



CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NEL COMUNE DI CAMPOLATTARO (BN)



Sommario

PREMESSA	3
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	4
1.1 Dati generali	4
1.2 Territorio servito	5
1.3 Scelta dello schema di servizio.....	5
1.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.).....	5
1.5 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	6
1.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	6
1.7 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	7
1.8 Trasparenza.....	7
2. PRESTAZIONI SOGGETTE AD OBBLIGHI DI QUALITA'	7
2.1 Servizio telefonico	8
2.2 Servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi....	8
2.3 Segnalazione di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	9
2.4 Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.	9
2.5 Programma delle attività di raccolta e trasporto.....	9
2.6 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.....	10
2.7 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	10
3. PRIVACY	10
4. VALIDITA' DELLA CARTA DI SERVIZIO	11

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui 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 però 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 Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

giorni dalla stessa pubblicazione.

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

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 Dati generali

Irpinia Global Service è una società cooperativa sociale onlus fondata nel 2003 con sede legale in via Variante snc, Cervinara (Av) 83012. In questo lungo arco di tempo la società ha avuto modo di occuparsi a 360° della gestione dei rifiuti pericolosi, essendo in possesso delle necessarie autorizzazioni (Iscrizioni all’Albo Gestori Rifiuti) per le attività di raccolta e trasporto allo smaltimento finale di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, recuperabili e non, nella bonifica di siti e beni contenenti amianto e nella raccolta e trasporto al recupero di rifiuti speciali pericolosi e non

pericolosi.

Accanto ai servizi base, la società offre assistenza, consulenza, formazione e progettazione per la gestione dei rifiuti e in materia ambientale.

Irpinia Global Service, pur maturando una competenza a largo spettro in tutto il suo settore, si è specializzata nei servizi di raccolta e micro raccolta dei rifiuti speciali di origine sanitaria, sviluppando soluzioni ad hoc per studi medici, laboratori di analisi cliniche, case di cura, ospedali.

Dati del titolare dell'azienda: Marro Carla nata a Napoli il 16/09/1981 e residente a Campomarino alla via dei tulipani 17 .

Partita Iva: 02344940644 tel: 0824844010

email: irpiniagsmail.com

pec: irpiniagsec.it

Sito web: www.irpiniaglobalservice.it

Numero verde: 800864662

1.2 Territorio servito

Il territorio servito interessa la totalità del territorio di Campolattaro.

Campolattaro è un comune italiano della provincia di Benevento in Campania, situato a nord del monte Sauco (572 m), a lato del fiume Tammaro, ha un'altitudine fra i 322 ed i 572 m sul livello del mare, con un'escursione altimetrica pari a 250 m. Il territorio da servire oggetto del presente piano si estende su una superficie complessiva pari a 17,59 Km².

Il tessuto urbano del comune è formato principalmente da quartieri moderatamente popolati, composti da palazzine di due, uno o tre piani (bifamiliari o trifamiliari), rare realtà condominiali di modesta grandezza, corti ubicate nei centri storici, villette indipendenti e bifamiliari nelle zone rurali.

1.3 Scelta dello schema di servizio

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori l'Ente d'Ambito di Benevento ha determinato con la delibera 106 del 15/06/2022 il posizionamento nello schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio , riferiti a gestori del Comune di Campolattaro di cui alla tabella 2 appendice 1 TQRIF.

1.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)

Le certificazioni possedute dalla Irpinia Global Service sono le seguenti:

ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018
ISO 37001:2016 - ISO 9001:2015

1.5 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- **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;
- **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;
- **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, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

1.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il servizio consiste nell'espletamento da parte di Irpinia Global Service dei servizi di:

- a) servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani: a.1. indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare); a.2. carta e cartone per le utenze domestiche (raccolta domiciliare); a.3. carta per le utenze non domestiche (raccolta domiciliare); a.4. cartone per le utenze non domestiche (raccolta domiciliare); a.5. multimateriale leggero (imballaggi in plastica e imballaggi metallici) per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare); a.6. vetro per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare); a.7. di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare); a.8. pannolini e pannoloni (raccolta domiciliare); a.9. ingombranti (raccolta domiciliare); a.10. cimiteriali; a.11. sfalci e potature effettuate su suolo pubblico; a.12. pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori); a.13. rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- b) servizi di igiene urbana: b.1. rimozione di rifiuti abbandonati e pulizia delle aree oggetto di scarico; b.2. attività di spazzamento manuale; b.3. attività di spazzamento meccanizzato; b.4. attività di lavaggio della piazza;
- c) servizi informativi: c.1. redazione della carta dei servizi; c.2. servizio informativo telefonico denominato "Numero verde".

1.7 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 :

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;
- Ostacoli dovuti al traffico;
- Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.

1.8 Trasparenza

Il sito web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) è <https://igs.trasparenzaserviziorifiuti.it/>

2. PRESTAZIONI SOGGETTE AD OBBLIGHI DI QUALITA'

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC di Benevento (Schema I), vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022.

2.1 Servizio telefonico

La nostra Azienda in quanto gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza al numero.

Il servizio telefonico consente di soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio dei rifiuti urbani del Comune di Campolattaro. Il numero verde è il seguente: 800864662.

Attraverso il "Numero dedicato", gli utenti possono:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- c) prenotare i servizi a chiamata;
- d) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami. La gestione del servizio deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta:

2.2 Servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

Per il Comune di Campolattaro è attivo il servizio domiciliare su prenotazione dei rifiuti urbani ingombranti provenienti da locali e luoghi adibiti a uso di civile abitazione. In generale, sono considerati ingombranti tutti quei rifiuti che per dimensioni non possono essere conferiti nei contenitori assegnati agli utenti. E' ricompresa nel servizio anche la raccolta domiciliare dei RAEE domestici. I rifiuti ingombranti contenenti circuiti refrigeranti quali frigoriferi, congelatori, condizionatori e le altre apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso identificate come RAEE dovranno essere raccolti e conferiti separatamente dalle altre tipologie di rifiuti. Devono essere adottate inoltre particolari attenzioni nella fase di ammasso e trasporto affinché tutte le operazioni avvengano in modo da non provocare il rilascio di sostanze pericolose nell'ambiente.

Per la raccolta degli Ingombranti e RAEE è previsto l'utilizzo di una squadra così formata: - n. 1 furgone attrezzato con n. 1 operatore IIIB (Autista) e n. 3 operatori IIB; La squadra effettua la raccolta e conferisce il suo carico all'interno di cassoni scarrabili posizionati presso l'isola ecologica.

Il servizio avviene su prenotazione telefonica 1 volta ogni 30 Giorni a raggiungimento di una quota presunta di 40 mc di materiale su prenotazione dettagliata.

2.3 Segnalazioni di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

La richiesta per la sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta differenziata può essere effettuata contattando il numero verde : 800864662.

2.4 Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.

E' prevista un'unica aree di raccolta vista l'omogeneità del territorio e l'esiguo numero di abitanti.

2.5 Programma delle attività di raccolta e trasporto.

L'Irpinia Global Service provvede alla raccolta e trasporto secondo il seguente calendario

UMIDO ERBA E SFALCIO (in buste separate)	INDIFFERENZIATO PANNOLINI PANNOLONI (in buste separate)	VETRO (buste o contenitore)	UMIDO ERBA E SFALCIO (in buste separate)	PLASTICA E LATTINE CARTA (in buste separate)	UMIDO ERBA E SFALCIO (in buste separate)
 LUNEDÌ ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00	 MARTEDÌ ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00	 MERCOLEDÌ ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00	 GIOVEDÌ ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00	 VENERDÌ ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00	 SABATO ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00
ORARIO DI CONFERIMENTO la sera prima dalle 22:00 alle 05:00					
RACCOLTA PORTA A PORTA - Qualsiasi busta in possesso, le buste devono essere legate bene.					
Scarti di Cucina, Avanzi di Cibo, Fondi di Caffè, Filtri di Tè, Escrementi di Piccoli Animali domestici, Fiore e Piante, Carta Unta, Cenere, Ossa e Crostacei.	Assorbenti, Calze in nylon, Stracci non riciclabili, Mozziconi di sigarette, Spazzamento domestico, Audio, Videocassette, DVD, Rasoi e Lamette, Cerotti, Siringhe con appositi cappucci, Lettiera, Sacchetti Aspirapolvere, Guanti in lattice, Mascherine.	Bottiglie, Vasi e Vasetti di vetro privi di frazione organica (gettare senza tappo, il tappo va gettato nel cassetto della plastica), Bicchieri di vetro, Caraffe, Piccole Lastre.	Scarti di Cucina, Avanzi di Cibo, Fondi di Caffè, Filtri di Tè, Escrementi di Piccoli Animali domestici, Fiore e Piante, Carta Unta, Cenere, Ossa e Crostacei.	Bottiglie, Barattoli, Flaconi, Vasetti e Contenitori, Sacchetti in plastica, Pellicole da Imballaggio, Vasi per fiori, Cassette per frutta e verdura, Lattine in alluminio, Lattine per pelati, tonno, olio, Tetrapak, sacchetti per patatine caramelle, Imballi in polistirolo, Piatti, Bicchieri (anche sporchii ma privi di frazione organica), Carta, Cartone, Riviste.	Scarti di Cucina, Avanzi di Cibo, Fondi di Caffè, Filtri di Tè, Escrementi di Piccoli Animali domestici, Fiore e Piante, Carta Unta, Cenere, Ossa e Crostacei.
I RIFIUTI NON DOVRANNO ESSERE MESSI FUORI IL SABATO SERA E NEI GIORNI FESTIVI COME DA CALENDARIO PREVIA COMUNICAZIONE DA PARTE DELL'AZIENDA CHE SI OCCUPA DELLA RACCOLTA.					
INDUMENTI DEVONO ESSERE CONFERITI NEGLI APPOSITI CONTENITORI PRESENTI SUL TERRITORIO					
OLII ESAUSTI VEGETALI SARANNO RACCOLTI PORTA A PORTA IL 1° E IL 3° GIOVEDÌ DEL MESE E PERTANTO DOVRANNO ESSERE CONFERITI LA SERA PRIMA IN CONTENITORI O BOTTIGLIE DI PLASTICA IN POSSESSO DELL'UTENZA					
INGOMBRANTI E RAE (non più di tre pezzi) SARANNO RACCOLTI SU PRENOTAZIONE AL NUMERO VERDE 800864662. PORTA A PORTA IL 1° E IL 3° GIOVEDÌ DEL MESE E PERTANTO DOVRANNO ESSERE CONFERITI LA SERA PRIMA					
FARMACI SCADUTI E PILE ESAUSTE VANNO CONFERITI NEI CONTENITORI PRESENTI SUL TERRITORIO					

2.6 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il servizio di spazzamento e pulizia viene effettuato col sistema manuale con conseguente raccolta, trasporto per il conferimento all'impianto di smaltimento/trattamento, dei rifiuti solidi giacenti su vie, piazze, marciapiedi, aree pubbliche e/o private soggette ad uso pubblico, anche se temporaneo, compresi i parchi pubblici quali le aiuole, i giardini pubblici, la villa comunale. Le zone interessate sono riconducibili all'intero territorio. Per spazzamento e pulizia si intende la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto urbano non pericoloso, compresi gli ingombranti, il fango, l'acqua stagnante e le erbacce radicate nelle zanelle e lungo e sopra i marciapiedi. Sono incluse in detto servizio gli interni delle aiuole, le aree destinate a verde pubblico e le aree private, soggette ad uso pubblico, anche temporaneamente non recintate, compreso lo svuotamento e la pulizia dei cestini portarifiuti installati nelle strade e giardini pubblici, e non esclusa la fornitura e sistemazione in essi dei sacchetti in p.v.c. occorrenti a tale uso. Nel servizio è inclusa la rimozione di siringhe rinvenute durante le operazioni di pulizia del suolo.

Il personale è munito di apposita pinza per la raccolta delle siringhe e di un contenitore sigillato con apposita feritoia per l'immissione delle stesse.

In caso di nevicate, in sostituzione delle normali attività di spazzamento viene effettuato il servizio di spazzamento neve sui punti di accesso di luoghi ad utilizzo pubblico (scuola, municipio, ufficio postale, pubblica piazza ecc.).

La pulizia meccanizzata delle strade avviene con la frequenza settimanale che coincide con il giorno di mercato con pulizia dell'area mercatale.

2.7 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana del Comune di Campolattaro è possibile contattare il numero verde : 800864662.

3. 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 Irpinia Global Service

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.irpiniaglobalservice.it/privacy/view>

4. VALIDITA' DELLA CARTA DI 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.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet di Irpinia Global Service e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet all'indirizzo

<https://igs.trasparenzaserviziorifiuti.it/>