

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI

COMUNE DI VICO EQUENSE

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



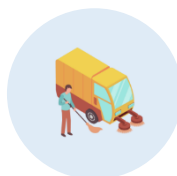
TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune di Vico Equense - vicoequense - ['TARI']



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']

SOMMARIO

PREMESSA	3
-----------------------	----------

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 Vico Equense**.

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 temperare, 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 Vico Equense** sono i seguenti :

Gestore	Ragione sociale
TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune di Vico Equense - vicoequense - ['TARI']
SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']
SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di NA ha determinato, con la determina n. 104 del 13/06/2022, il posizionamento dei gestori del Comune di Vico Equense nello Schema I, 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 INDICATORI UTILIZZATI 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.

2.4 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 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 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 Vico Equense - vicoequense - ['TARI']

Via Filangieri N°98 Vico Equense (Na) 80069

P.IVA 01548611217 - CF 82007510637

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na)**.

Responsabile della TARI : **Raffaele Staiano**

Tel.: **0818019311**

E-Mail : **raffaele.staiano@comunevicoequense.it**

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994). I Principi Fondamentali sui quali il Comune impronta la gestione del Servizio Tributi sono: - Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi, ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso e razza, garantisce la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura; - Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; - Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, l'Ente si impegna a limitare i tempi di disservizio al minimo; - Partecipazione: l'Ente 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 e ss.mm. e ii., 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 consentire la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi. 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. - Efficienza ed efficacia: viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da conseguire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando a tal fine, in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili. - Rispetto delle normative: i servizi e le attività sono gestiti, compatibilmente con le risorse disponibili, secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. - Equità: viene garantito, nella quantificazione delle tariffe, il rispetto del principio di chi "inquina paga"; l'utente viene assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminatori. L'Ente garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto. - Legalità ed onestà: 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. - Semplificazione delle procedure: vengono assunte iniziative affinché la modulistica sia a disposizione del contribuente in tempi utili per gli

adempimenti e curando che le comunicazioni, le informazioni e le 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. - Chiarezza e cortesia: il Comune s'impegna attraverso la piena disponibilità degli Uffici a fornire le informazioni necessarie 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. - Informazione: si 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. - Riservatezza: il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR. - Centralità della persona: i servizi assicurati dal Comune vengono erogati tenuto conto delle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, delle sue potenzialità delle sue eventuali fragilità. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale. - Rispetto dell'ambiente: il Comune 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.

3.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa della 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) viene garantita mediante lo sportello comunale dedicato dell'Ufficio Tributi; 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 sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. 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.

3.4 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.

3.5 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

3.5.1 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.

3.5.2 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: **Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na)..**

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

- Posta
- Email
- On line
- Pec
- Sportello fisico

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni 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.

3.5.3 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, tramite sito web del gestore:

<http://www.superecosrl.com>

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni 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.

3.5.4 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 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:

Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na)..

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

- PEC
- Posta
- Email
- On line
- Sportello fisico

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni 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

3.5.5 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:

- PEC
- Posta
- Sportello fisico
- Email

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in:

Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na)..

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni 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.

3.5.6 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLLO FISICO E ONLINE (ARTICOLI 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

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.

Il comune non mette a disposizione uno sportello per gli utenti.

3.5.7 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:

- I. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- II. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- III. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- IV. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

- V. 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;
- VI. eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- VII. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

3.5.8 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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in:

Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na)..

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

- PEC
- Posta
- Sportello fisico

- Email

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.

3.5.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Il Regolamento del Gestore ha previsto indennizzi in favore degli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità.

3.6 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L845>

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.

3.7 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 **Comune di Vico Equense - vicoequense - ['TARI']**.

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:

<http://www.comunevicoequense.it>

3.8 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

3.9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Email : tributi@comunevicoequense.it
- PEC: protocollo@pec.comunevicoequense.it
- Telefono: 0818019300
- Sito Web: <http://www.comunevicoequense.it>
- Indirizzo sportello fisico: Piazzale Giancarlo Siani N°1 - 80069 Vico Equense (Na).

4 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

4.1 DATI DEL GESTORE

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

SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']

Piazza Labriola, 32 Cassino (Fr) 03043

P.IVA 10753871002 - CF 10753871002

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Corso Filangiere, 98 - 80069 Vico Equense (Na)**

Responsabile: **Carlo Ciummo**

Tel.: **0776311233**

E-Mail : **direzione@superecosrl.com**

4.2 TERRITORIO SERVITO

La Super Eco srl ha avviato il servizio sul territorio del Comune di Vico Equense in data 23 Ottobre 2023 che ha durata di 7 anni e la cui scadenza è prevista per il 22 Ottobre 2030.

Bacino servito:

➤ Comune di Vico Equense esteso su una superficie di circa 29 km².

- Abitanti anno 2025 (dati ARPA): 20.133
- Utenze domestiche circa 8.000;
- Utenze non domestiche circa 1.100;

4.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti. Nel seguito si presenta una descrizione generale ma sintetica delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti nel periodo diurno e notturno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e in quello dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Le attività di raccolta si dividono essenzialmente in raccolta porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche di gran parte del paese dei rifiuti urbani e raccolta in punti fissi di alcune tipologie di rifiuti pericolosi di natura urbana. Pertanto:

1. Raccolta porta a porta - utenze domestiche e non di tutto il territorio dei seguenti rifiuti secondo calendario stabilito:
 - Rifiuti indifferenziati;
 - Rifiuti differenziati di organico - carta e cartone - imballaggi in vetro - imballaggi in materiali misti (plastica e lattine) - cartone selettivo alle UnD grandi produttori - raccolta di sfalci di potature;
2. Raccolte domiciliari con prenotazione al numero verde di:
 - Rifiuti ingombranti;
 - Rifiuti RAEE;
3. Raccolta tramite contenitori dislocati sul territorio comunale dei seguenti rifiuti:
 - Pile esauste;
 - Farmaci scaduti;
 - Olio vegetale esausto - la raccolta avviene anche in modalità itinerante con un calendario predisposto annualmente;
 - Indumenti usati;
4. Gestione Isola Ecologica - La piattaforma Ecologica di Via Raspolo n. 10 è un'area attrezzata dove si possono portare i rifiuti riciclabili, voluminosi e ingombranti. I cittadini (utenze domestiche) possono accedervi con il codice fiscale e possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche

normative di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ect.. Le utenze non domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti direttamente nell'area attigua alla Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) provvisti delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto. Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi.

Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani.

4.4 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 39001:2016
- SAS 8000
- UNI EN ISO 45001:2018
- UNI PdR 125:2022

4.5 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:

- Veicolo in sosta non autorizzati;
- Eventi meteorologici avversi;

- festività programmate;

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

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. **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;

- 10. 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;
- 11. 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;
- 12. 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;
- 13. Riservatezza:** Garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR;
- 14. 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;

15. 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;

4.7 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

4.7.1 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.

4.7.2 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.

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.

Il comune non mette a disposizione uno sportello per gli utenti.

4.7.3 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: **800722825**

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:

1. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
2. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
3. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
4. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
5. 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;

6. eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
7. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

4.7.4.1 RACCOLTA DOMICILIARE

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

Per poter usufruire del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e Raee gli utenti devono chiamare il numero verde. Ad ogni utente che prenota verrà indicato il giorno e l'ora di esposizione del rifiuto prenotato. Il numero massimo di pezzi che possono essere conferiti per ogni prenotazione è pari a 6.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- Numero verde

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in:

Corso Filangiere, 98 - 80069 Vico Equense (Na)

e sul sito web del gestore, in modalità anche stampabile:

<https://www.superecosrl.com/comune-di-vico-equense>.

4.7.4.2 CENTRO DI RACCOLTA

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

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

Via Raspolo, 10 -

80069 Vico Equense (NA)

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).

4.7.5 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

- Numero verde

La modulistica è disponibile tramite:

- Su sito

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene al gestore della raccolta e trasporto, tramite:

- Sportello fisico
- Email
- Numero verde

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

- Su sito

4.7.6 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.

Inserire la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Raccolta abiti usati:

- Via Filangieri;
- Via Asturi;

- Parcheggio Bonea;
- Via Luigi Avellino;
- Via Raffaele Bosco 549;
- Via Patierno;
- Zona Faito;
- Parcheggio Moiano;
- Zona Ticciano;
- Parcheggio Arola;
- Seiano;
- Montechiaro;

Raccolta olio esausto vegetale:

- Parcheggio Bonea;
- Parcheggio Moiano;
- Zona Ticciano;
- Montechiaro;

Raccolta farmaci scaduti:

- contenitori dislocati presso le farmacie;

4.7.7 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 - organico - pannolini - sfalci di patate;

Martedì - multimateriale;

Mercoledì - carta e cartone - organico;

Giovedì - Indifferenziato - pannolini

Venerdì - multimateriale;

Sabato - vetro - organico;

4.7.8 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO 48

Il servizio di pronto intervento deve favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

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).

L'utente dovrà contattare:

Numero Verde: 800722825

4.8 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.superecosrl.com/>** 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.

4.9 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 **SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']**.

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.superecosrl.com/>

4.10 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Telefono : 0776311233

- Numero Verde: 800722825
- Email : superecosrl@gmail.com
- PEC: superecosrl@pecimprese.it
- Sito Web: <https://www.superecosrl.com/comune-di-vico-equense>
- Indirizzo sportello fisico: Corso Filangiere, 98 - 80069 Vico Equense (NA)

5 IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

5.1 DATI DEL GESTORE

La gestione dello Spazzamento e Lavaggio delle strade è svolta da:

SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']

Piazza Labriola, 32 Cassino (Fr) 03043

P.IVA 10753871002 - CF 10753871002

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Corso Filangiere, 98 - 80069 Vico Equense (Na)**

Responsabile: **Carlo Ciummo**

Tel.: **0776311233**

E-Mail : **direzione@superecosrl.com**

5.2 TERRITORIO SERVITO

La Super Eco srl ha avviato il servizio sul territorio del Comune di Vico Equense in data 23 Ottobre 2023 che ha durata di 7 anni e la cui scadenza è prevista per il 22 Ottobre 2030.

Bacino servito:

➤ Comune di Vico Equense esteso su una superficie di circa 29 km².

· Abitanti anno 2025 (dati ARPA): 20.133

- Utenze domestiche circa 8.000
- Utenze non domestiche circa 1.100

Il territorio del Comune di Vico Equense, esteso tra la Penisola Sorrentina e i Monti Lattari, si caratterizza per una struttura policentrica, composta dal nucleo centrale e ben 16 frazioni (spesso definite "borgate" o antichi casali) tra cui spiccano Arola, Bonea, Massaquano, Moiano, Seiano, Santa Maria del Castello

, Monte Faito, Fornacelle, Pacognano, Patierno, Pietrapiano, Praezzano, Sant'Andrea, Ticciano, San Salvatore.

5.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Spazzamento manuale e meccanizzato.

I servizi di spazzamento prevedono la pulizia meccanizzata (mediante spazzatrici), manuale o combinata dei rifiuti provenienti dalle sedi stradali, marciapiedi, piazze, aree pubbliche, aree di pertinenza delle scuole o comunque soggette anche temporaneamente ad uso pubblico, degli spazi pubblici assoggettati a frequentazione libera ed occasionalmente nelle aree interessate da manifestazioni pubbliche, feste rionali e spettacoli viaggianti.

La Super Eco Srl, tenuto conto delle condizioni e delle caratteristiche delle strade e delle altre aree dei rispettivi territori comunali, predispone un apposito piano di spazzamento che prevede i seguenti interventi minimi:

- spazzamento aree e strade del centro e tratti stradali principali delle frazioni, con cadenza quotidiana;
- spazzamento aree e strade periferiche, con cadenza bisettimanale.

Inoltre:

- nel periodo dall'01/06 al 30/09 è previsto lo spazzamento quotidiano delle strade e aree principali site in località Faito;
- nel periodo dall'01/10 al 31/05 è previsto un ulteriore turno di spazzamento per le strade del centro e aree spiagge (strade e piazze), dalle ore 17.00 alle 20.00.

È compreso nel servizio lo spazzamento e la pulizia delle aree interessate dal mercato settimanale, da fiere, sagre, ricorrenze e manifestazioni al termine degli eventi.

Lavaggio strade.

Il servizio prevede il lavaggio a pressione del suolo pubblico o soggetto ad uso pubblico, con rimozione dei rifiuti provenienti dalle sedi stradali, comprese le strade di accesso alle spiagge, marciapiedi, piazze, aree pubbliche, aree di pertinenza delle scuole o comunque soggette ad uso pubblico, con cadenza mensile.

Nel periodo maggio/ottobre il lavaggio e la sanificazione stradale e dei marciapiedi del centro e aree spiagge (strade e piazze), con particolare attenzione alle aree interessate da intenso traffico veicolare, sono eseguiti con cadenza settimanale.

Svuotamento cestini.

Lo svuotamento e pulizia dei cestini gettacarte e dei contenitori per le deiezioni canine installati nelle strade e nei giardini comunali è previsto, in linea generale, con le seguenti frequenze e, in ogni caso deve essere svolto

in modo da evitare traboccamenti e l'imbrattamento della sede stradale, onde garantire costantemente la pulizia ed il decoro delle aree:

a) svuotamento antimeridiano: tutti i giorni entro le ore 9.00;

b) svuotamento pomeridiano:

- periodo novembre/marzo, venerdì, sabato, domenica e festivi dalle ore 15:00 alle ore 18:00;
- periodo aprile/ottobre tutti i giorni dalle ore 17:00 alle ore 20:00;

Il servizio di sostituzione sacchi riguarda tutti i cestini stradali.

Nelle aree di maggiore afflusso sono previsti cestini gettacarte differenziati, per garantire la separazione dei rifiuti e un loro parziale recupero (riassetto stradale).

5.4 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 14001:2015
- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 39001:2016
- SAS 8000
- UNI EN ISO 45001:2018
- UNI PdR 125:2022

5.5 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELLO SVOLGIMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

5.6 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

5.6.1 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.

5.6.2 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di spazzamento. Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali:

- Veicolo in sosta non autorizzati;
- Eventi meteorologici avversi;
- festività programmate;

5.6.3 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI (ARTICOLO 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).

- Email
- Numero verde

La modulistica è disponibile:

- Su sito

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

Il gestore dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico consente di soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.). Il numero verde è il seguente:

Numero Verde: **800722825**

5.6.5 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.

Lunedì -

Martedì -

Mercoledì -

Giovedì -

Venerdì -

5.7 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.superecosrl.com/>** 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.

5.8 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 **SUPER ECO SRL - vicoequense - ['RT', 'SL']**.

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.superecosrl.com/>

5.9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Telefono : 0776311233

- Email : superecosrl@gmail.com
- PEC: superecosrl@pecimprese.it
- Indirizzo sportello fisico: Corso Filangiere, 98 - 80069 Vico Equense (NA)