



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE NAPOLI 1

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

# CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL*

COMUNE DI

## CASALNUOVO DI NAPOLI

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 Casalnuovo di Napoli



**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI  
RIFIUTI**

Tekra Srl



**SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO  
DELLE STRADE**

Tekra Srl

Approvata con Determina del Direttore Generale n. 9 del 19 gennaio 2023

## 1 SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>5</b>
<b>2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Informazioni sui gestori.....	7
2.2 Scelta dello schema di servizio.....	7
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicato riutilizzati per monitorare tali prestazioni.....	8
<b>3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI .....</b>	<b>9</b>
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.....	10
3.5 Regime di prelievo adottato .....	10
<b>4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>11</b>
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	11
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (ARTICOLI 6, 7 e 8).....	11
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (ARTICOLO 9).....	12
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (ART 10,11 e 12).	13
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta ( <i>Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</i> ).....	14
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). ( NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1).....	15
4.7 Obblighi di servizio telefonico ( <i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i> ).....	15
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti ( <i>Titolo V, AD eccezione dell'Articolo 28.3</i> ).....	16
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento .....	17
<b>5 TRASPARENZA .....</b>	<b>17</b>
<b>6 LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>17</b>

<b>7</b>	<b>IL DIRITTO DI ACCESSO.....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....</b>	<b>19</b>
9.1	Dati del Gestore.....	19
9.2	Territorio servito .....	19
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	19
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio .....	23
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	28
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato .....	28
9.7	Principi ai quali si ispira il GESTORE NELL'ESPLETAMENTO delle proprie attività .	29
<b>10</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>36</b>
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	36
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	36
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22) .....	37
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali SERVIZI (Art. 29 e 30). .....	38
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	40
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1 .....	41
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	42
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1. ....	42
10.9	Obblighi IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI gestione dei rifiuti urbani - ARTICOLO 48 .....	44
<b>11</b>	<b>TRASPARENZA .....</b>	<b>44</b>
<b>12</b>	<b>LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>44</b>
<b>13</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>45</b>
<b>14</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>45</b>

## 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 Casalnuovo di Napoli**.

## 1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri
  - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 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 **Casalnuovo di Napoli** sono i seguenti :

<b>GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>Comune di Casalnuovo di Napoli</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b>	<b>TEKRA SRL</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b>	<b>TEKRA SRL</b>

### 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Napoli 1** ha determinato, con la determina n. **53** del **09/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Casalnuovo di Napoli** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

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

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

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

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

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

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

## 3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

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

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

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

### 3.2 DATI DEL GESTORE

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

**Comune di Casalnuovo di Napoli**

**Piazza Municipio - Casalnuovo Di Napoli – Napoli - 80013**

**P.IVA 01441681218 - CF 05600440639**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazza Municipio N. 1**

Responsabile della TARI: **Vincenzo Ravo;**

Tel.: **0815214170;**

E-Mail: **tricasal3@gmail.com;**

PEC.: **contabilita.casalnuovo.na@pec.actalisww**

### **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:

**Rispetto della normativa, eguaglianza, continuità, efficacia ed efficienza, chiarezza e cortesia.**

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

**Fase di riscossione volontaria emissione e recapito bollette in 4 rate, uffici aperti al pubblico tre giorni a settimana dalle ore 9,00 alle 13,00 - il martedì ed il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00.**

### **3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO**

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

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

che consiste in una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti, secondo la disciplina dettata dalla L. n. 147/2013 (commi 641-666), che delinea l'applicazione dal 2014 di un tributo analogo alla TARES semplificata o TARSU, introdotta a fine 2013 con l'art. 5 D.L. 31 agosto 2013 n. 102, convertito in L. 28 ottobre 2013 n. 124.

## 4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'

### 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 Municipio N. 1** e sul sito web del gestore **www.comune.casalnuovo.na.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<sup>1</sup> lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

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

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

##### **Richiesta da effettuare:**

- **Sito web del Gestore: [www.tekraservizi.eu](http://www.tekraservizi.eu)**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni<sup>2</sup> lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni<sup>1</sup> lavorativi, considerando il

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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

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.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza Municipio N. 1** e sul sito web del gestore **www.comune.casalnuovo.na.it** in modalità anche stampabile.

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

- **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<sup>1</sup> 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 **Piazza Municipio N. 1** e sul sito web del gestore **www.comune.casalnuovo.na.it** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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

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, 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, Pago PA**

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

- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 50 euro **non è prevista** la deroga alla rimessa diretta.

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

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

## **5 TRASPARENZA**

Il Gestore TARI ha indicato il sito web:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?Comune=B905>

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 Casalnuovo di Napoli**.

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.casalnuovo.na.it/c063017/zf/index.php/trasparenza/index/index>

## 7 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

## 8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** *tricasal3@gmail.com*
- **PEC:** *contabilita.casalnuovo.na@pec.actalisww*
- **Telefono:** *0815214245*
- **Sito Web:** *www.comune.casalnuovo.na.it*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Piazza Municipio N. 1.*

## 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 :

**Tekra Srl**

**Via R.Raiola - Angri – Sa - 84012**

**P.IVA 04653190654 - CF 04653190654**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Ccr Via Buccafusca E Ccr Via Filichito.**

Responsabile: **Donato Cuozzo**

### 9.2 TERRITORIO SERVITO

**Altitudine: 26 m s.l.m.;**

**Superficie: 7,83 km<sup>2</sup>;**

**Abitanti: 48 693[1] (30-6-2019);**

**Densità: 6 218,77 ab. /km<sup>2</sup>;**

**Frazioni: Casarea, Tavernanova, Licignano;**

**Comuni confinanti: Acerra, Afragola, Casoria, Pollena Trocchia,**

**Pomigliano d'Arco, Sant'Anastasia, Volla.**

### 9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

**La Tekra srl si occupa della gestione integrata dei RR.SS.UU. nell'intero territorio del Comune di Casalnuovo di Napoli, con raccolta in forma differenziata dei rifiuti, trasporto e conferimento agli impianti autorizzati per il trattamento, riciclaggio, recupero o smaltimento, nonché di fornitura di materiali, attrezzature, servizi complementari e servizio di gestione dei centri di raccolta comunale/isole ecologiche.**

**1. Servizio di raccolta e trasporto dei RR.SS.UU. in forma differenziata**

presso le utenze domestiche secondo il sistema domiciliare “porta a porta”:

la raccolta domiciliare e trasporto dei RR.SS.UU. in forma differenziata e indifferenziata, ossia la raccolta domiciliare e trasporto dei RR.SS.UU. mediante sistema integrato “secco - umido”, con separazione della frazione umida da quella secca valorizzabile e da quella secca residua non riciclabile provenienti dalle utenze domestiche e non del Comune nonché conferimento ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, secondo quanto indicato più la raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti da imballaggio primari e alcune tipologie di secondari, ossia la raccolta differenziata domiciliare, trasporto e conferimento a impianto di recupero, di carta e cartoni, multimateriale (costituito da plastica, alluminio, metalli e banda stagnata) e vetro provenienti dalle utenze domestiche e non del Comune nonché conferimento ad impianti autorizzati di recupero, trattamento e/o smaltimento, secondo quanto indicato più la raccolta domiciliare di alcuni rifiuti urbani/domestici pericolosi, ossia la raccolta domiciliari presso esercizi commerciali prestabiliti dei rifiuti urbani/domestici pericolosi (di seguito, R.U.P.) costituiti da pile, batterie e farmaci scaduti, con conferimento presso i centri di raccolta comunali/isole ecologiche in vista del successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, raccolta presso i centri di raccolta comunali/isole ecologiche dei R.U.P, costituiti da prodotti e relativi contenitori etichettati T/F, solventi, coloranti e vernici, in vista del successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, ritiro porta a porta, con prenotazione, dei RR.SS.UU. costituiti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, di elementi di arredo e di rifiuti ingombranti in genere, e loro conferimento presso i centri di raccolta comunali/isole ecologiche, in vista del successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, raccolta, trasporto ed avvio a recupero, trattamento e/o smaltimento degli indumenti usati, accessori e

**prodotti tessili post consumo, mediante ritiro porta a porta, con il supporto di un servizio di call center (numero verde) e da contenitori da ubicare presso aree private preventivamente autorizzate a tale scopo dal Comune, compreso il loro eventuale conferimento presso i centri di raccolta comunali/isole ecologiche, in vista del successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, raccolta, trasporto ed avvio a recupero, trattamento e/o smaltimento degli oli e grassi commestibili, mediante ritiro da contenitori da ubicare presso luoghi pubblici e/o aree private preventivamente autorizzati a tale scopo, compreso il loro eventuale conferimento presso i centri di raccolta comunali/isole ecologiche, in vista del successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento, la campagna informativa?promozionale annuale;**

**2. lo spazzamento, manuale e meccanizzato, ed il lavaggio delle strade, delle piazze e aree pubbliche e dei parcheggi pubblici nonché delle aree private aperte all'uso pubblico, esistenti e/o da realizzarsi,**

**3. il trasporto, l'avvio al recupero/riciclaggio, lo smaltimento e tutte le attività collaterali e connesse a tutti i rifiuti raccolti, ivi compresi i rifiuti correlati alle modalità organizzative dei singoli servizi e/o generati dagli stessi (quali, p.es., le acque di lavaggio degli automezzi, etc.);**

**4. la fornitura e distribuzione all'utenza dei contenitori e dei sacchi (di vari tipi) per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti (tipologie contenitori da 40/50 litri a 360 litri per utenze domestiche, e da 120 litri a 770 litri per utenze commerciali), compreso l'utilizzo su ogni contenitore di adesivi informativi riportanti le modalità di uso ed il numero di identificazione dello stesso;**

**5. la gestione dei centri di raccolta comunali/isole ecologiche, nel rispetto del relativo Regolamento comunale compresa la pulizia e la gestione degli eventuali pozzetti di raccolta acque ivi presenti nonché lo svuotamento degli stessi e le analisi periodiche dei liquidi prelevati ed il loro conferimento a rifiuto e relativo smaltimento;**

**6. lo svuotamento, pulizia, prelievo e sanificazione dei cestini portarifiuti esistenti e/o installati nelle strade ed aree pubbliche, compreso l'onere della fornitura del sacchetto a perdere, nonché la pulizia e il prelievo delle deiezioni canine;**

**7. manutenzione ordinaria, straordinaria e rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per il trasporto dei rifiuti;**

**8. la sostituzione di contenitori stradali ed in dotazione all'utenza non più utilizzabili con altri nuovi dello stesso tipo, formato e volume, in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio, con il relativo trasporto a rifiuto e recupero/riciclaggio/smaltimento dei contenitori sostituiti;**

**9. la rimozione e riutilizzo/recupero/smaltimento una tantum delle campane per la raccolta del vetro attualmente presenti sul territorio comunale;**

**10. lavaggio interno ed esterno, la disinfezione periodica e la manutenzione di qualsiasi tipo di contenitore impiegato per il servizio;**

**11. raccolta e trasporto dei RR.SS.UU. provenienti dalla pulizia dei mercati (siano essi giornalieri, settimanali o mensili), compreso lo spazzamento e/o il lavaggio a pressione delle aree interessate a quanto prima descritto immediatamente dopo le operazioni di ritiro;**

**12. raccolta rifiuti e pulizia in occasioni di feste e manifestazioni civili e religiose, nelle zone urbane interessate;**

**13. conferimento di tutti i rifiuti in impianti autorizzati ai soggetti indicati dal Comune ovvero, per quel che riguarda le frazioni dei RR.SS.UU. valorizzabili;**

**14. ritiro dei prodotti provenienti dalla potatura degli alberi e dalla pulizia dei giardini, nonché dei rifiuti provenienti dalla manutenzione del verde pubblico e di quello presente presso le scuole e gli edifici pubblici in genere, compreso il loro eventuale conferimento presso i**

centri di raccolta comunali (isole ecologiche) in vista della successiva gestione tramite biotrituratore e/o il successivo trasporto ad impianto autorizzato di recupero, trattamento e/o smaltimento;

15. la raccolta dei rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti su strade ed aree pubbliche e su strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico (quali, p.es. raccolta, pulizia, conferimento e smaltimento dei rifiuti o residui risultanti a seguito di incidenti stradali, di manifestazioni sportive e folcloristiche, etc.), compresi eventuali rifiuti pericolosi;

16. la diserbatura stradale (marciapiedi, carreggiate e spazi pubblici a ridosso delle aree private).

#### **9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

**Nell'individuazione delle tecniche più rispondenti, in termini di efficienza, efficacia ed economicità, per lo svolgimento dei servizi di spazzamento stradale, vengono considerate le seguenti caratteristiche delle zone d'intervento:**

**- Tipo di pavimentazione della carreggiata stradale e dei marciapiedi:**  
Per una corretta valutazione delle diverse opportunità operative, per quanto riguarda le caratteristiche della pavimentazione stradale, si è posta attenzione al grado di compattezza e d'impermeabilità. Infatti, quanto più queste sono elevate, tanto più diventano agevoli gli interventi sia con mezzi meccanici che manuali. Di contro una superficie scabrosa, sconnessa o permeabile non consente l'impiego di mezzi meccanici, è gravosa da servire anche manualmente e rende praticamente impossibile l'eliminazione dei rifiuti liquidi o semiliquidi assorbiti in profondità.

**Tipo di rifiuto:**

In considerazione dell'estrema varietà merceologica dei rifiuti individuabili sul suolo stradale una loro classificazione completa è pressoché impossibile. Ai fini della scelta delle migliori soluzioni operative è però possibile individuare una loro classificazione per origine, basata cioè sui rispettivi cicli produttivi.

Si hanno pertanto:

- rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione continua degli agenti atmosferici e del traffico;
- rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie e simili) prodotti da cause climatiche naturali o da azioni umane conseguenti, e limitati a determinati periodi dell'anno;
- rifiuti ricorrenti (carte, cartoni, polvere, terriccio, ecc.) dovuti essenzialmente all'indisciplina di alcune categorie di utenti, in genere negozi ed attività artigianali, che effettuano pulizie e gettano i prodotti sulle pubbliche vie; tali rifiuti si accumulano nelle strade in determinate ore del giorno e quasi sempre in punti ben precisi;
- rifiuti casuali (pacchetti vuoti di sigarette, biglietti, escrementi di animali, residui oleosi di autoveicoli, ecc.) prodotti dal normale traffico cittadino e variabili in proporzione con esso;
- rifiuti eccezionali, intendendo come tali tutti quei materiali in genere abbastanza voluminosi, che l'utente sporadicamente abbandona sulla strada.

**Agibilità al servizio:**

Per effetto del traffico veicolare e delle esigenze di sosta degli autoveicoli, ci si trova spesso ad operare tra innumerevoli ostacoli con conseguente aumento dei tempi di lavoro. In tale situazione, i mezzi meccanici sono impossibilitati ad operare proprio nei punti ove la densità di rifiuti è spesso maggiore, dove quindi il loro intervento risulterebbe più efficace e redditizio.

**Il servizio di spazzamento prevede interventi di tipo manuale e misto, ovvero con impiego di spazzatrice meccanica con operatore a terra di supporto. Gli interventi di tipo manuale saranno effettuati nelle strade dove la viabilità non consente il passaggio dell'automezzo per la presenza di manufatti o arredi urbani e nelle strade dove la pavimentazione potrebbe essere danneggiata dall'impiego della spazzatrice.**

**Il servizio di spazzamento, svolto con interventi quotidiani viene effettuato suddividendo il territorio in 2 macro-zone, su ciascuna della quali è operativa una singola spazzatrice.**

**Le spazzatrici sono coadiuvate da operatore a terra di supporto. La funzione dell'operatore a terra è quella di avvicinare i residui presenti dai luoghi non accessibili dalla spazzatrice, come marciapiedi, spazi angusti dove il vento forma accumuli, nei pressi di automobili parcheggiate ecc.**

**Nelle competenze degli operatori addetti allo spazzamento manuale, rientrano le seguenti attività:**

- Pulizia manuale dei manufatti per il deflusso acqua piovana;**
  - Rimozione di rifiuti in conche, vasche e vasi posizionati su aree pubbliche;**
  - Asporto delle deiezioni di animali;**
  - La rimozione delle siringhe abbandonate occasionalmente presenti nella zona;**
  - Sostituzione dei sacchetti nei cestini porta-rifiuti**
- Per lo svolgimento di tali attività, gli operatori sono dotati di tutte le attrezzature necessarie, trasportate mediante gli automezzi di appoggio, in particolare:**
- Scope, pale, badili per le attività di pulizia;**

- **Aspirafoglie/soffiatori a spalla con i quali accumulare le foglie e permetterne una più facile raccolta differenziata delle stesse;**
- **Sacchi per i cestini stradali;**
  
- **Kit per la rimozione delle siringhe che consiste in: guanti anti-perforazione, pinze e contenitori a tenuta chiusi ermeticamente per evitare contatti accidentali.**

**Le principali attività complementari svolte dagli addetti alle operazioni manuali sono le seguenti:**

**Raccolta siringhe abbandonate: gli obiettivi che il servizio di asporto siringhe deve soddisfare sono i seguenti: assicurare un totale e tempestivo asporto delle siringhe potenzialmente infette da tutti i luoghi aperti al pubblico con assoluta priorità per quelli frequentati dai bambini, garantire ottimali condizioni di sicurezza per gli operatori al fine di prevenire ogni rischio, assicurare un corretto smaltimento di quanto raccolto.**

**Raccolta deiezioni animali: gli addetti allo spazzamento provvederanno alla rimozione degli escrementi animali rinvenuti nella propria zona di competenza. Le deiezioni saranno prelevate con apposite attrezzature, diverse da quelle impiegate per le normali operazioni di spazzamento e posizionate all'interno di contenitori idonei per il successivo trasporto e smaltimento. Successivamente alle operazioni di prelievo, gli addetti provvederanno ad effettuare accurato lavaggio dell'area interessata al fine di evitare che eventuali residui possano causare odori molesti a causa della putrefazione degli stessi.**

**Gestione cestini stradali: tutti i cestini stradali presenti o di nuova fornitura sono gestiti dagli operatori addetti nella specifica zona di competenza con frequenze tali da garantire il minimo accumulo di rifiuti. Il servizio riguarda il prelievo del sacco pieno e la contestuale sostituzione con un sacco nuovo.**

**Rimozione abbandonati - la scrivente effettua apposito servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati illegalmente lungo le strade periferiche del comune di Casalnuovo.**

**Una squadra composta da un addetto effettuerà giri di ricognizione presso le zone ad alto rischio di abbandono. Ove eventualmente siano rinvenuti cumuli di rifiuti abbandonati di volumetria non eccessiva lo stesso operatore provvederà alla rimozione. In caso di quantitativi notevoli l'addetto provvederà a contattare il responsabile del servizio per richiedere l'intervento della polizia municipale e si provvederà ad effettuare specifico sopralluogo per decidere in accordo con l'ente le modalità di intervento.**

**Gestione area mercatale - gestione delle aree dove si svolge il mercato settimanale.**

**Gestione area adibita a manifestazioni pubbliche-Il servizio consiste nella raccolta e nella pulizia accurata delle aree interessate da manifestazioni pubbliche. Si posizioneranno contenitori per la raccolta di tutte le frazioni differenziabili: umido, residuo, vetro, carta e plastica che saranno a disposizione sia degli organizzatori che degli utenti.**

**Lavaggio strade- Si effettua il servizio di lavaggio delle strade del centro urbano con impiego di automezzo allestito con autobotte da 8 mc e barra anteriore per erogazione di acqua in pressione.**

**Lavaggio contenitori – si effettua il servizio di lavaggio dei contenitori carrellati forniti alle utenze domestiche condominiali e alle utenze non domestiche impiegati per il conferimento della frazione organica e quella residua. Il servizio viene effettuato con specifico automezzo lavacassonetti dotato di sistema di erogazione di acqua calda e prodotti sanificanti. Il lavaggio sarà effettuato sia internamente che esternamente. Viene garantito un trattamento sanificante con erogatore nebulizzante ad alta pressione con composti enzimatico-batterici ecocompatibili che sgrassano e detergono le superfici dei cassonetti. Questa azione di disinfezione evita lo sviluppo di germi**

**patogeni e di odori nauseabondi, creando un biofilm a protezione dell'area trattata. Altri servizi di igiene urbana Lavaggio fontane, Rimozione graffiti/scritte, Rimozione chewing-gum, Lavaggio arredo urbano.**

#### **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**
- **SAS 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 :

**SI CERCA DI SVOLGERE, IN OGNI CASO, IL SERVIZIO NONOSTANTE:**

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

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

**Ostacoli dovuti al traffico;**

**Lavori stradali;**

**Veicoli in sosta non autorizzata.**

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

Quale concessionaria di servizi di pubblica utilità, TEK.R.A. srl svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. La carta dei servizi è ispirata ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza, continuità, cortesia, apertura al territorio e al sociale, rispetto delle norme.

### 1. Eguaglianza ed imparzialità

Lo svolgimento dell'attività si ispirano ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. La TEK.R.A. S.r.l. garantisce che i comportamenti del personale delle ditte affidatarie nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni delle attività prestate, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti;

### 2. Qualità

La TEK.R.A. S.r.l. 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 TEK.R.A. S.r.l. 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;

### 3. Sicurezza

La TEK.R.A. S.r.l. 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;

### 4. Accessibilità e Trasparenza

La TEK.R.A. S.r.l. 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 TEK.R.A. S.r.l. 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;

### 5. Continuità

La TEK.R.A. S.r.l. 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;

#### 6. Cortesia

La TEK.R.A. S.r.l. 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 TEK.R.A. S.r.l. 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;

#### 7. Apertura al territorio e al sociale

La TEK.R.A. S.r.l. 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;

#### 8. Rispetto delle Norme

La TEK.R.A. S.r.l. 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;

#### 9. Trattamento dei dati personali

La TEK.R.A. S.r.l. 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 D.Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che la TEK.R.A. S.r.l. e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.). Da parte Sua, l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003;

#### 10. Rapporti con l'Utenza

La TEK.R.A. S.r.l. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, ogni mezzo utile, sia tradizionale che innovativo;

#### 11. Tempi di Risposta

La carta dei servizi dovrà prevedere tempi di risposta standard specifici garantiti dalla TEK.R.A. S.r.l. e dalle ditte affidatarie per fornire risposte;

#### 12. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la TEK.R.A. S.r.l. farà garantire:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali e sul proprio sito internet;

- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi);

### 13. Tutela dell'Ambiente

TEK.R.A. srl s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti vengono eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale;

### 14. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la TEK.R.A. S.r.l. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale, i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del

servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali. Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi TEK.R.A. S.r.l.;

#### 15. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra il Cittadino e la Scrivente, sono attivi i seguenti strumenti:

"Filodiretto TEK.R.A. al numero verde 800.193.750 operativo dalle 09:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:

- Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- Richiedere l'erogazione di servizi speciali e il servizio di raccolta a domicilio dei voluminosi.

- Casella di posta elettronica all'indirizzo [info@tekraservizi.eu](mailto:info@tekraservizi.eu);

- Casella di posta elettronica certificata attiva all'indirizzo: [tekrasrl@legalmail.it](mailto:tekrasrl@legalmail.it);

Fax al numero 081/513.80.23;

Telefono aziendale al numero 081/513.32.49;

Sito internet: [www.tekraserivizi.eu](http://www.tekraserivizi.eu).

Ricordiamo inoltre che, i Cittadini iscritti a ruolo TARI nel Comune di Casalnuovo di Napoli, potranno richiedere il ritiro dei rifiuti voluminosi mediante l'Applicazione K-TARIP.

Di seguito, si trasmettono i link per il download dell'app dal sistema operativo Android e dal sistema operativo IOS:

ANDROID: <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.ktarip.app>

IOS: <https://apps.apple.com/it/app/k-tarip/id1466954832>

Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

Si ricorda che, ogni Utente può prenotare un massimo di n° 5 rifiuti voluminosi al mese, così come stabilito dalla delibera ARERA 15/2022; inoltre, per un corretto funzionamento, l'app deve essere aggiornata all'ultima versione. Controllare nella sezione notifiche (contrassegnate con il simbolo di una campanella) all'interno dell'app, in alto a destra, se sono arrivati i vari messaggi come Richiesta Inviata, Richiesta Accettata o Richiesta Rifiutata e verificare se l'e-mail di conferma di ritiro è arrivata nella sezione della posta indesiderata.

Informazioni e comunicazioni all'utente:

La Scrivente TEK.R.A. S.r.l. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dalla Scrivente.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informativa e promozionali, realizzate per l'avvio del servizio e per la sensibilizzazione presso alberghi e scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;
- Incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.

La Scrivente TEK.R.A. S.r.l. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'Utente adottando un linguaggio facile e accessibile. La Scrivente effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza semestrale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente. Comportamento del personale.

Tutto il personale della Scrivente è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. La Scrivente TEK.R.A. S.r.l. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale della Scrivente è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## 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 **TEKRA SRL** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile inCCR via Buccafusca e CCR Via Filichito**
- **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: 800193750**

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

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

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

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

**Per facilitare i rapporti tra il Cittadino e la Scrivente, sono attivi i seguenti strumenti:**

**"Filodiretto TEK.R.A. al numero verde 800.193.750 operativo dalle 09:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:**

- **Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;**
- **Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;**
- **Richiedere l'erogazione di servizi speciali e il servizio di raccolta a domicilio dei voluminosi.**

**Casella di posta elettronica all'indirizzo [info@tekraservizi.eu](mailto:info@tekraservizi.eu);**

**Casella di posta elettronica certificata attiva all'indirizzo:  
[tekrasrl@legalmail.it](mailto:tekrasrl@legalmail.it);**

**Fax al numero 081/513.80.23;**

**Telefono aziendale al numero 081/513.32.49;**

**Sito internet: [www.tekraserivizi.eu](http://www.tekraserivizi.eu).**

**Ricordiamo inoltre che, i Cittadini iscritti a ruolo TARI nel Comune di Casalnuovo di Napoli, potranno richiedere il ritiro dei rifiuti voluminosi mediante l'Applicazione K-TARIP.**

**Di seguito, si trasmettono i link per il download dell'app dal sistema operativo Android e dal sistema operativo IOS:**

**ANDROID: <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.ktarip.app>**

**IOS: <https://apps.apple.com/it/app/k-tarip/id1466954832>**

**Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**
- **App.**

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

**L'organizzazione generale dei centri di raccolta presenti, avviene in conformità ai DM 8 aprile 2008 e 13 maggio 2009 e s.m. i. I rifiuti vengono collocati in aree distinte del centro per flussi omogenei, attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche e delle diverse tipologie e frazioni merceologiche, separando i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a recupero da quelli destinati allo smaltimento. La conduzione dei centri è affidata a personale formato mediante corsi di formazioni incentrati principalmente sulla "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato". La scrivente, nella gestione dei centri di raccolta, rispetta le disposizioni riportate dal punto 4.4.2 dei criteri ambientali minimi definiti dal D.M. del 13/02/2014. Le utenze hanno la possibilità di conferire, presso i centri di raccolta, tutte le tipologie di rifiuti previste e riportate all'interno del D.M. 8/4/2008 e da eventuali regolamenti comunali.**

**Sono aperti i CCR di via Buccafusca e di via Filichito.**

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

#### **VIA FILICHITO E VIA BUCCAFUSCA**

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**
- **Email**
- **Sportello fisico**
- **Online**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:Al gestore della raccolta e trasporto, con modalità:

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

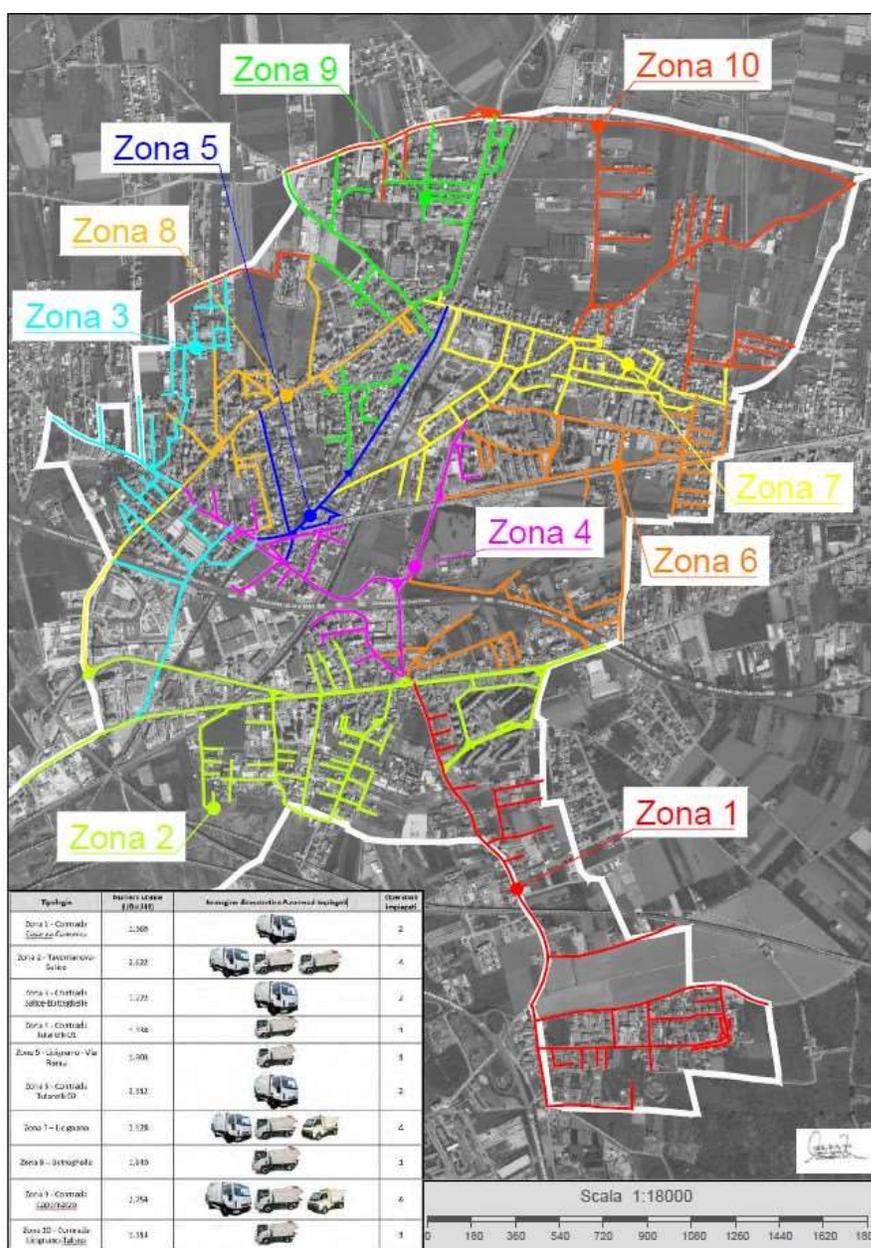
Il modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta è disponibile:

- **Su sito**

- Sportello fisico

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

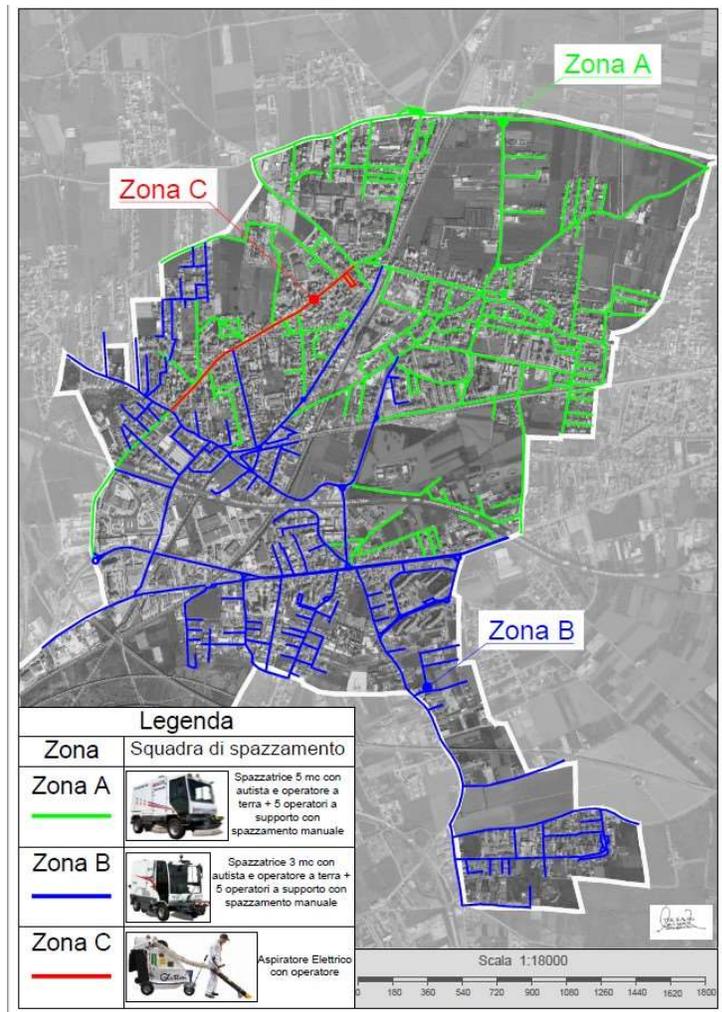
Il gestore della Raccolta e Trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.





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.

**Il servizio di spazzamento descritto sarà effettuato con interventi quotidiani, che considerando la produttività delle spazzatrici meccaniche e la presenza di ulteriori risorse, assicura giornalmente la pulizia di tutte le strade previste, come da offerta tecnica.**



## 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: 800193750**

## 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.tekraservizi.eu/> 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 **TEKRA 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:

**Ing. Ezio Fioretto -<https://www.tekraservizi.eu/>**

### 13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0815133249
- **Numero Verde:** 800193750
- **Email:** [tekrasrl@legalmail.it](mailto:tekrasrl@legalmail.it)
- **PEC:** [info@tekraservizi.eu](mailto:info@tekraservizi.eu)
- **Sito Web:** <https://www.tekraservizi.eu/>
- **Indirizzo sportello fisico:** Ccr Via Buccafusca E Ccr Via Filichito

### 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 <https://www.tekraservizi.eu/> nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.comune.casalnuovo.na.it/> e presso la sede comunale all'indirizzo **piazza municipio n. 1.**