

# CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL*

*COMUNE DI*

**MASSA DI SOMMA**

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 Massa di Somma



**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI  
RIFIUTI**

Teknoservice Srl



**SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO  
DELLE STRADE**

Teknoservice Srl

Approvata con determina del D.G. del

## 1 SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
2.1 Informazioni sui gestori.....	7
2.2 Scelta dello schema di servizio.....	7
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicato riutilizzati per monitorare tali prestazioni.....	8
<b>3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI .....</b>	<b>9</b>
3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARi) .....	9
3.2 Dati del Gestore.....	9
3.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	10
3.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	11
3.5 Regime di prelievo adottato .....	12
<b>4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>13</b>
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	13
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta ( <i>Articoli 6, 7 e 8</i> ) .....	13
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – ( <i>Articolo 9</i> ) .....	14
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta ( <i>Art 10,11 e 12</i> ). .....	15
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta ( <i>Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</i> ).....	16
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). ( <i>NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1</i> ) .....	17
4.7 Obblighi di servizio telefonico ( <i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i> ) .....	17
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti ( <i>Titolo V ,ad eccezione dell'Articolo 28.3</i> ) .....	18
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento .....	19
<b>5 TRASPARENZA .....</b>	<b>19</b>
<b>6 LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>19</b>

<b>7</b>	<b>IL DIRITTO DI ACCESSO.....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....</b>	<b>21</b>
9.1	Dati del Gestore.....	21
9.2	Territorio servito.....	21
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	21
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio .....	24
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	25
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato .....	25
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività .....	26
<b>10</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>30</b>
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	30
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	30
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22) .....	30
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).....	31
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	33
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1 .....	34
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	34
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1. ....	35
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	36
<b>11</b>	<b>TRASPARENZA .....</b>	<b>36</b>
<b>12</b>	<b>LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>37</b>
<b>13</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>37</b>
<b>14</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>38</b>

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 Massa di Somma**.

## 1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri
  - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica

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

## 2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, “Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario” (*art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif*).

I Gestori del Comune di **Massa di Somma** sono i seguenti:

<b>GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>Comune di Massa di Somma</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b>	<b>Teknoservice srl</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b>	<b>Teknoservice srl</b>

### 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Napoli 3** ha determinato, con la delibera n. **104** del **13/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Massa di Somma** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

<b>TIPOLOGIA OBBLIGO</b>
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L’Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

### **2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATO RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI**

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell’Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

## 3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta

### 3.2 DATI DEL GESTORE

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI) è svolto da :

**Comune di Massa di Somma**

**Via Veseri 5 - Massa Di Somma – Napoli - 80040**

**P.IVA 02985531215 - CF 95005090634**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in  
**Comune Di Massa Di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)**

Responsabile della TARI : **Davide Nobler**

Tel.: **0817883220**

E-Mail : **ragioneriams@gmail.com**

PEC.: **protocollo.massadisomma@cstnapoli.legalmail.it**

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

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

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

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

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

*4: Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto*

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

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

#### **3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa : la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e**

**conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: Lunedì dalle ore 9.00 alle 14.00 e dalle ore 15.00 alle 17.30. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.**

### **3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO**

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

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

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

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

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m<sup>2</sup>) parametrate 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 (m<sup>2</sup>) 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 (m<sup>2</sup>) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

## **4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'**

### **4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE**

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

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del

gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 "TQRIF").

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Comune Di Massa Di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)** e sul sito web del gestore <https://www.comune.massadisomma.na.it/> in modalità anche stampabile.

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

- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> 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:

- **Sportello Fisico**

Modulo per la richiesta scritta delle attrezzature per la raccolta disponibile presso:

---

<sup>1</sup> *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*

- **Sportello fisico**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni<sup>1</sup> lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni<sup>1</sup> lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente

**4.4 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA ( ART 10,11 E 12).**

Ai sensi dell'art.10 TQRIF le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari \* dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 del TQRIF, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Comune Di Massa Di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)** e sul sito web del gestore <https://www.comune.massadisomma.na.it/> in modalità anche stampabile.

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

- **PEC**
- **Sportello fisico**

---

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

*\*le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno*

**4.5** PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLO 13, 14, ALL'ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato.

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del *TQRIF*:

- **PEC**
- **Sportello fisico**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Comune Di Massa Di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)** e sul sito web del gestore <https://www.comune.massadisomma.na.it/> in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

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

**Il comune è nello schema I**

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

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

Numero Verde: **IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

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

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

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

---

<sup>1</sup> 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

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

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

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **Direttamente al Comune** ed il pagamento in **5** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento :

- **F24, Pago PA**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 50 euro **è prevista** la deroga alla rimessa diretta.

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

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

## 5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web:

**<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F023>**

dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

## 6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

**<https://www.comune.massadisomma.na.it/privacy-e-cookie/>**

## 7 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

## 8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** *ragioneriamds@gmail.com*
- **PEC:** *protocollo.massadisomma@cstnapoli.legalmail.it*
- **Telefono:** *0817883214*
- **Sito Web:** *https://www.comune.massadisomma.na.it/*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Comune Di Massa Di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)*

## 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 :

**Teknoservice Srl**

**Viale Dell'Artigianato 10 - Piossasco – Torino - 10045**

**P.IVA 08854760047 - CF 08854760047**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Paparo Snc Massa Di Somma**

Responsabile: **Carriero Alfonso**

### 9.2 TERRITORIO SERVITO

**Intero territorio**

### 9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

- **Le principali attività svolte sul territorio sono:**
  - **raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze;**
  - **raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze;**
  - **raccolta differenziata del vetro al domicilio dalle utenze;**
  - **raccolta differenziata degli imballaggi in cartone;**
  - **raccolta differenziata plastica e imballaggi in metallo al domicilio dalle utenze;**
  - **raccolta degli ingombranti al domicilio dalle utenze;**
  - **raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali;**
  - **raccolta differenziata pile con contenitori stradali;**
  - **raccolta differenziata dei rifiuti tramite contenitori e containers presso il Centro di Raccolta;**
  - **trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo**

**svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento;**

- **gestione del Centro di Raccolta;**
- **fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti;**
- **raccolta differenziata e pulizia delle aree adibite a fiere e manifestazioni;**

**Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti.**

**Modalità di raccolta:**

- **La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, carta, plastica/lattine e vetro – viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.**

**Modalità di esposizione:**

- **I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta. Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 05.00 del giorno di raccolta.**

**Tipologia di contenitori:**

- **Ogni utenza domestica o assimilata viene dotata di un kit così composto:**

- **Sacchi 30 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica**
- **Mastello 30 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica**
- **Sacco 110 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione residuale**
- **Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta della plastica e**

### **imballaggi in metallo**

- **Sacco da 110 litri di colore azzurro per la raccolta di carta e cartone**

- **Mastello 40 litri di colore verde per la raccolta del vetro**

**Per la reintegrazione periodica della dotazione di sacchi gli utenti si possono recare presso l'infopoint in via Paparo.**

### **Zonizzazione:**

**- Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è un'unica zona.**

### **Frequenze di raccolta:**

**- Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:**

- **Utenze domestiche**
- **Frazione organica Trisettimanale**
- **Frazione residuale Settimanale**
- **Plastica e metalli Bisettimanale**
- **Carta e cartone Settimanale**
- **Vetro Settimanale**
- **Tessili sanitari Bisettimanale**
- **Ingombranti A chiamata**
- **Utenze non domestiche**
- **Frazione organica Trisettimanali**
- **Frazione residuale Settimanale**
- **Plastica e metalli Bisettimanale**
- **Carta Settimanale**
- **Cartone Bisettimanale**

- **Vetro Settimanale**

**Altre raccolte.**

**Sono attive nel territorio di Massa di Somma anche le seguenti raccolte:**

- **Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie e presso il centro di raccolta;**
- **Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso il centro di raccolta.**

**Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti:**

**La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente del Comune di Massa di Somma. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.**

#### **9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

**Le principali attività svolte sul territorio sono:**

- **spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine;**
- **diserbo di strade e marciapiedi;**
- **disostruzione delle caditoie stradali;**

**Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade:**

**Sul territorio comunale sono attivi servizi di spazzamento manuale e meccanizzato e di vuotatura dei cestini stradali.**

**Vuotatura dei cestini stradali:**

**Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con la stessa frequenza prevista per il servizio di spazzamento manuale della via dove il cestino insiste.**

**Spazzamento manuale:**

**La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.**

**L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.**

**Il servizio viene erogato con le frequenze e la zonizzazione riportate nel documento pubblicato sul sito [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com) nell'area dedicata nel Comune in oggetto.**

**Spazzamento meccanizzato:**

**Il servizio viene erogato con frequenza trisettimanale. Il servizio viene espletato tramite autospazzatrice meccanica coadiuvata da un operatore a terra per le operazioni di finitura in particolare nei punti dove la macchina non riesce ad operare.**

**Il programma operativo è pubblicato sul sito:**

**[www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com) nell'area dedicata nel Comune in oggetto.**

#### **9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE**

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

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI EN ISO 45001:2018**
- **SAS 8000**

#### **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 :

**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.)**

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

TEKNOSERVICE S.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

### **1. Eguaglianza di trattamento**

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **2. Imparzialità**

TEKNOSERVICE S.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti all'erogazione del servizio.

### **3. Continuità e regolarità**

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare

interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

#### 4. Partecipazione

TEKNOSERVICE S.r.l. favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami. Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, TEKNOSERVICE S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)

- Social media
- Sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Sito del Comune di Massa di Somma
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

#### 5. Professionalità

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

#### 6. Lealtà e correttezza

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

## 7. Chiarezza delle informazioni

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

## 8. Tutela dell'Ambiente

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

## 9. Sicurezza dei lavoratori

TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori. In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;

- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

#### 10. Qualità, efficienza ed efficacia del servizio

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo. I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite. Per garantire un adeguato servizio all'utenza TEKNOERVICE S.r.l. si impegna a:
  - Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.);
  - Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi;
  - Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
  - Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

#### 11. Privacy

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al

gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.

## 10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

### 10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

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

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

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

Il gestore **Teknoservice srl** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile in Via Paparo snc Massa di Somma**

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

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

**Numero Verde: 800615622**

Il Gestore **predispone** tale servizio telefonico al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su

chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 20 TQRIF).

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

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

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

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

##### **Punti di contatto.**

**Il gestore mette a disposizione dell'utenza le proprie strutture al fine di garantire un pronto ed efficiente punto di contatto con l'utenza:**

- **Infopoint presso il Centro Comunale di Raccolta di via Paparo**

- **Numero Verde 800 615 622**
- **Ufficio Qualità Ambiente Sicurezza telefonicamente al fax nr. 011 9043333 per inoltrare reclami**
- **Sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)**

Presso i punti di contatto è possibile ottenere le seguenti informazioni ed istruzioni:

- **frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti delle strade;**
- **elenco dei rifiuti conferibili e calendario dei ritiri;**
- **corrette modalità di conferimento;**
- **ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde.**

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

**Modalità di raccolta:**

**Sul territorio comunale è attivo un centro per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzato in via Gennaro Paparo.**

**Conformemente a quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 08.04.2008 le tipologie di rifiuto ricevibili dal centro di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:**

**abbigliamento, ingombranti, RAEE, metalli, oli vegetali, batterie e accumulatori, carta e cartone, legno, vetro, imballaggi in plastica.**

**Il Centro di Raccolta è aperto con i seguenti orari: da lunedì a sabato dalle 08.00 all3 12.30.**

**Norme di accesso all'ecocentro:**

- **L'Accesso è consentito ad un solo utente per volta e dovrà comunque essere mantenuta la distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone;**
- **L'Accesso è consentito alle sole utenze regolarmente iscritta al ruolo TARI comunale;**

- L'Accesso fuori dalle giornate dagli orari di apertura è permesso esclusivamente agli operatori del servizio;
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati;

**Norme comportamentali:**

- Aspettare il proprio turno all'interno del proprio veicolo;
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche;
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti nei cassoni / contenitori dedicati, identificabili tramite cartellonistica, seguendo le istruzioni del personale addetto al presidio della struttura;
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contenitori;
- Soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

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

**Via Paparo snc Massa di Somma**

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti( art.29.2 TQRIF).

**10.5 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE  
ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail,

mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF).

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

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

- **Numero verde**
- **Email**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

#### **Su segnalazione del gestore TARI/TARIP**

### **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.

#### *Zona unica*

### **10.7 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO ART. 35.2**

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del TQRIF , un Programma delle attività

di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

***Utenze domestiche:***

***lunedì: organico, multimateriale***

***martedì: carta, pannolini***

***mercoledì: organico, vetro***

***giovedì: multimateriale***

***venerdì: secco, pannolini***

***sabato: organico***

***Utenze non domestiche:***

***lunedì: organico, multimateriale***

***martedì: carta, imballaggi in cartone***

***mercoledì: organico, vetro***

***giovedì: multimateriale***

***venerdì: secco***

***sabato: organico, imballaggi in cartone***

**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

***Zonizzazione e planimetrie sono disponibili sul sito:***

***www.teknoserviceitalia.com nella sezione riservata al Comune***

#### **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: 800615622**

#### **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 **Sezione comuni - Campania - Massa di Somma** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere

aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home.

## 12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

**Homa page - Sezione informativa privacy**

## 13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** 0119043311
- **Numero Verde:** 800615622
- **Email:** [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)
- **PEC:** [teknoserviceitale@pec.it](mailto:teknoserviceitale@pec.it)
- **Sito Web:** [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Paparo Snc Massa Di Somma

## 14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo **Sezione comuni - Campania - Massa di Somma** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.comune.massadisomma.na.it/>, e presso la sede comunale all'indirizzo **Comune di Massa di Somma Via Veseri, 5, 80040 (Napoli)**.