

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI
SCAFATI

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 Scafati



**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI**

Acse Spa



**SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
DELLE STRADE**

Acse Spa

Approvata con determina del D.G. n.8 del 25 Gennaio 2023

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.....	9
3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI)	9
3.2 Dati del Gestore.....	10
3.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività.....	10
3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	11
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	21
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	21
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	21
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	21
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	22
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	22
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	22
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	22
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).	23
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	24
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	25
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	25
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	26
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	26
11	TRASPARENZA	27
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY	27
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	28
14	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	28

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 Scafati**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

- 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 **Scafati** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Scafati
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	ACSE SPA
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	ACSE SPA

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 **Scafati** 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 Scafati

Piazza Municipio N.1 - Scafati – Salerno - 84018

P.IVA 00625680657 - CF 00625680657

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

Responsabile della TARI : **Pucci Paola**

Tel.: **0818571353**

E-Mail : **paolapucci13@alice.it**

PEC. : **tributi.scafati@asmepec.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:

Sicuramente la gestione è svolta sulla base di tutti i principi fondamentali della:

Eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione dei contribuenti efficacia ed efficienza. L'ufficio cerca nel rispetto della legalità di far pagare tutti evitando prescrizioni sulle entrate. Tutti vengono tassati sulla base delle tariffe approvate annualmente dal consiglio comunale elaborate con i dati inseriti nel PEF approvato dall'Eda Salerno.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di riscossione della Tassa Rifiuti viene svolto direttamente dall'Ente. Soltanto la fase coattiva è affidata annualmente ad Agenzia Entrate Riscossione. La formazione dei ruoli annuali viene effettuata sulla base delle denunce presenti in archivio oltre tutte quelle che periodicamente giungono al protocollo generale. L'ufficio gestisce in house i nuovi inserimenti, cancellazioni, volture ecc. Gli orari del front-office sono i seguenti: Lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

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

TARI – 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 <https://www.comune.scafati.sa.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:

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*

Richiesta da effettuare:

- **Sito web del Gestore: <https://acespa.it/>**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni¹ 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 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 **<https://www.comune.scafati.sa.it/>** in modalità anche stampabile.

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

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

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

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 <https://www.comune.scafati.sa.it/> in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

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

Il Comune è nello schema I

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

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

Numero Verde: **IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

Il Gestore **si impegna a predisporre** tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, 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:

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

- 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:

- **Detrazione su prossima riscossione**
- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 50 euro 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.scafati.sa.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 page.

6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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.scafati.sa.it/>

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:** *paolapucci13@alice.it*
- **PEC:** *tributi.scafati@asmepec.it*
- **Sito Web:** *https://www.comune.scafati.sa.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:

Acse Spa

Via P.Melchiade,1 - Scafati – Salerno - 84018

P.IVA 03636380655 - CF 03636380655

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via A. Diaz, 100 84018 Scafati (Sa)**

Responsabile: **Giovanni Marra**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Il territorio del comune di Scafati ha una superficie pianeggiante di 19,89 km² e un'alta densità abitativa, al 31/12/2020 il n. degli abitanti era pari a 49.727 con un n. di famiglie pari a 17.613. La Città è attraversata dal fiume Sarno. e suddivisa in varie frazioni:

Bagni;

Berardinetti;

Mariconda;

Mortellari;

San Pietro dove è possibile visitare la chiesa di San Pietro in piazza, la Chiesa di Sant'Antonio Vecchio e l'Abbazia di Santa Maria di Realvalle a via Lo Porto;

San Vincenzo;

Trentuno;

Ventotto;

Marra-Zaffaranelli.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il servizio viene reso con il sistema del porta a porta sei giorni su sette. Sul territorio attualmente sono dislocati solo i contenitori dedicati alla raccolta del vetro.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

sei giorni su sette si esegue lo spazzamento meccanizzato attraverso l'utilizzo di due spazzatrici con servente.

Il Lavaggio dei marciapiedi si effettua solo nella stagione estiva o in emergenza a chiamata.

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 non viene mai interrotto, anzi nelle festività si rende un servizio straordinario anche domenicale.

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

Acse Spa e i suoi dipendenti si attengono ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici.

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 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 **ACSE SPA** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile in Via A. Diaz, 100 84018 Scafati (SA)**

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).

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:

Nome, indirizzo, telefono, mail, numero e tipologia di ingombranti

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Email**
- **App.**

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

tutti i gg dalle ore 08.00 alle ore 14.00 escluso domenica e festivi con tessera sanitaria dell'intestatario Tari.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

via A. Diaz, 98

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:

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

La modulistica è disponibile:

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

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

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

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

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

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

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

Le aree di raccolta a seconda della tipologia del rifiuto sono suddivise da un minimo di 10 ad un max. di 15.

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.

Lunedì umido

Martedì multi leggero

Mercoledì umido

Giovedì carta e cartone

Venerdì umido

Sabato secco

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.

L'attività di spazzamento nell'area centrale è assicurata tutti i gg,, nelle aree periferiche con cadenza alternata

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: Non fornito dal gestore

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

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

www.acsespa.it

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0818566497
- **Email:** info@acsescafati.it
- **PEC:** acse1@legalmail.it
- **Sito Web:** www.acsespa.it
- **Indirizzo sportello fisico:** Via A. Diaz, 100 84018 Scafati (Sa)

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 **su www.acsespa.it** in **Amministrazione trasparente si trova la sezione dei servizi erogati** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.comune.scafati.sa.it/>

e presso la sede comunale all'indirizzo **Piazza Municipio n.1.**

