



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

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "SALERNO"

DIREZIONE GENERALE

Handwritten signature and initials

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 104 del 3 marzo 2023

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

PREMESSO CHE:

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

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

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

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

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

PREMESSO ALTRESI CHE:

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

- l'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017 n. 205 (*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*), "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea" ha assegnato all'Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";

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

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

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

DATO ATTO CHE:

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

CONSIDERATO CHE:

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

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

- il successivo articolo 5.1 del predetto allegato A alla Deliberazione n. 15/2022 dispone che: "L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza" precisando, altresì, che: "La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente";

- in relazione a quanto innanzi, i soggetti interessati alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, sono:

1. gli Enti Territorialmente Competenti (ETC);
2. i gestori dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
3. i gestori della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade;
4. gli utenti del servizio (beneficiari);

DATO ATTO CHE:

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

Ente d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "SALERNO"
DIREZIONE GENERALE

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

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

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

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

PRESO ATTO:

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

VERIFICATO CHE:

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

RITENUTO:

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

CONSIDERATO CHE:

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

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

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

VISTI E RICHIAMATI:

la L. 241/1990;

il D.Lgs. 267/2000;

il D.Lgs. 165/2001;

il D.Lgs. n. 152/2006;

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

lo Statuto dell'EDA Salerno;

il Regolamento di Contabilità;

la Deliberazione ARERA n. 226/2018;

la Deliberazione ARERA n.443/2019;

la Deliberazione ARERA n. 444/2019;

la Determinazione ARERA n.2/2020;

la Determinazione ARERA n.238/2020;

la Determinazione ARERA n.2/2021;

la Deliberazione ARERA n. 363/2021;

la Deliberazione ARERA n.15/2022;

Ente d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "SALERNO"
DIREZIONE GENERALE

DETERMINA

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

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

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

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

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

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

Il Direttore Generale

avv. Bruno Di Nesta

(f.to ex art. 3, co. 2, d.lgs. n. 39/1993)



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

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "SALERNO"

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

MONTESANO SULLA MARCELLANA

Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del *TQRIF* allegato A alla deliberazione 18

Gennaio 2022 15/2022/R/rif



SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di Montesano sulla Marcellana



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

General Enterprise Srl



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

General Enterprise Srl

Approvata con determina del D.G. n.104 del 03.03.2023

SOMMARIO

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

7	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	18
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	19
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	20
9.1	Dati del Gestore.....	20
9.2	Territorio servito.....	20
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	20
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio.....	20
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	20
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato.....	21
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	21
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'.....	25
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	25
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	26
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22).....	26
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	27
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	27
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1.....	28
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2... ..	29
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	29
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	30
11	TRASPARENZA.....	30
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	31
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	31
14	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	31

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 Montesano sulla Marcellana**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

-
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

 - Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
 - Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
 - Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

 - Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
-

2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATO RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

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

3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

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

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

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

3.2 DATI DEL GESTORE

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

Comune di Montesano sulla Marcellana

**Piazza Filippo Gagliardi - Montesano Sulla Marcellana -
Salerno - 84033**

P.IVA 83002290654 - CF 83002290654

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazza Filippo Gagliardi**

Responsabile della TARI: **Dott.Ssa Laura Maglione**

Tel.: **0975865231**

E-Mail: **ragioneria@comune.montesano.sa.it**

PEC.: **protocollo@pec.comune.montesano.sa.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:

I principi di svolgimento dell'Ufficio sono quelli previsti dalla Costituzione Italiana e dalla legislazione in materia di Enti Locali e/o attività amministrativa delle P.A.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le comunicazioni inerenti i versamenti da effettuare relativamente al tributo TARI vengono predisposte dall'Ufficio Tributi, aperto da

lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00. L'Ufficio Tributi, per la gestione dei vari tributi di interesse locale si avvale di Società Esterna appositamente incaricata. Inoltre, tale Società svolge anche servizio di front - office.

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) 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.

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

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

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza Filippo Gagliardi** e sul sito web del gestore www.comune.montesano.sa.it in modalità anche stampabile.

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 **Piazza Filippo Gagliardi** e sul sito web del gestore **www.comune.montesano.sa.it** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento

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

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 comune è nello schema I

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, 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:

- 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 **versamento mediante F24 intestato al Comune di Montesano sulla Marcellana** 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=F625> dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

www.comune.montesano.sa.it

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:** ragioneria@comune.montesano.sa.it
- **PEC:** protocollo@pec.comune.montesano.sa.it
- **Sito Web:** www.comune.montesano.sa.it
- **Indirizzo sportello fisico:** Piazza Filippo Gagliardi

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

9.1 DATI DEL GESTORE

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

General Enterprise S.r.l.

Via Cerri 4 - Teggiano – Teggiano - 84039

P.IVA 02278700659 - CF 02278700659

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Cerri 4**

Responsabile: **Di Sarli Gerardo Michele**

9.2 TERRITORIO SERVITO

MONTESANO SULLA MARCELLANA È UN COMUNE DI 6275 ABITANTI.HA UNA SUPERFICIE DI 110,22 kmqLE LOCALITA' E FRAZIONI SONO: ARENABIANCA, MONTESANO SCALO, PRATO COMUNE, TARDIANO, MAGORNO, CESSUTA E TEMPA LA MANDRA.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

RACCOLTA PORTA A PORTA E SUCCESSIVO TRASPORTO ALL'IMPIANTO.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DEL TERRITORIO COMUNALE.

9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

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

- UNI EN ISO 45001:2018

- SA 8000

9.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

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

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

Veicoli in sosta non autorizzata;

Lavori stradali;

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

Ostacoli dovuti al traffico;

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

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

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. *Cortesìa: 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*

**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.

LUNEDI: ORGANICO/UMIDO - IMBALLAGGI IN VETRO

MARTEDI: CARTA E CARTONE

MERCOLEDI: SECCO INDIFFERENZIATO

GIOVEDI: ORGANICO/UMIDO

**VENERDI: IMBALLAGGI IN PLASTICA - IMBALLAGGI IN ALLUMINIO
E BANDA STAGNATA**

SABATO: ORGANICO/UMIDO

MARTEDI E SABATO (SOLO UTENZE COMMERCIALI): CARTONE

LUNEDI E VENERDI (SOLO UTENZE COMMERCIALI): VETRO

TERZO GIOVEDI DEL MESE: OLIO VEGETALE ESAUSTO

TERZO GIOVEDI DEL MESE: INDUMENTI USATI

MARTEDI, GIOVEDI E SABATO: PANNOLINI E PANNOLONI

**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.

ATTIVITA' GIORNALIERA DI SPAZZAMENTO DEL TERRITORIO COMUNALE

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: 800134444

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 - dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di

predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 097579138
- **Numero Verde:** 800134444
- **E-mail:** info@generalenterprise.it
- **PEC:** POSTMASTER@PEC.GENERALENTERPRISE.IT
- **Sito Web:** WWW.GENERALENTERPRISE.IT
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Cerri 4

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 - nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune www.comune.montesano.sa.it