

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

POMIGLIANO D'ARCO

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



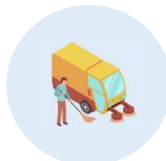
SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di Pomigliano d'Arco



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Enam Spa



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Enam Spa

Approvata con determina del D.G. del

1 SOMMARIO

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

7	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	19
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.....	21
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	22
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	23
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	23
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	23
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).....	25
10.3	Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i>)	26
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (<i>Art. 29 e 30</i>).	27
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare <i>Art 32</i>	28
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità <i>Articolo 35.1</i>	29
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto <i>Art. 35.2</i> ...	29
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade <i>Articolo 42.1</i>	36
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - <i>Articolo 48</i>	36
11	TRASPARENZA	37
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY	37
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	38
14	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	38

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 Pomigliano d'Arco**.

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 **Pomigliano d'Arco** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Pomigliano d'Arco
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	ENAM SPA
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	ENAM SPA

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Napoli 3** ha determinato, con la delibera n. **104** del **13/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Pomigliano d'Arco** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

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

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

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

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

2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI 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 Pomigliano d'Arco

Piazza Municipio 1 - Pomigliano D'Arco – Na - 80038

P.IVA 1240551216 - CF 00307600635

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

Responsabile della TARI : **Dott.Ssa Afrodite Velleca**

Tel.: **0815217229**

E-Mail: **luigi.leatico@comune.pomiglianodarco.na.it** -
laura.dellamonica@comune.pomiglianodarco.na.it

PEC. : **servizioentrate.comunepomigliano@legalmail.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:

Eguaglianza di trattamento, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, rispetto delle normative ed onestà, equità, legalità, semplificazione delle procedure, chiarezza e cortesia, informazione, riservatezza, centralità della persona, rispetto dell'ambiente.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

**L' attività di riscossione e relazioni con il pubblico è svolta dal
personale dell' Ente**

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 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.pomiglianodarco.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) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

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.comune.pomiglianodarco.na.it**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni² lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni¹ lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore

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

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

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.pomiglianodarco.na.it** in modalità anche stampabile.

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

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la

data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

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

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.pomiglianodarco.na.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 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

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

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 :

- **Pago PA**

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

- **Detrazione su prossima riscossione**

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 **www.comune.pomiglianodarco.na.it** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

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 Pomigliano d'Arco**.

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.pomiglianodarco.na.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:** *luigi.leatico@comune.pomiglianodarco.na.it*
laura.dellamonica@comune.pomiglianodarco.na.it -
- **PEC:** *servizioentrate.comunepomigliano@legalmail.it*
- **Telefono:** *0815217181-0815217182*
- **Sito Web:** *www.comune.pomiglianodarco.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 :

Enam Spa

Via Nazionale Delle Puglie,161 - Pomigliano D\Arco – Napoli
- 80038

P.IVA 04633491214 - CF 04633491214

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Nazionale Delle Puglie,161 - Pomigliano D\Arco**

Responsabile: **Avv. Marcello Izzo**

9.2 TERRITORIO SERVITO

La popolazione residente nel 2022 è stata di 39.843 con 19.078 maschi e 20.768 femmine. La superficie di 11,44 Km² produce una densità per Km² pari a 3.482,8 con altitudine s.l.m.m. pari a circa 33 m con un valore minimo di 25 m ed uno massimo di 72 m con una escursione di circa 47 m. Pertanto la zona altimetrica può essere considerata pianura.

L'analisi della struttura urbanistica della città di Pomigliano d'Arco è stata effettuata attraverso la correlazione tra un'indagine territoriale preliminare e i dati forniti dall'Amministrazione Comunale. Possono essere individuate zone del territorio con omologhe caratteristiche:

- **Centro storico (CS):** comprende la parte antica della città che è costituito in parte da strade e vicoli a limitata viabilità e in parte da strade con discreta viabilità. La tipologia di abitazioni corrisponde essenzialmente a case monofamiliare disposte in palazzi gentilizi oppure in cortili.

- **Area urbana (AU):** corrisponde alla parte nuova della città ed è costituita da strade ampie ed edifici essenzialmente plurifamiliari. Quest'area può essere suddivisa in due parti: una caratterizzata da un'edilizia degli anni settanta, con grossi palazzi senza spazio circostante e una parte con grossi palazzi ma con spazio circostante.
- **Area rurale (AR):** è la zona costituita da villette e case singole sparse nella campagna.
- **Masserie (M):** è la zona distante dal centro urbano costituita da agglomerati di villette e case singole.
- **Zona industriale (ZI):** è costituita, da stabilimenti industriali e qualche condominio.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il modello di raccolta differenziata progettato per il Comune di Pomigliano d'Arco è del tipo "porta a porta integrale" e prevede un sistema di raccolta reso presso le singole utenze relativamente a tutte le principali frazioni conferite: secco, organico, carta, plastica, lattine, vetro. Per il conferimento delle frazioni differenziate sono stati forniti alle utenze specifici contenitori (sacchi e bidoni di varie dimensioni) per i diversi materiali, da esporre in giorni prestabiliti secondo un calendario definito. In particolare, viene previsto l'utilizzo di specifici sacchi semi-trasparenti per la raccolta del rifiuto secco residuo e delle altre frazioni secche riciclabili. Un vantaggio dell'utilizzo di sacchi semitrasparenti risiede nella possibilità di effettuare un immediato controllo visivo della qualità dei rifiuti e la conseguente possibilità di evitare la raccolta dei conferimenti non conformi. Specifiche indicazioni sono state date all'utenza al fine di evitare l'utilizzo di sacchi neri per il conferimento delle varie frazioni.

Viene prevista una dotazione di contenitori personalizzata a seconda della produzione prevista per le diverse categoria di utenza. Soluzioni specifiche sono previste per le situazioni in cui risulta logisticamente difficile proporre ad ogni utente l'esposizione del proprio contenitore

davanti all'edificio, come nel caso di condomini (edifici con più di cinque famiglie), per i quali verranno forniti contenitori comuni da collocare negli spazi di pertinenza del condominio e da esporre secondo lo stesso calendario.

Per le utenze non domestiche è previsto un servizio specifico di ritiro della frazione organica prodotta da pescherie, fiorai, fruttivendoli, ristoranti e mense.

La raccolta dei rifiuti voluminosi (carta, plastica+al+fe, secco indifferenziato) viene realizzata attraverso l'utilizzo di camion compattatori a caricamento posteriore (capacità di circa 23/26 mc) e veicoli leggeri (autocarri con vasca da circa 5 mc) quali mezzi "satellite". L'impiego combinato di queste due tipologie di mezzi consente di ottimizzare la fase di raccolta, tenendo anche conto delle caratteristiche morfologiche e di viabilità del territorio comunale. Per la raccolta del vetro e dell'organico viene previsto l'utilizzo di cassoni scarrabili posizionati al di sotto di una rampa all'interno del "Centro di Trasbordo", debitamente attrezzato ed autorizzato, all'interno dei quali travasare il contenuto degli autocarri con cassone da 5 mc, operativi nella raccolta porta a porta.

I materiali raccolti vengono poi conferiti presso gli impianti di destinazione finale identificati dall'ente.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**
In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie

viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

Non si effettua il servizio di lavaggio stradale.

9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani il gestore **non ha indicato** la conformità a nessuna certificazione.

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 :

Il servizio può subire delle interruzioni dovute a:

- veicoli in sosta non autorizzata;**
- lavori stradali;**
- condizioni metereologiche avverse;**
- sospensioni del servizio programmato.**

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

1: EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli,

adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze. I contenuti della Carta sono redatti e resi disponibili 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: 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.

4: 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.

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.

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

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 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.

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: IN CORSO DI ATTIVAZIONE

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

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

- 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).

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

Nell'ottica di una gestione razionale dei rifiuti prodotti all'interno del territorio, si sottolinea quindi il ruolo centrale dell'"Ecocentro Comunale" o "Centro di Raccolta" di Via Gorizia (ovvero un'area destinata allo stoccaggio provvisorio di rifiuti urbani o assimilabili per lo più di natura recuperabile). La presenza di un "Centro di Raccolta" situato in posizione di facile accesso e aperto in orari strategici è generalmente bene accolta dalla popolazione e facilmente diviene una delle forme preferenziali di conferimento dei rifiuti, favorendo così la partecipazione attiva dei cittadini nella raccolta differenziata e la loro collaborazione con l'Amministrazione Pubblica.

Lo stoccaggio presso l'ecocentro rappresenta quindi la modalità d'eccellenza per realizzare una raccolta mirata di alcune tipologie di rifiuti caratterizzate da una produzione occasionale (si pensi ad esempio ai pneumatici, agli inerti, agli ingombranti o agli accumulatori esausti, per i quali qualsiasi altra forma di raccolta presenterebbe problemi logistici ed economici di difficile soluzione) e la possibilità di garantire ai non residenti di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti anche se non presenti nei giorni previsti dal calendario della raccolta ma prevalentemente nei fine settimana. L'ecocentro necessita della presenza di personale di sorveglianza; l'operatore consente l'accesso al centro ai soli utenti del Comune di Pomigliano d'Arco e supporta l'utente durante la fase di conferimento dei rifiuti nei contenitori, specie per quanto riguarda le frazioni ingombranti e pesanti. Per ciascun materiale conferibile in ecocentro è predisposto un contenitore opportuno e a seconda della risposta dei cittadini a questo servizio e delle effettive quantità di rifiuti conferiti, il numero degli svuotamenti verrà adeguato.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

Via Gorizia - Pomigliano d'Arco

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:

- **Sportello fisico**

La modulistica è disponibile:

- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

Su segnalazione del gestore TARI/TARIP

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

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.

- **Centro storico (CS):** comprende la parte antica della città che è costituito in parte da strade e vicoli a limitata viabilità e in parte da strade con discreta viabilità. La tipologia di abitazioni corrisponde essenzialmente a case monofamiliare disposte in palazzi gentilizi oppure in cortili.
- **Area urbana (AU):** corrisponde alla parte nuova della città ed è costituita da strade ampie ed edifici essenzialmente plurifamiliari. Quest'area può essere suddivisa in due parti: una caratterizzata da un'edilizia degli anni settanta, con grossi palazzi senza spazio circostante e una parte con grossi palazzi ma con spazio circostante.
- **Area rurale (AR):** è la zona costituita da villette e case singole sparse nella campagna.
- **Masserie (M):** è la zona distante dal centro urbano costituita da agglomerati di villette e case singole.
- **Zona industriale (ZI):** è costituita, da stabilimenti industriali e qualche condominio.

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

- **Raccolta frazione organica per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 10 zone servite da 8 automezzi a vasca e 2 costipatori di piccola portata.

- **Raccolta cartoni presso le utenze commerciali di medie e grandi dimensioni**

il territorio è stato suddiviso in 2 zone servite da 1 automezzo

Compattatore di media portata ed un automezzo costipatore di piccola portata

- **Raccolta ingombranti domiciliari su prenotazione**

Tutto il territorio è servito da 1 automezzo provvede al ritiro degli ingombranti prenotati.

- **Raccolta presso il cimitero**

Un automezzo a vasca provvede alla raccolta dei rifiuti all'interno del cimitero

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Scarico autocompattatori e secco indifferenziato**

Vengono svuotati i compactatori caricati il sabato precedente.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del

territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

MARTEDI

- **Raccolta frazione vetro per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 9 zone servite da 7 automezzi a vasca e 2 costipatori di piccola portata.

- **Raccolta cartoni presso le utenze commerciali di medie e grandi dimensioni**

il territorio è stato suddiviso in 2 zone servite da 1 automezzo Compattatore di media portata ed un automezzo costipatore di piccola portata

- **Raccolta RAAE domiciliari su prenotazione**

Tutto il territorio è servito da 1 automezzo provvede al ritiro dei RAAE prenotati.

- **Raccolta Organico commercianti (pescherie, fiorai, fruttivendoli, ristoranti, mense)**

Un automezzo costipatore di piccola portata provvede alla raccolta dei rifiuti organici presso i commercianti

- **Raccolta Pannolini e traverse e rifiuti abbandonati**

Il territorio è stato suddiviso in due zone servite da due automezzi a vasca

- **Raccolta Rifiuti indifferenziati presso il Parco Partenope**

Un autocompattatore di grande portata provvede alla raccolta del secco indifferenziato presso il Parco Partenope

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

MERCOLEDI

- **Raccolta frazione organica per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 10 zone servite da 6 automezzi a vasca e 1 costipatori di piccola portata. (servizio effettuato con automezzi che servono doppie zone per mancanza di personale)

- **Raccolta frazione carta e cartone per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 10 zone servite da 3 autocompattatori di grossa portata, da 1 autocompattatori di media portata, da 1 costipatore di piccola portata e 5 automezzi a vasca oltre ad 1 autocompattatore di grande portata a centralina (Villa Comunale). (servizio effettuato spesso con automezzi che servono doppie zone per mancanza di personale)

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Scarico autocompattatori secco indifferenziato**

Vengono svuotati i compattatori carichi il sabato.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo

svuotamento dei cestini stradali.

GIOVEDI

- **Raccolta frazione multimateriale (pl+al+fe) per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 12 zone servite da 4 autocompattatori di grossa portata, da 1 autocompattatori di media portata, da 1 costipatore di piccola portata e 6 automezzi a vasca oltre ad 2 autocompattatore di grande portata a centralina (Villa Comunale ed Impianto di Trasbordo).

- **Raccolta cartoni presso le utenze commerciali di medie e grandi dimensioni**

il territorio è stato suddiviso in 2 zone servite da 1 automezzo Compattatore di media portata ed un automezzo costipatore di piccola portata

- **Raccolta Organico commercianti (pescherie, fiorai, fruttivendoli, ristoranti, mense)**

Un automezzo costipatore di piccola portata provvede alla raccolta dei rifiuti organici presso i commercianti

- **Raccolta Rifiuti indifferenziati presso il Parco Partenope**

Un autocompattatore di grande portata e posto a centralina e un automezzo a vasca provvede alla raccolta del secco indifferenziato presso il Parco Partenope

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**
In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e

malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

- **Raccolta rifiuti e spazzamento mercati rionali**

In orario straordinario si provvede alla pulizia delle aree destinate ai mercati rionali.

VENERDI

- **Raccolta frazione organica per tutte le utenze**

il territorio è stato suddiviso in 10 zone servite da 7 automezzi a vasca e 3 costipatori di piccola portata.

- **Raccolta cartoni presso le utenze commerciali di medie e grandi dimensioni**

il territorio è stato suddiviso in 2 zone servite da 1 automezzo

Compattatore di media portata ed un automezzo costipatore di piccola portata

- **Raccolta Potatura e verde domiciliare su prenotazione**

Tutto il territorio è servito da 1 automezzo provvede al ritiro del verde e della potatura prenotati.

- **Raccolta presso il cimitero**

Un automezzo a vasca provvede alla raccolta dei rifiuti all'interno del cimitero

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Scarico autocompattatori multimateriale e secco indifferenziato**

Vengono svuotati i compactatori caricati il giorno precedente.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

SABATO

- **Raccolta frazione Secco indifferenziato per tutte le utenze**
il territorio è stato suddiviso in 15 zone servite da 4 autocompattatori di grossa portata, da 1 autocompattatori di media portata, da 1 costipatore di piccola portata e 9 automezzi a vasca oltre ad 4 autocompattatore di grande portata ed un autocompattatore di media portata a centralina a seconda delle quantità di rifiuto prodotta in quella giornata.

- **Raccolta cartoni presso le utenze commerciali di medie e grandi dimensioni**

il territorio è stato suddiviso in 2 zone servite da 1 automezzo Compattatore di media portata ed un automezzo costipatore di piccola portata

- **Raccolta Organico commercianti (pescherie, fiorai, fruttivendoli, ristoranti, mense)**

Un automezzo costipatore di piccola portata provvede alla raccolta dei rifiuti organici presso i commercianti

- **Trasporto cassoni e presse dal centro di raccolta, dal centro di trasbordo e delle presse dislocate sul territorio**

Tre automezzi Scarrabili provvedono a svuotare i cassoni e le presse presenti sul territorio.

- **Spazzamento stradale Misto**

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- **Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali**

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

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

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

- ***Spazzamento stradale Misto***

Tre Spazzatrici meccaniche dislocate una dalle 22.00 alle 04.00 e le altre due dalle 04.00 alle 10.00 provvedono alla pulizia del territorio secondo i percorsi e le frequenze prestabiliti.

- ***Spazzamento manuale e svuotamento cestini stradali***

In funzione della disponibilità di personale al netto di ferie e malattie viene utilizzato per lo spazzamento manuale e lo svuotamento dei cestini stradali.

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: 800987703

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 **AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

IN FASE DI APPRONTAMENTO

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0813170022
- **Numero Verde:** 800987703
- **Email:** info@enamspa.it
- **PEC:** presidenzaenamspa@pec.it
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Nazionale Delle Puglie, 161 - Pomigliano D'Arco

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 **IN FASE DI APPRONTAMENTO** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune **www.comune.pomiglianodarco.na.it**