CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

SALA CONSILINA

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 Sala Consilina

SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

SUPER ECO S.R.L.
Piazza Labriola nr.32
03043 CASSINO (FR)
P.I. 10753871002

SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

SUPER ECO S.R.L.
Piazza Labriola nr.32
03043 CASSINO (FR)
P.I. 10753871002

Approvata con Determina del Dirigente Vicario n. 23 del 27 marzo 2025

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

SOMMARIO

PREMESSA **4**

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI **5**

2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO **7**

2.1 Informazioni sui gestori 7

2.2 Scelta dello schema di servizio 8

2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati 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 13

3.5 Regime di prelievo adottato 14

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' **15**

4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale 15

4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (*Articoli 6, 7 e 8)* 15

4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (*Articolo 9)* 16

4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (Art 10,11 e 12). 17

4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (*Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18*) 18

4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1) 18

4.7 Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* 19

4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti *(Titolo V, ad eccezione dell'Articolo 28.3)* 20

4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento 20

5 TRASPARENZA **21**

6 LA TUTELA DELLA PRIVACY **21**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

7 IL DIRITTO DI ACCESSO 21

8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 22

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 22

9.1 Dati del Gestore 22

9.2 Territorio servito 23

9.3 Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto 23

9.4 Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio 23

9.5 Certificazioni adottate dal Gestore 23

9.6 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato 23

9.7 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività 24

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' 25

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO 25

10.2 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online (Art. 19 e 22)* 26

10.3 Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* 26

10.4 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (*Art. 29 e 30).* 27

10.5 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare *Art 32* *29*

10.6 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità *Articolo 35.1* 30

10.7 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto *Art. 35.2* 30

10.8 Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade *Articolo 42.1.* 32

10.9 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - *Articolo 48* 33

11 TRASPARENZA 33

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY 34

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 34

14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 34

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi, i livelli di qualità attesi e le modalità di fruizione dei servizi erogati per la gestione dei rifiuti urbani, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio (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 che garantisce la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio stesso.

La Carta della qualità è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine primario è una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi stessi, che da attori passivi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia e specificate dalla Carta stessa oltre che dal Regolamento comunale.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio di gestione dei 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:

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

- 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 dei rifiuti urbani 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;
    - degli standard ulteriori e/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 Sala Consilina.**

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. 2dispone 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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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,*

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

stabiliti dalla legge 481/95";

- Delibera ARERA 18 Gennaio 2022n.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 o i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi 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 **Sala Consilina** individuati sono i seguenti*:*

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	**Comune di Sala Consilina**
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	**SUPER ECO S.R.L. Piazza Labriola nr.32 03043 CASSINO (FR) P.I. 10753871002**
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	**SUPER ECO S.R.L. Piazza Labriola nr.32 03043 CASSINO (FR) P.I. 10753871002**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di Salerno approva, con la determina n. **144** del **16/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Sala Consilina** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

TIPOLOGIA OBBLIGO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la Gestione di cui all'Articolo 5;
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'articolo 7;
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'articolo 10 ed all'articolo 11;
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18;
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22;
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Art. 28.3);
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30;
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta Domiciliare di cui all'Articolo 32;
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di Prossimità di cui all'Articolo 35.1;
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2;
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43;
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48;

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 è riservata sempre al Comune di Sala Consilina, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 Sala Consilina

Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - Sala Consilina – Salerno - 84036

P.IVA 00502010655 - CF 00502010655

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in

Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - 84036 Sala Consilina (Sa)

Responsabile della TARI: **Dott. Emilia Cardinale**

Tel.: **0975 525279**

E-Mail: **e.cardinale@comunesalaconsilina.it**

PEC: **protocollo.salaconsilina@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:

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;

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

sistemi comunicativi non cartacei.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Comune si occupa della gestione della tassa rifiuti e del rapporto con gli utenti.

In detta gestione è ricompresa:

- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati;
- la gestione della banca dati degli utenti, 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, eseguita sulla base delle dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dall'attività derivante dagli accertamenti d'ufficio.

Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico e/o mediante ricevimento del pubblico su appuntamento nei seguenti orari d'ufficio:

- Lunedì dalle ore 09:00 alle 13:00;
- Martedì dalle ore 16:00 alle 18:00;
- Giovedì dalle ore 09.00 alle 13.00;

La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze ed i controlli incrociati delle banche dati a disposizione, mediante aggiornamenti continui e costanti, è considerato obiettivo strategico per due ragioni:

- fornire adeguate risposte all'utenza qualora si verifichino richieste/reclami e quindi garantire un sempre elevato livello di servizio;

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

- essere sempre in grado di produrre un'attività accertativa costante che contrasti l'evasione fiscale e permetta di incrementare l'imponibile tributario con conseguente riduzione della tassa.

3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

Il Comune di Sala Consilina 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

Tale metodo consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alla 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 così come riportato in catasto, le tariffe per unità di superficie (m2) parametrate al numero degli occupanti;
- una quota variabile: parametrata al numero degli occupanti.

Per tutte le utenze domestiche principali il numero dei componenti del nucleo familiare, ai fini della determinazione della TARI, è individuato nel numero dei soggetti conviventi, a prescindere dall'esistenza dei vincoli di parentela o affinità, risultanti dagli elenchi dell'anagrafe del Comune di Sala Consilina, anche se intestatari di autonoma scheda anagrafica.

Inoltre per tutte le utenze principali, il numero dei componenti del nucleo familiare è desunto dalle iscrizioni anagrafiche risultanti al 1° Gennaio dell'anno di competenza, ovvero, se successiva, alla data di iscrizione anagrafica; è fatto salvo comunque il conguaglio per le variazioni del numero dei componenti intervenute in corso d'anno.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

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

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta tramite raccomandata A/R, via e-mail all'indirizzo protocollo.salaconsilina@asmepec.it, mediante la consegna del modulo allo sportello fisico del protocollo 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 **Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - 84036 Sala Consilina (SA)** e sul sito web del gestore **https://www.comunesalaconsilina.it/** in modalità anche stampabile.

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

- **Posta tramite raccomandata A/R**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (*ARTICOLO 9)*

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

Richiesta da effettuare via mail al seguente riferimento:

Servizio Ecologia – Ambiente
polizialocale@comunesalaconsilina.it

l tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni[1] lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari è dieci (10) giorni[1] 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.

[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.*

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 **Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - 84036 Sala Consilina (SA)** e sul sito web del gestore **https://www.comunesalaconsilina.it/** in modalità anche stampabile.

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

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni[1] 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.*

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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, 17 E 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*:

- **RACCOMANDATA A/R**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - 84036 Sala Consilina (Sa)** e sul sito web del gestore **https://www.comunesalaconsilina.it/** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni[1] 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.

[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*

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 degli obblighi di servizio previsti dal sistema regolatorio.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 telefonico dedicato a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Di seguito i riferimenti attivi per la gestione del servizio:

Numero telefonico Ufficio Ecologia: **0975/525278**

Numero cellulare isola ecologica: **345/2912079**

Numero WhatsApp Super Eco: **349/0876579**

Numero verde Super Eco: **800 98 45 97**

Per la gestione delle tariffe ed i rapporti con i contribuenti contattare invece i seguenti riferimenti:

Numero telefonico Ufficio Tributi: **0975/525279**

Numero telefonico Ufficio Tributi: **0975/525296**

Il Gestore si impegna a predisporre tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

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

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;

d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 **diretta del Comune di Sala Consilina** ed il pagamento in **4** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione.

Al documento di riscossione sono allegati i relativi **bollettini F24 o modello pagoPA** mediante il quale poter effettuare il versamento del dovuto.

Il contribuente che ravvisa inesattezze nell'avviso ricevuto inoltrerà all'Ente Gestore, richiesta scritta di rettifica e/o annullamento in autotutela.

Qualora le verifiche eseguite evidenzino un parziale storno del dovuto ed un credito a suo favore, il gestore procede su richiesta formale del contribuente alla compensazione dell'importo erroneamente addebitato sulle successive riscossioni o al rimborso dell'importo stesso.

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

La Delibera 15/2022/R/rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) non ha definito tipologia e ammontare degli indennizzi agli utenti in caso di violazione dei parametri di qualità. I contratti di servizio in essere prevedono l'applicazione di penali in caso di disservizi (scostamento dalle prescrizioni delle schede di servizio) che devono essere riconosciute al Comune con trattenuta dell'ammontare della penale dalla liquidazione dell'importo del corrispettivo fatturato dai gestori operativi.

Si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il seguente sito web:

https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H683

A questo link possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

Inoltre in considerazione dell'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page ha indicato il seguente sito web:

https://www.comunesalaconsilina.it/

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 Sala Consilina.**

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.comunesalaconsilina.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.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Per la gestione delle tariffe ed i rapporti con i contribuenti:

- ***Email:*** *e.cardinale@comunesalaconsilina.it*
- ***Email:*** *f.caggianese@comunesalaconsilina.it*
- ***Email:*** *ufficiotributi@comunesalaconsilina.it*
- ***PEC:*** *protocollo.salaconsilina@asmepec.it*
- ***Telefono:*** *0975/525279 – 0975/525296*
- ***Sito Web:*** *https://www.comunesalaconsilina.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Giuseppe Mezzacapo, 44 - 84036 Sala Consilina (Sa)*

Per la gestione del servizio:

- Numero telefonico Ufficio Ecologia: **0975/525278**
- Numero cellulare isola ecologica: **345/2912079**
- Numero WhatsApp Super Eco: **349/0876579**
- Numero verde Super Eco: **800 98 45 97**
- ***Email:*** *polizialocale@comunesalaconsilina.it*

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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:

SUPER ECO S.R.L.
Piazza Labriola nr.32
03043 CASSINO (FR)

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova nella sede Comunale alla **Via Giuseppe Mezzacapo N. 44 - Piano 3°**

Responsabile: Comand. SALVATORE DELLA LUNA MAGGIO

9.2 TERRITORIO SERVITO

Intero territorio comunale

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Raccolta e trasporto rifiuti urbani col sistema del "porta a porta", dalle utenze al centro di raccolta comunale, secondo calendario.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Spazzamento e lavaggio sulle aree pubbliche, secondo calendario

9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani il Gestore, per assicurare ai clienti un servizio conforme e garantito, ha adottato un Sistema di Gestione Integrata per la Qualità e l'Ambiente riferito alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, certificazione ISO 45001:2018 per la prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre il gestore applica un sistema eco-sostenibile che garantisce l'efficienza dei servizi, l'impiantistica, il contenimento dei costi e le percentuali di raccolta differenziata prevista dalla normativa nazionale (d.lgs.50/2016).

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:

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

- **Lavori stradali;**
- **Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.);**
- **Calamità naturali;**

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

1: EGUAGLIANZA

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

2: IMPARZIALITÀ

La Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

3: CONTINUITÀ

La Società si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

4: PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

5: EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

La Società s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La Società provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

6: TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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

10.2 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E *ONLINE (ART.19 e 22)*

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore:

SUPER ECO S.R.L.

Piazza Labriola nr.32
03043 CASSINO (FR)
P.I. 10753871002

mette a disposizione uno sportello fisico collocato al:

Piano 3° del Comune di Sala Consilina alla Via Giuseppe Mezzacapo n. 44

Ed uno sportello on line sul quale inviare le richieste:

Email: *polizialocale@comunesalaconsilina.it*

10.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (*ARTICOLO20 E ARTICOLO22)*

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 800 98 45 97

Cellulare 349/0876579

Isola Ecologica 345/2912079

Servizio Ecologia 0975/525278

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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:

Raccolta su prenotazione o conferimento diretto c/o l'isola ecologica

La relativa richiesta può essere inoltrata tramite i seguenti canali:

- **Numero verde 800 98 45 97**
- **Cellulare 345/2912079**
- **Mail: polizialocale@comunesalaconsilina.it**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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

- Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00;
- Giovedì dalle ore 08:00 alle ore 11:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00;

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta/Isola Ecologica sita in

Via Marrone - Sala Consilina (SA)

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti (art.29.2 TQRIF).
I Soggetti autorizzati al conferimento sono i privati cittadini (utenze domestiche) residente nel Comune di Sala Consilina con esibizione del codice soggetto utenza TARI ed i titolari di utenze non domestiche e domiciliati nel Comune di Sala Consilina con esibizione di documentazione idonea ad attestare il titolo e domicilio.
I materiali conferibili sono:

a) imballaggi in carta e cartone CER 15 01 01
b) imballaggi in plastica CER 15 01 02
c) imballaggi in metallo CER 15 01 04
d) imballaggi in vetro e rifiuti in vetro CER 15 01 07 e 20 01 02
e) contenitori T/FC CER 15 01 10* e 15 01 11
f) rifiuti di carta e cartone CER 20 01 01
g) frazione organica umida CER 20 01 08 e 20 03 02
h) abiti e prodotti tessili CER 20 01 10 e 20 01 11
i) rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE CER 20 01 23, 20 01 35*, 20 01 36 e 20 01 21)
j) oli e grassi commestibili CER 20 01 25
k) farmaci CER 20 01 31* e 20 01 32
l) batterie ed accumulatori CER 20 01 33* e 20 01 34

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

m) sfalci e potature CER 20 02 01
n) rifiuti ingombranti CER 20 03 07
o) cartucce toner esaurite CER 20 03 99
p) pneumatici fuori uso CER 16 01 03
q) miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da 17 01 06* CER17 01 07
r) altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio CER 20 01 99
s) residui della pulizia stradale se avviati a recuperare CER 20 03 03
t) rifiuti urbani non differenziati CER 20 03 01

Al fine di consentire il corretto funzionamento dell'isola ecologica, i materiali conferiti saranno accettati compatibilmente con la capacità di ricezione dell'isola ecologica stessa e comunque entro i seguenti limiti quantitativi:

- lett. "e" (venti confezioni/3 mq annui)
- lett. "l" (due pezzi/1 mq annui)
- lett. "m" (venti bustoni/10 mq annui)
- lett. "n" (quindici pezzi/10 ma annui)
- lett. "o" (dieci pezzi/1 mq annui)
- lett. "p" (quattro pezzi annui)
- lett. "q" (sette mq annui e comunque derivanti da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)
- lett. "t" (due sacchetti/0,50 mq settimanali)

Non saranno ammessi rifiuti che per tipologia, quantità e relative prescrizioni non rientrano tra quelli indicati

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).

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Numero verde 800 98 45 97**
- **Cellulare 345/2912079**
- **Mail: polizialocale@comunesalaconsilina.it**

La modulistica è disponibile sul sito web del Comune di Sala Consilina:

https://comune.salaconsilina.sa.it/tipi_documento/modulistica/

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.

Sul territorio comunale non sono dislocati cassonetti di conferimento

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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.

Le utenze domestiche osservano le seguenti modalità di conferimento dei rifiuti:

- **<u>Secco residuo</u> (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Lunedì;**
- **Organico (in buste semitrasparenti e biodegradabili) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Domenica e Giovedì;**
- **Multimateriale (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Venerdì;**
- **Vetro (in buste semitrasparenti e/o bidoncini, secchi in dotazione, scatole chiuse) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Mercoledì;**
- **Carta e cartone (in buste semitrasparenti shopper di carta o scatole da imballaggio) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Martedì;**
- **Pannolini e Pannoloni (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Lunedì e Giovedì;**
- **Abiti usati (in buste semitrasparenti) ogni primo Giovedì del mese dalle ore 22:00 alle ore 24:00**

Le utenze non domestiche osservano le seguenti modalità di conferimento dei rifiuti:

- **<u>Secco residuo</u> (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Lunedì;**
- **Organico (in buste semitrasparenti e biodegradabili) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Domenica, Martedì e Giovedì;**
- **Multimateriale (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Mercoledì e Venerdì;**
- **Vetro (in buste semitrasparenti e/o bidoncini, secchi in dotazione,**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

scatole chiuse) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Lunedì e Mercoledì;

- **Carta e cartone (in buste semitrasparenti shopper di carta o scatole da imballaggio) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Domenica, Martedì e Giovedì;**
- **Pannolini e Pannoloni (in buste semitrasparenti) dalle ore 22:00 alle ore 24:00 di Lunedì e Giovedì;**

Il conferimento deve eseguirsi depositando il rifiuto all'interno degli appositi secchi/carrellati, posti sul piano stradale e vicino al civico di provenienza, senza comunque arrecare pregiudizio al decoro urbano ed alla viabilità.
Per tutte le frazioni dei rifiuti urbani sopra elencate, per tutte le utenze domestiche condominiali presenti lungo Via Giacomo Matteotti, dal civico 266 al civico 1 e lungo Via Giuseppe Mezzacapo, dal civico 1 al civico 106 (intersezione con Via Macchia Italiana), l'orario di conferimento dei rifiuti è fissato dalle ore 03:00 alle ore 05:00 dei giorni previsti per ciascuna frazione.
Limitatamente ai rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci di potature, oli vegetali esausti ed abiti usati è possibile usufruire anche del servizio di ritiro domiciliare contattando l'ufficio ecologia allo 0975/525278.
Sul territorio comunale inoltre i cittadini possono utilizzare i cestini per la raccolta differenziata, divisi in appositi comparti separati, per i rifiuti urbani di piccole dimensioni, c.d. da passeggio.

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

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

- **Spazzamento quotidiano nel centro città;**
- **Spazzamento periodico nelle periferie;**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

- **Lavaggio periodico**

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: 800 98 45 97
Cellulare 349 0876579

11 TRASPARENZA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi.

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web ***https://www.comunesalaconsilina.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.

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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

SUPER ECO S.R.L.
Piazza Labriola nr.32
03043 CASSINO (FR)
P.I. 10753871002

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.comunesalaconsilina.it/

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Telefono:*** *0975525278*
- ***Email:*** *polizialocale@comunesalaconsilina.it*
- ***PEC:*** *polizialocale.salaconsilina@asmepec.it*
- ***Sito Web:*** *https://www.comunesalaconsilina.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Municipio - Via Mezzacapo N. 44 - Piano 3°*

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

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento

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 **https://www.comunesalaconsilina.it/** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune **IN CORSO DI REDAZIONE PER GARA IN ITINERE** e presso la sede comunale all'indirizzo **VIA GIUSEPPE MEZZACAPO, 44 - 84036 SALA CONSILINA (SA).**

AREA AA. GG. - SERVIZIO PROTOCOLLO
Protocollo Arrivo N. 6561/2025 del 27-03-2025
Allegato 1 - Copia Documento