

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI
FISCIANO

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 Fisciano



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Fisciano Sviluppo S.P.A.



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Fisciano Sviluppo S.P.A.

Approvata con determina del D.G. n.25 del 26 Gennaio 2023

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 indicato 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	13
3.5 Regime di prelievo adottato	14
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	15
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale	15
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (ARTICOLI 6, 7 e 8)	15
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (ARTICOLO 9)	16
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (ART 10,11 e 12). 17	
4.5 Procedura per la gestione dei RECLAMI, DELLE richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi ADDEBITATI E tempo di risposta (<i>Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</i>)	18
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)	19
4.7 Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i>)	19
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (<i>Titolo V, AD eccezione dell'Articolo 28.3</i>)	20
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	21
5 TRASPARENZA	21
6 LA TUTELA DELLA PRIVACY	21

7	IL DIRITTO DI ACCESSO.....	22
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	22
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	23
9.1	Dati del Gestore.....	23
9.2	Territorio servito	23
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	24
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	25
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	26
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	26
9.7	Principi ai quali si ispira il GESTORE NELL'ESPLETAMENTO delle proprie attività .	27
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	29
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	29
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	29
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	29
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali SERVIZI (Art. 29 e 30).	30
10.5	Obblighi in materia di DISSERVIZI E riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	33
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	34
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	35
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	35
10.9	Obblighi IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI gestione dei rifiuti urbani - ARTICOLO 48	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

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 Fisciano**.

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 **Fisciano** sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Fisciano
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Fisciano Sviluppo S.p.A.
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	Fisciano Sviluppo S.p.A.

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Salerno** ha determinato, con la determina n. **144** del **16/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Fisciano** 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 Fisciano

Piazza Gaetano Sessa - Fisciano – Sa - 84084

P.IVA 00267790657

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazza Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (Sa)**

Responsabile della TARI: **Pacileo Clementina**

Tel.: **0899501516**

E-Mail: **protocollo@comunefisciano.legalmailpa.it**

PEC.: **protocollo@comunefisciano.legalmailpa.it**

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

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

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

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

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

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

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

6: Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

7: Equità: viene garantita, nella quantificazione delle tariffe, il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo

criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto;

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

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

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

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

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

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

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

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa: la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico su appuntamento nei seguenti orari: lunedì giovedì dalle ore 16.00 alle 17.30 mercoledì

dalle ore 9.00 alle 13.00. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.

3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

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

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

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

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

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

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

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

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

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

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (Sa)** e sul sito web del gestore <https://www.fiscianosviluppo.com/> 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.fiscianosviluppo.com**

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 Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (Sa)** e sul sito web del gestore **<https://www.fiscianosviluppo.com/>** 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 Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (Sa)** e sul sito web del gestore **<https://www.fiscianosviluppo.com/>** in modalità anche stampabile.

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

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

da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a) e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

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

Il 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, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

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

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

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

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **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.comune.fisciano.sa.it/index.php?option=com_k2=item=item=329=695 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 Fisciano**.

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.fisciano.sa.it/index.php?option=com_k2=item=item=329=695

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:** *protocollo@comunefisciano.legalmailpa.it*
- **PEC:** *protocollo@comunefisciano.legalmailpa.it*
- **Telefono:** *0899501562*
- **Sito Web:** *https://www.fiscianosviluppo.com/*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Piazza Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (Sa)*

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:

Fisciano Sviluppo S.P.A.

P. Zza Gaetano Sessa - Fisciano – Salerno - 84084

P.IVA 03854550658

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Prignano, 1 - Fisciano (Sa), 84084.**

Responsabile: **Carpentieri Francesco**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Adagiato nella valle dell'Irno, il territorio di Fisciano occupa un'area di 3.152 ettari pari a 31,69 km² ed è situato in parte sul versante sud-occidentale del Pizzo San Michele, in parte sul rilievo del monte Monna ed in parte nella valle alluvionata della Solofrana. L'altitudine dell'intero comprensorio, tra colline, valli, boschi, faggeti, uliveti e castagneti, varia dai 140 ai 1200 metri sul livello del mare. Fisciano conta complessivamente 13.967 abitanti (ISTAT 01/01/2018 - 2018), distribuiti in 28 nuclei urbani, tra frazioni e contrade, a cui si aggiungono docenti e studenti universitari, domiciliati nelle principali frazioni del comprensorio.

Infatti, oggi Fisciano è sinonimo di città universitaria e lega il suo sviluppo alla costante crescita dell'Università degli Studi di Salerno, il secondo ateneo in Campania, il terzo nel Mezzogiorno ed il dodicesimo in Italia per numero di iscritti (35.010 a.a. 2013-2014). Insignita del prestigioso titolo di Città, con decreto del 24 giugno 2003, a firma Presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi, Fisciano si

candida a rafforzare il suo ruolo di città universitaria, della cultura, dei servizi, senza, tuttavia, dimenticare la sua tradizione. Il Comune infatti ancora oggi è noto per le sue secolari attività artigianali, legate in particolare alla lavorazione artistica del rame (ancora presente) e, in passato, alla produzione di serrature, chiavi, bilance, orologi, coltelli ed armi.

L'agricoltura è caratterizzata invece alcune produzioni tipiche, tra cui si segnalano nocciola, castagna e mela annurca. Sono presenti inoltre numerose attività industriali, in particolare nel settore della chimica e metalmeccanica e della trasformazione di prodotti agricoli e derivati del latte, per lo più concentrate nell'area ASI, anch'esse in costante crescita per quantità e importanza degli insediamenti.

Fisciano è inclusa poi nel perimetro del Parco regionale dei Monti Picentini.

FRAZIONI: Fisciano (Capoluogo), Bolano, Gaiano, Lancusi, Penta, Pizzolano, Carpineto, Villa.

ALTRE LOCALITA' E NUCLEI ABITATI: Canfora, Soccorso, Pozzillo, Nocelleto, Faraldo, Vignadonica, Settefichi, Macchione.

CLASSIFICAZIONE SISMICA E CLIMATICA

Zona sismica: 2

Zona climatica: D

Gradi giorno: 1.637.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Attualmente nella città di Fisciano si effettua la raccolta differenziata porta a porta. Questa modalità di raccolta ha consentito di raggiungere percentuali di raccolta differenziata pari al 82,42% al 31/12/2021. In particolare il servizio d'igiene urbana comprende: Raccolta di rifiuti urbani provenienti da insediamenti civili, fabbricati, conferiti ai circuiti di raccolta nelle modalità e nelle forme previste dal regolamento comunale.

– **UTENZE DOMESTICHE**; raccolta di rifiuti assimilati ai rifiuti urbani prodotti dalle attività produttive e non riconducibili al ciclo di produzione;

– **UTENZE NON DOMESTICHE**; raccolta di rifiuti urbani provenienti dal Campus di Fisciano dell'Università degli studi di Salerno – UNISA; d. Raccolta a domicilio di rifiuti urbani differenziati recuperabili, nonché di rifiuti urbani pericolosi; e. Distribuzione sacchetti per la raccolta differenziata; f. Trasporto di tutti i rifiuti, di cui ai precedenti punti:

a), b), c), distinti per singola tipologia ed avviati a trattamento e/o smaltimento presso impianti autorizzati;

g) La pulizia e lo spazzamento delle vie, delle piazze e degli spazi pubblici, nonché il ritiro proveniente da tali operazioni ed il loro trasporto al sito di smaltimento o di conferimento;

h) Lavaggio e disinfezione strade;

i) Lo svuotamento dei cestini portarifiuti e delle strade pubbliche e delle aree a verde attrezzato;

j) La raccolta e trasporto dei rifiuti abusivamente scaricati sul territorio;

k) La pulizia delle aree comunali adibite ai bisogni degli animali domestici;

l) La gestione dell'Ecocentro; m. Raccolta rifiuti infetti da covid-19 e successivo smaltimento. La Fisciano Sviluppo S.p.A. dispone di un parco automezzi per il servizio di Igiene Urbana composto da: -4 automezzi con portata superiore alle 10 ton -4 automezzi con portata superiore alle 5 ton -13 automezzi con portata inferiore alle 3.5 ton di cui 9 costipatori -2 automezzi per trasporto ingombranti.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

La Fisciano Sviluppo S.p.A. assicura la pulizia e il lavaggio di aree pubbliche o di uso pubblico attraverso una serie di servizi specifici. La

programmazione e la frequenza di ogni servizio è stabilita dal Contratto di Servizio stipulato tra la Fisciano Sviluppo S.p.A. e la Città di Fisciano. L'attività prevede lo spazzamento meccanizzato e manuale di marciapiedi, strade e piazze.

Lo svuotamento dei cestini ricopre un servizio importante, al quale la Fisciano Sviluppo S.p.A. dedica grande attenzione e molte energie con l'obiettivo di assicurare la città più pulita e ambientalmente più sostenibili.

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**

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:

Non vi è un'interruzione del servizio nel corso dell'anno, la raccolta porta a porta non viene svolta nei giorni festivi e del santo patrono. In questi giorni viene in ogni caso garantita la presenza di due squadre che intervengono su tutto il territorio comunale al fine di raccogliere i rifiuti abbandonati che recano danno all'immagine Comunale.

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

Lo scopo della Fisciano Sviluppo S.p.a. è quello di erogare servizi di alta qualità per la comunità presente nel territorio di competenza, secondo quanto stabilito dal committente. Da molti anni abbiamo implementato e sottoposto a certificazione di terza parte un sistema di gestione secondo le norme ISO che ci ha portato allo sviluppo di maggiore consapevolezza nella conduzione dei processi aziendali, con grande valore aggiunto nei confronti della comunità servita, con maggiore soddisfazione del personale operativo e con un buon posizionamento sul mercato in virtù dell'affidabilità e della concretezza dimostrate. Ben incentrati sul percorso intrapreso continuiamo a mettere in atto modifiche impiantistiche, che trovano positivo riscontro in tutta la cittadinanza. Nel corso degli anni il nostro sistema di gestione è stato integrato al controllo degli aspetti e impatti ambientali per una più congrua rispondenza alle norme e alle leggi, per un controllo capillare del nostro sito, delle attività che direttamente compiamo e di quelle che andiamo a generare. La metodologia appresa, applicata con entusiasmo da tutto il personale, ci ha permesso di affrontare la gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, migliorando le nostre attività, i nostri processi operativi e avviandoci sulla strada di tutti gli impegni necessari ad evolvere il nostro sistema di gestione integrato con il recepimento della nuova norma UNI ISO 45001:2018. Il difficile periodo di pandemia che stiamo vivendo aumenta ancor di più il nostro senso di consapevolezza in relazione alle prassi corrette per svolgere il nostro lavoro, per questo motivo abbiamo deciso di implementare il sistema di gestione integrato vigente, elevandolo a standard di alto livello con l'inserimento di tutti i requisiti previsti dalla nuova UNI ISO 45001:2018. L'applicazione del sistema che abbiamo progettato comprende tutte le parti interessate estendendo il trattamento dei rischi dal coinvolgimento dei fornitori, fino alla gestione delle situazioni successive alla validazione del servizio erogato. La nostra organizzazione continua sulla strada di rendere concreti, nei tempi compatibili con le proprie risorse economiche e organizzative, i seguenti punti:

- Realizzare e fornire servizi di alta Qualità, con efficienza, efficacia e

flessibilità, tali da soddisfare le esigenze e le attese della Committenza e del territorio, conseguendo contemporaneamente il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento dell'azienda;

- Identificare e realizzare le opportunità che, ottimizzando le caratteristiche aziendali, consentono di ottenere dei vantaggi interni ed esterni tali da mantenere un elevato livello di competitività;

- Tendere a eliminare le inefficienze e i pericoli ponendosi come obiettivo primario un livello di non conformità orientato a zero;

- Sviluppare una profonda integrazione in azienda sia verticalmente, sia orizzontalmente, mediante la formazione e l'addestramento a tutti i livelli e il miglioramento continuo;

- Adattare l'azienda alle esigenze del territorio tramite l'analisi della qualità del servizio fornito;

- Rispettare le prescrizioni legislative cogenti e i requisiti normativi applicabili ai servizi offerti, ai mezzi utilizzati e alle strutture aziendali, in merito alla salvaguardia ambientale e alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori intervenendo dove possibile o necessario per migliorare continuamente le condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro;

- Valutare la significatività degli aspetti e impatti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e recepirne i risultati nella pratica di gestione ed in fase di definizione degli obiettivi di sviluppo aziendale;

- Impegnarsi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali gestendo al meglio i rischi per la salute e sicurezza presenti durante lo svolgimento delle attività, anche tramite l'erogazione di specifica formazione ai lavoratori;

- Perseguire obiettivi dichiarati di miglioramento provvedendo al controllo del loro stato di raggiungimento; - Monitorare l'attuazione dei propri processi al fine di valutare l'andamento delle prestazioni aziendali e poter riconoscere il raggiungimento degli obiettivi e i possibili ulteriori spunti di miglioramento;

- Formare e sensibilizzare al rispetto dei propri principi e metodologie di lavoro tutto il personale interno e i fornitori che rivestono un ruolo significativo;
- Favorire la comunicazione con tutte le parti private e sociali del territorio al fine di armonizzare sempre meglio l'inserimento dell'organizzazione nel proprio ambiente e favorire le dinamiche di reciproco sviluppo.

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 **Fisciano Sviluppo S.p.A.** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile in Via Prignano, 1 - Fisciano (Sa), 84084**
- **Online**
- **Web chat**

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: 800166294

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:

L'utente fornisce i seguenti dati:

- Intestatario della bolletta TARI

- **Recapito telefonico**
- **Indirizzo del ritiro**
- **oggetti da ritirare**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

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

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

Al centro di raccolta l'utente può accedere tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 12:30.

Una volta identificato tramite codice fiscale, può provvedere a conferire i seguenti materiali:

- imballaggi in carta e cartone (CER 15.01.01)**
- imballaggi in plastica (CER 15.01.02)**
- imballaggi in legno (CER 15.01.03)**
- imballaggi in metallo (CER 15.01.04)**
- imballaggi in vetro (CER 15.01.07)**
- contenitori T/FC (CER 15.01.10* e 15.01.11*)**
- rifiuti di carta e cartone (CER 20.01.01)**
- rifiuti in vetro (CER 20.01.02)**
- frazione organica umida (CER 20.01.08 e 20.03.02)**
- abiti e prodotti tessili (CER 20.01.10 e 20.01.11)**
- solventi (CER 20.01.13*)**
- acidi (CER 20.01.14*)**
- sostanze alcaline (CER 20.01.15*)**
- prodotti fotochimici (CER 20.01.17*)**
- pesticidi (CER 20.01.19*)**
- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (CER 20.01.21*)**
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (CER 20.01.13*, 20.01.35* e 20.01.36)**

- oli e grassi commestibili (CER 20.01.25)
- oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (CER 20.01.26*)
- vernici, inchiostri, adesivi e resine (CER 20.01.27* e 20.01.28)
- detergenti contenenti sostanze pericolose (CER 20.01.29*)
- detergenti diversi da quelli al punto precedente (CER 20.01.30)
- farmaci (CER 20.01.31* e 20.01.32)
- batterie ed accumulatori di cui alle voci 16.06.01* 160602* 160603 (provenienti da utenze domestiche) (CER 20.01.33*)
- rifiuti legnosi (CER 20.01.37* e 20.01.38)
- rifiuti plastici (CER 20.01.39)
- rifiuti metallici (CER 20.01.40)
- sfalci e potature (massimo 250 kg giornalieri) (CER 20.02.01)
- ingombranti (CER 20.03.07)
- cartucce toner esaurite (CER 20.03.99)
- toner per stampa (CER 08.03.18)
- imballaggi in materiali compositi (CER 15.01.05)
- imballaggi materia tessile (CER 15.01.09)
- pneumatici fuori uso (max. 4 all'anno e solo per utenze domestiche) (CER 16.01.03)
- filtri olio (CER 16.01.07*)
- componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diverse da quelli di cui alla voce 16.02.15 (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche) (CER 16.02.16)
- gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (CER16.05.04* e 16.05.05)
- miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (CER 17.01.07)
- rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17.09.01* 17.09.02* e 17.09.03* (solo da piccoli

interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (max. 0,5 mc. all'anno e solo per utenze domestiche) (CER 17.09.04)

-batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20.01.33* (CER 20.01.34)

-rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (CER 20.01.41)

-terra e roccia (CER 20.02.02)

-altri rifiuti non biodegradabili (CER 20.02.03)

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

Via Prignano 1, 84084 Fisciano (SA)

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**

La modulistica è disponibile:

- **Sportello fisico**

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

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

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

- **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 raccolta viene svota solo porta a porta.

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.

Raccolta:

LUNEDI': Umido - Cartoni - Imballaggio Multimateriale.

MARTEDI': Indifferenziato - Imballaggi metallici - Cartoni.

MERCOLEDI': Umido - Cartoni - Imballaggi multimateriali - Abiti Usati (solo primo del mese).

GIOVEDI': Imballaggi in Plastica - Cartoni.

VENERDI': Carta - Vetro - Cartoni - Indifferenziato

SABATO: Umido - Cartoni - Imballaggio Multimateriale

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.

Lo spazzamento delle strade viene svolto sia manualmente che con mezzi meccanici.

Lo spazzamento manuale è svolto tutti i giorni feriali nelle frazioni di Fisciano (Capoluogo), Lancusi, Penta e tre volte a settimana nelle frazioni di Bolano, Carpineto, Gaiano, Nocelleto, Pizzolano, Soccorso e Villa.

Lo spazzamento meccanico viene svolto con un passaggio settimanale per ciascuna frazione del territorio comunale, tranne per le frazioni di Lancusi e Bolano dove il passaggio è giornaliero, compreso le domeniche.

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: 800166294

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.fiscianosviluppo.com/trasparenza.html> 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 **Fisciano Sviluppo S.p.A.**

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

- <https://www.fiscianosviluppo.com/>

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0898283173
- **Numero Verde:** 800166294
- **Email:** mail@fiscianosviluppo.com
- **PEC:** email@pec.fiscianosviluppo.com
- **Sito Web:** www.fiscianosviluppo.com
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Prignano, 1 - Fisciano (Sa), 84084

14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo - nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune https://www.comune.fisciano.sa.it/index.php?option=com_k2=item=item=329=695 e presso la sede comunale all'indirizzo **Piazza Gaetano Sessa 84084 - Fisciano (SA)**.