..... 21

4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento ..... 21

**5 Trasparenza** ..... **21**

**6 La tutela della Privacy** ..... **22**

**7 Il diritto di accesso ..... 22**

**8 Punti di contatto con l'utente ..... 22**

**9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ..... 24**

9.1 Dati del Gestore ..... 24

**9.1.1 Territorio servito ..... 24**

9.2 Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto ..... 24

9.3 Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio ..... 24

9.4 Certificazioni adottate dal Gestore ..... 25

9.5 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato ..... 25

9.6 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività ..... 26

**10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' ..... 28**

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO ..... 28

10.2 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online (Art. 19 e 22)* ..... 28

*10.3* Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* ..... 28

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

*10.5* Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare *Art 32* ..... 30

*10.6* Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità *Articolo 35.1* ..... 31

10.7 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto *Art. 35.2* ... 31

10.8 Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade *Articolo 42.1.* ..... 32

10.9 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - *Articolo 48* ..... 33

**11 Trasparenza ..... 33**

**12 La tutela della Privacy ..... 33**

**13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE ..... 34**

**14 Validità della Carta del servizio ..... 34**

## PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani *"TQRIF"* Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigentee specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza *(art.5.1 del TQRIF).*

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascungestore dei singoli servizi che lo compongono;

- essere conforme alle disposizioni del *TQRIF* allegato alla sopracitata delibera15/2022;
- 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 Airola.**

## 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, siprevede 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 finanziario2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzionidi regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

# 2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## 2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, "Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario" *(art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani "TQRIF" Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).*

I Gestori del Comune di **Airola** sono i seguenti *:*

| | |
|---|---|
| **GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI** | **Comune Di Airola** |
| **GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO** | **Lavorgna srl** |
| **GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE** | **Lavorgna srl** |

## 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di **Benevento** ha determinato, con la delibera n. **100** del **15/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Airola** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

| *TIPOLOGIA OBBLIGO* |
|---|
| Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione |
| Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio |
| Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio |
| Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati |
| Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico |
| Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti |
| Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio |
| Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare |
| Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità |
| Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto |
| Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade |
| Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani |

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

## 2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere , vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

# 3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

## 3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta

## 3.2 DATI DEL GESTORE

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

**Comune Di Airola**

**Corso Giacomo Matteotti - Airola – Bn - 82011**

**P.IVA 80000170623 - CF 80000170623**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Corso Giacomo Matteotti, N.6, 82011 Airola (Bn)**

Responsabile della TARI : **Maria Concetta Marchese**

Tel.: **0823711844**

E-Mail : **tributi@comune.airola.bn.it**

PEC. : **airola@pec.cstsannio.it**

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

Il Gestore eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A questo proposito ha indicato i seguenti principi fondamentali a cui si ispira:

*1: Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;*

*2: Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;*

*3: Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;*

*4: Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.*

*5: Efficienza ed efficacia: Viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.*

*Rispetto delle normative e 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;*

*Equità: viene garantita, nella quantificazione delle tariffe, il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.*

*Legalità: l'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. 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.*

*Semplificazione delle procedure: Vengono assunte iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.*

*Chiarezza e cortesia: Assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati*

*alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.*

*Informazione: Considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.*

*Riservatezza: Garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.*

*Centralità della persona: I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.*

*Rispetto dell'ambiente: Si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.*

## 3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa: la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di**

**accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: Martedì e Giovedì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 16.30 alle 18.30. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verifichino richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.**

## 3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

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

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

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

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

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

- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

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

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

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile ($m^2$) 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 ($m^2$) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

# 4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

## 4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

## 4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZI 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 **Corso Giacomo Matteotti, N.6, 82011 Airola (Bn)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.airola.bn.it/** in modalità anche stampabile.

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore 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.

[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*

## 4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – ( *ARTICOLO 9 )*

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

**Richiesta da effettuare:**

- **Sito web del Gestore: www.airoladifferenziata.it**

l tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni[1] lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari è dieci (10) giorni[1] lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente

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

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

[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*

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Corso Giacomo Matteotti, N.6, 82011 Airola (Bn)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.airola.bn.it/** in modalità anche stampabile.

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

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

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

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

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

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento , la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Corso Giacomo Matteotti, N.6, 82011 Airola (Bn)** e sul sito web del gestore **https://www.comune.airola.bn.it/** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

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

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

- **Fisico**

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

[1] *Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF*

variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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

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

Numero Verde: **IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

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

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

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

### 4.8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI *(TITOLO V ,AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)*

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **Direttamente al Comune** ed il pagamento in **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**

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

- **Detrazione su prossima riscossione**

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

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

## 5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web

***https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A110***

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

## 6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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.airola.bn.it/2018/05/25/privacy-2/***

## 7 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

## 8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Email*** **:** *tributi@comune.airola.bn.it*
- ***PEC:*** *airola@pec.cstsannio.it*

- ***Telefono*:** *0823711844*
- ***Sito Web:*** *https://www.comune.airola.bn.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Corso Giacomo Matteotti, N.6, 82011 Airola (Bn)*

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

## 9.1 DATI DEL GESTORE

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

***Lavorgna Srl***

***Via Tratturo Regio, Snc - Airola – Benevento - 82030***

***P.IVA 01033540624 - CF 01033540624***

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Aldo Moro, 10 Airola (Bn)**

Responsabile: **Sandro Lavorgna**

### 9.1.1 TERRITORIO SERVITO

**Lavorgna Srl opera sul territorio del Comune di Airola servendo un bacino di:**

**· Superficie: 14,49 Kmq**

**· Residenti: 8140 (dato ISTAT)**

## 9.2 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

**Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite raccolta domiciliare porta a porta.**

**Lavorgna Srl si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.**

## 9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

**Il servizio di spazzamento si articola in:**

**· Spazzamento manuale**

**Il servizio prevede la pulizia delle strade, delle piazze e degli spazi**

**pubblici, nonché il ritiro di quanto depositato nei cestini gettacarte pubblici, la pulizia delle aree verdi e delle tazze alberate. E dei chiusini in ghisa e bocche di lupo.**

**· Spazzamento meccanizzato**

**L'effettuazione del servizio avviene mediante l'utilizzo di macchina spazzatrice meccanizzata.**

**· Lavaggio strade ed attrezzature**

**Il lavaggio stradale è effettuato mediante utilizzo di un'apposita macchina spazzatrice meccanizzata.**

## 9.4 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

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

## 9.5 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

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

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

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

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

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: Lavorgna Srl assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

CONTINUITÀ: Lavorgna Srl garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

PARTECIPAZIONE: L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

TRASPARENZA: Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

CORTESIA: Lavorgna Srl si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia,

sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI: Lavorgna Srl, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione

nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE: Lavorgna Srl, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

PRIVACY: Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta

erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati

personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di

recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

# 10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

## 10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

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

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore **Lavorgna srl** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile in Via Aldo Moro, 10 Airola (BN)**
- **Online**

## *10.3* OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (*ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)*

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

**Numero Verde: 800132241**

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

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

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

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

Ai sensi dell'art.29.1 del TQRIF il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

**Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:**

**· verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;**

**· registrata la prenotazione;**

**· fornita ogni informazione in merito alle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde.**

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

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

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

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

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

- **Numero verde**
- **Sportello fisico**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**
- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

**Su segnalazione del gestore TARI/TARIP**

## *10.6* PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ *ARTICOLO 35.1*

**Considerata la limitata estensione territoriale, la raccolta porta a porta viene effettuata in maniera unificata su tutto il territorio. Di seguito si elencano le tipologie di rifiuto raccolte e le relative attrezzature consegnate a tutte le utenze iscritte al ruolo TARI:**

**organico: sacco a perdere e contenitore UD/carrellato UND**

**vetro: contenitore UD/carrellato UND**

**multimateriale: Sacco a perdere UD/UND**

**carta e cartone: contenitore UD/carrellato UND**

**cartone: roller**

**indifferenziato: contenitore UD/carrellato UND**

## **10.7** PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO *ART. 35.2*

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del TQRIF , un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF .Eventuali modifiche sostanziali al

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

**organico UD: DOM MAR GIO**
**organico UND: DOM LUN MAR MER GIO VEN**
**vetro UD: GIO**
**vetro UND: DOM MAR GIO**
**multimateriale UD: LUN**
**multimateriale UND: DOM LUN GIO**
**carta e cartone UD/ UND: VEN**
**cartone UND: LUN MAR MER VEN**
**indifferenziato UD/UND: MER**

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

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

**Spazzamento manuale: 7/7 nel centro storico**
**spazzamento misto (manuale + meccanizzato): 6/7 nelle aree del centro abitato**
**Spazzamento meccanizzato: 1/7 zone periferiche**
**Lavaggio strade: 1 volta al mese, con intensificazione del servizio nel periodo estivo**


82100 Benevento, Via Torretta n° 29 - Cod. Fisc. 92078270623 - www.atorifiutibn.it

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

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

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

L'utente dovrà contattare:

**Numero Verde: 800132241**

## 11 TRASPARENZA

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

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web ***https://www.lavorgnasrl.it/web/*** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

## 12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento

679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il gestore **Lavorgna srl**

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

**https://www.lavorgnasrl.it/web/privacy/**

## 13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Telefono**** : *0824860341*
- ***Numero Verde:*** *800132241*
- ***Email*** **:** *info@lavorgnasrl.it*
- ***PEC:*** *lavorgnasrl@pec.it*
- ***Sito Web:*** *https://www.lavorgnasrl.it/web/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Aldo Moro, 10 Airola (Bn)*

## 14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo

www.airoladifferenziata.it nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune

www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A110

e presso la sede comunale all'indirizzo **Corso Giacomo Matteotti, n.6, 82011 Airola (BN).**