

Ambito Territoriale Ottimale Benevento

Ente d'Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

MONTESARCHIO

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



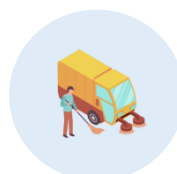
TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune Di Montesarchio



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

S.O.G.E.S.I. S.R.L.



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

S.O.G.E.S.I. S.R.L.

Approvata con Determina del D.G. n° 144 del 29 dicembre 2022

1 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.....	7
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	8
3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
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.....	10
3.5 Regime di prelievo adottato	11
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'	12
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	12
4.2 Modalità di attivazione del servizi e tempo di risposta (<i>Articoli 6, 7 e 8</i>)	12
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (<i>Articolo 9</i>)	13
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (<i>Art 10,11 e 12</i>).	14
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta (<i>Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</i>).....	15
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (<i>NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1</i>)	16
4.7 Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i>)	16
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (<i>Titolo V ,ad eccezione dell'Articolo 28.3</i>)	17
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	18
5 Trasparenza	18
6 La tutela della Privacy	18

7	Il diritto di accesso	19
8	Punti di contatto con l'utente	19
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO e spazzamento e lavaggio delle strade	20
9.1	Dati del Gestore.....	20
9.1.1	Territorio servito.....	20
9.2	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	22
9.3	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	23
9.4	Certificazioni adottate dal Gestore.....	25
9.5	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	25
9.6	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	26
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	36
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	36
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	36
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	37
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).....	38
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	39
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	40
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	42
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	43
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	44
11	Trasparenza	44
12	La tutela della Privacy	45
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	45
14	Validità della Carta del servizio.....	45

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani "TQRIF" Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

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

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (*art.5.1 del TQRIF*).

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

- essere conforme alle disposizioni del *TQRIF* allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif , degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (*art.5.2 del TQRIF*).

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del **Comune di Montesarchio**.

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 **Montesarchio** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune Di Montesarchio
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	S.O.G.E.S.I. s.r.l.
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	S.O.G.E.S.I. s.r.l.

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Benevento** ha determinato, con la delibera n. **100** del **15/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Montesarchio** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

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

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

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

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

2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

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

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 Montesarchio

Piazza San Francesco 3 - Montesarchio – Benevento - 82016

P.IVA 00066840620 - CF 80000980624

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Piazza San Francesco**

Responsabile della TARI : **Silvio Adamo**

Tel.: **0824 892262**

E-Mail : tributi@comune.montesarchio.bn.it

PEC. : protocollo@pec.comune.montesarchio.bn.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:

I principi a cui si ispira l'attività dell'Ente sono innanzitutto quelli propri della Pubblica Amministrazione, fondati sul buon andamento, eguaglianza di trattamento, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia, legalità, riservatezza, rispetto dell'ambiente.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il tributo è riscosso per il tramite di Agenzia delle Entrate-Riscossione ed ad essa sono affidate sia l'attività di riscossione ordinaria che di recupero. Pur avendo affidato tale attività ad un Agente delle riscossione, il Comune di Montesarchio garantisce assistenza agli utenti negli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Tributi (lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00 e martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:00), raggiungibile presso la sede

principale dell'Ente in Piazza San Francesco, telefonicamente ai numeri 0824-892265/62 e tramite la mail:

protocollo@pec.comune.montesarchio.bn.it.

L'alimentazione della banca dati avviene presso l'Ufficio Tributi, che mette a disposizione i modelli di dichiarazione opportuni, reperibili anche tramite il sito internet del Comune di Montesarchio, nella sezione relativa ai procedimenti amministrativi. 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. 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 (ex TARES semplificata o TARSU) - art.1 comma 652 – L.147/2013

che consiste in una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti, secondo la disciplina dettata dalla L. n. 147/2013 (commi 641-666), che delinea l'applicazione dal 2014 di un tributo analogo alla

TARES semplificata o TARSU, introdotta a fine 2013 con l'art. 5 D.L. 31 agosto 2013 n. 102, convertito in L. 28 ottobre 2013 n. 124.

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 SERVIZI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 "TQRIF").

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza San Francesco** e sul sito web del gestore <https://www.comune.montesarchio.bn.it/> in modalità anche stampabile.

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

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**

- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 9)

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

Richiesta da effettuare:

- **Sito web del Gestore:** www.sogesi.org

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni² lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni¹ lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente

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

² 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

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza San Francesco** e sul sito web del gestore <https://www.comune.montesarchio.bn.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) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

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

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

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

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Piazza San Francesco** e sul sito web del gestore <https://www.comune.montesarchio.bn.it/> in modalità anche stampabile.

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

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*

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 gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico**
- **On line**

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

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

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

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

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **Agenzia delle Entrate Riscossione** ed il pagamento in **3** 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.comune.montesarchio.bn.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

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 Montesarchio**.

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.montesarchio.bn.it/>

7 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** tributi@comune.montesarchio.bn.it
- **PEC:** protocollo@pec.comune.montesarchio.bn.it
- **Telefono** *: 0824892262
- **Numero Verde:** 0825998071
- **Sito Web:** <https://www.comune.montesarchio.bn.it/>
- **Indirizzo sportello fisico:** Piazza San Francesco

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E 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 :

S.O.G.E.S.I. S.R.L.

**Via Masseria Della Signora Snc - Montesarchio – Benevento -
82016**

P.IVA 012085506122 - CF 012085506122

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Masseria Della Signora snc**

Responsabile: **Mattia Pagnozzi**

9.1.1 TERRITORIO SERVITO

Montesarchio è Situato 18 km a sud-ovest del capoluogo, nella Valle Caudina, ai piedi del monte Taburno. Il Comune è stato fregiato del titolo di città con il decreto del presidente della Repubblica del 31 luglio 1997. Sono presenti sul territorio circa 30 scuole tra pubbliche e private.

Dominano sulla città il Monte Taburno e la collina, denominata Torre, riprendendo il nome del monumento che da secoli la domina, la Torre di Montesarchio, appunto, vi si erge. Oltre alla torre, la collina ospita un castello e, più in basso sulla collina, le due parti della città vecchia, il lato Vetere e il lato novo. La collina domina una vasta pianura dove la città si è espansa negli ultimi decenni. In città si trova anche un piccolo laghetto ed un torrente, denominato Tesa, già fiume immissario del Volturno. Inoltre nella periferia vi è un'importante strada comunicazione che conduce sul monte Taburno e ai borghi situati ai suoi piedi, denominata via Vitulanese, in contrada Monaca.

La città è attraversata dalla Strada Statale 7, e per questo si sono avuti problemi riguardo al traffico. La questione è stata parzialmente risolta con la costruzione di una variante che limita il traffico in transito per la città, soprattutto per i mezzi pesanti, per cui vige il divieto di transito per il centro abitato.

Oltre alla statale 7 la città costituisce un vero e proprio centro di collegamenti: dalla città infatti parte la strada provinciale che porta ad Avellino (Via San Martino); la strada che porta a Cervinara (Via Cervinara) e la strada che collega ai comuni di Vitulano, Tocco Caudio, Campoli del Monte Taburno e altri (Via Vitulanese). Confina con i Comuni di: Apollosa, Bonea, Campoli del Monte Taburno, Cervinara (AV), Roccabascerana (AV), Rotondi (AV), San Martino Valle Caudina (AV), Tocco Caudio. Di seguito vi elenchiamo alcune statistiche utili ai fini del servizio: E' il secondo comune nella Provincia di Benevento più grande per numero di abitanti 13.501 (il primo è Benevento), è composto da circa 4.637 nuclei famigliari, e circa 1.000 utente diverse. Ha una Superficie di 26,51 kmq, Densità demografica 509 ab/kmq, Altitudine 300 m s.l.m. Vi è presente il Museo Archeologico del Sannio Caudino, e le seguenti Chiese e altri edifici religiosi: Convento e Chiesa di Santa Maria delle Grazie (1480), Chiesa di Santa Maria della Purità, Chiesa di San Francesco, Chiesa dell'Annunziata, Chiesa della SS. della Trinità, Abbazia di San Nicola.

**Nel Comune vi sono 7 località. Cirignano Popolazione: 518 abitanti
Altitudine: 360 metri sul livello del mare**

Tufara Popolazione: 215 abitanti Altitudine: 203 metri sul livello del mare

Iavari Popolazione: 97 abitanti Altitudine: 277 metri sul livello del mare

Muraglione Popolazione: 63 abitanti Altitudine: 384 metri sul livello del mare

Monaca II Popolazione: 49 abitanti Altitudine: 443 metri sul livello del mare

Monaca I Popolazione: 22 abitanti Altitudine: 538 metri sul livello del

mare

Monaca Popolazione: 18 abitanti Altitudine: 550 metri sul livello del mare

Le caratteristiche territoriali permettono l'applicazione del modello di raccolta porta a porta su tutto il territorio già applicato da questa società sin dal 2001 anni , con accorgimenti particolari per il centro storico e le utenze che hanno la possibilità di effettuare il compostaggio domestico.

LAVAGGIO CARRELLATI E CASSONETTI

Come supporto ai servizi di raccolta si effettua il lavaggio di contenitori per la raccolta della frazione organica e della frazione residua (carrellati e cassonetti) distribuiti alle utenze non domestiche e condominiali, alle scuole e simili con le seguenti frequenze:

- **1 lavaggio mese nel periodo invernale**
- **2 lavaggi/mese periodo estivo.**

Per i contenitori delle altre tipologie di rifiuti il lavaggio è a carico delle utenze.

Il servizio prevede anche il lavaggio dei cestini gettacarte e dei contenitori stradali posizionati sul territorio.

9.2 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Organizzazione dei servizi di raccolta

Servizi di raccolta DOMICILIARE (“porta a porta”) per le seguenti frazioni:

- **Organico (FORSU)**
- **Carta e cartone**
- **Imballaggi in cartone**
- **Imballaggi in plastica**
- **Alluminio e banda stagnata**
- **Vetro**
- **Secco residuo**
- **Indumenti dismessi**

Servizi di raccolta integrativi cosiddetti “A CHIAMATA”:

- **Ingombranti e Raee**
- **Sfalci e potature**
- **Pannolini e pannoloni**

Servizi di raccolta "STRADALE":

- **Pile esauste**
- **Farmaci scaduti**
- **Oli esausti**

Conferimento diretto al Centro Comunale di Raccolta.

Le tipologie di utenze interessate da tali servizi di raccolta sono le seguenti:

- **UTENZE DOMESTICHE (UD), distinte in SINGOLE e CONDOMINIALI (ovvero con un numero di nuclei familiari \geq 9 utenze/famiglie)**
- **UTENZE NON DOMESTICHE (UND).**

Tutte le tipologie di rifiuti vengono trasportate ai vari impianti autorizzati convenzionati con il comune e/o S.O.G.E.S.I. s.r.l.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SPAZZAMENTO STRADALE MISTO MECCANICO/MANUALE E LAVAGGIO STRADE

Il servizio prevede lo spazzamento misto meccanico/manuale e altri interventi di pulizia delle strade, piazze, scalinate e aree classificate come comunali o ad uso pubblico, spazi antistanti i luoghi di culto, giardini e parchi pubblici, viabilità esterna delle aree cimiteriali è costituito dall'esecuzione delle seguenti attività:

- **Completo spazzamento e pulizia della superficie del marciapiede, cordolo, zanella e griglie di scolo delle acque e tratto di strada interessato dalla sosta dei veicoli (dove le attrezzature lo permettono in modo sicuro senza esporre il proprio corpo al traffico veicolare);**
- **Raccolta del rifiuto rimosso che deve essere gettato negli automezzi o contenitori in dotazione all'operatore;**
- **Preparazione del suolo finalizzata a consentire il successivo**

intervento di spazzamento meccanizzato da parte di altri mezzi operativi;

- **Rimozione delle foglie, aghi di pino, ramaglie ecc.;**
- **Diserbo stradale di carattere manuale-ordinario compresa l'eliminazione di piante a crescita spontanea dalle zanelle e dai marciapiedi ad operatori degli operatori addetti alle operazioni manuali**
- **Svuotamento dei cestini gettacarte e cambio sacco, inoltre l'operatore è tenuto ad accertare la funzionalità ed il corretto posizionamento del cestino.**
- **Pulizia delle griglie stradali di scolo delle acque con l'utilizzo di scopa, zappetta, pala e ferri per la rimozione di eventuali ostruzioni con l'eliminazione di terra, detriti, erba e quant'altro concorra al blocco del regolare deflusso delle acque meteoriche nei pozzetti;**
- **Rimozione degli escrementi animali;**

Per i suddetti servizi vi è un PIANO OPERATIVO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO dove sono indicate per ogni servizio le modalità di esecuzione, le strade/aree oggetto di intervento, le frequenze, i mezzi. Il servizio di spazzamento stradale si distingue in manuale, meccanico e misto, viene svolto sull'intera area urbana con le frequenze si seguito riepilogate .

MONTESARCHIO CENTRO 7/7 ripasso pomeridiano 6/7

CENTRO STORICO 7/7

FRAZIONI 6/7

ZONE ESTERNE 3/7

PULIZIA DELLE AREE INTERESSATE DA FESTE E MANIFESTAZIONI

In occasione di, manifestazioni, fiere e sagre è previsto un potenziamento dell'ordinario di servizio di igiene urbana, per far fronte all'incremento di rifiuti prodotti.

Vengono garantiti interventi di pulizia del suolo e rimozione rifiuti in maniera differenziata al termine delle manifestazioni ed altri eventi autorizzati dall' Amministrazione Comunale.

Nel caso di eventi che si svolgono in 2 o più giornate consecutive, il servizio viene svolto alla fine di ogni giornata/serata.

Al termine della manifestazione si effettua la pulizia delle aree interessate mediante passaggio della spazzatrice e successivo lavaggio.

LAVAGGIO STRADE

Si effettua il lavaggio di tutte le strade interessate dallo spazzamento con frequenza di:

- . 1 Intervento settimanale per mercato settimanale**
- 1 intervento per mese nel periodo settembre-maggio;**
- 2 interventi per mese nel periodo giugno-agosto.**

A tal proposito viene utilizzata una macchina lavastrade, dotata di un idoneo sistema di lavaggio, il cui intervento è abbinato a quello della spazzatrice.

9.4 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

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

9.5 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di raccolta.

Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali :

Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali.

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

PROFILO AZIENDALE DI S.O.G.E.S.I. S.R.L. Srl

Chi siamo

S.O.G.E.S.I. SRL è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Montesarchio, (Benevento) Via Masseria Della Signora, sn. La Società opera nel settore ambientale da oltre 30 anni, sia nello spazzamento stradale sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

Raccolte differenziate;

Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee; Spazzamento strade;

Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione; Gestione Centro di Raccolta o Ecocentro.

S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO

9001:2008, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001:2004 e la certificazione OHSAS 18001:2007

principi fondamentali

S.O.G.E.S.I. SRL svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ecosportello della S.O.G.E.S.I. srl, sia sul sito www.sogesi.org

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i

livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell’Autorità Pubblica, chiusura impianti, ecc.). Le attività che S.O.G.E.S.I. s.r.l. è chiamata a svolgere sono quelle della gestione dei servizi di igiene urbana nei territori dei Comuni serviti, con particolare attenzione alle attività di raccolta differenziata con modalità di raccolta “porta a porta” in conformità con gli indirizzi regionali che individuano in tale modalità quella che può garantire i migliori risultati in tema di raccolte differenziate.

Il bacino di utenza interessato dalle attività della S.O.G.E.S.I. s.r.l. è per ora, quello di 16

Comuni per una popolazione complessivamente servita pari a circa 75.000 abitanti residenti oltre ai flussi turistici estivi.

Gli obiettivi a medio termine di S.O.G.E.S.I. s.r.l. sono quelli di proporsi quale interlocutore qualificato sul tema della gestione dei servizi di igiene urbana nel territorio provinciale. S.O.G.E.S.I. s.r.l. svolge i seguenti servizi ambientali: progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e assimilati ai rifiuti urbani per utenze domestiche, commerciali, industriali ed artigianali; organizzazione e gestione dei servizi di raccolte differenziate porta a porta; progettazione ed erogazione dei servizi di manutenzione verde pubblico, diserbo chimico; progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento, lavaggio suolo pubblico; gestione isole ecologiche ed ecocentri.

La sede legale e gli uffici di S.O.G.E.S.I. s.r.l. sono ubicati nel Comune di Montesarchio (Bn) Nella Zona Industriale, Via Masseria della Signora snc. La struttura gestionale dell’Azienda è articolata in tre settori principali:

area amministrazione,
area tecnica;
area servizi operativi;

questi settori sono coordinati da una Direzione Aziendale. L'organico aziendale conta circa 70 unità.

La S.O.G.E.S.I. srl è Isc. Albo Naz. Imprese di Gestione Rifiuti Numero iscrizione:

NA-000074 Identificativo Impresa: 01208550622 Ragione sociale: S.O.G.E.S.I. SRL Sede: VIA MASSERIA DELLA SIGNORA SNC, (82016) MONTESARCHIO (BN). S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna costantemente per il miglioramento dei servizi, per ottenere risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei clienti, sia sotto il profilo economico. S.O.G.E.S.I. s.r.l. sta cercando di introdurre metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed elle aree limitrofe agli insediamenti.

S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso delle certificazioni secondo la norma:

UNI EN ISO 9001:2015,

UNI EN ISO14001:2015

OHSAS 18001:2007

. PRINCIPI FONDAMENTALI Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di S.O.G.E.S.I. s.r.l. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

S.O.G.E.S.I. s.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Costituisce impegno prioritario di S.O.G.E.S.I. srl garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, chiusure impianti, scioperi ecc). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti

necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a S.O.G.E.S.I. s.r.l. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n.241 del 7 Agosto 1990.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire il proprio nominativo su richiesta dell'interlocutore.

Efficienza ed efficacia

S.O.G.E.S.I. s.r.l. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti S.O.G.E.S.I. s.r.l. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici sia strutturali. L'efficienza dei mezzi e dei macchinari quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con le Amministrazione Comunale, S.O.G.E.S.I. srl considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;

tutela dell'ambiente;

completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;

formazione del personale;

rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

standard generali;

standard specifici.

STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi S.O.G.E.S.I. s.r.l..

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

"Filo Diretto" al numero 0824835443 e NUMERO VERDE 800 577 738 operativo dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00

e dalle 15,30 alle 17,00, il venerdì dalle 8,30 alle 13,00, il sabato dall 9,00 alle 12,00. Attraverso i quali è possibile:

richiedere la prenotazione per l'erogazione del servizio di ritiro a domicilio: degli ingombranti e del verde di potatura; ottenere informazioni relative ai servizi erogati; avanzare reclami e segnalazioni di disservizi; Fax al numero 0824833624

Casella di posta elettronica all'indirizzo

sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com

Casella di posta elettronica certificata PEC: sogesisrl@pec.it

Sito internet della S.O.G.E.S.I. s.r.l. all'indirizzo www.sogesi.org

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Zona Industriale nel Comune di Montesarchio (Bn), in Via Masseria della Signora snc, dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00, il venerdì dalle 8,30 alle 13,00, il sabato dalle 9,00 alle 12,00.

Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio di persona o per telefono, a cui viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti, in tal caso, vengono richiamati non appena possibile, non oltre 30 giorni.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

Informazioni e comunicazioni all'utente

S.O.G.E.S.I. s.r.l. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio; materiale informativo fornito ai cittadini-utenti;

educazione ambientale nelle scuole;

incontri con i cittadini;

comunicati stampa.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'Azienda effettua inoltre periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta

STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da S.O.G.E.S.I. s.r.l.. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dai vari tre Comuni serviti.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- servizi connessi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte sia sul calendario fornito agli utenti ogni anno sia comunicato su richiesta al "Filo Diretto" al numero 0824-835443 e comunque sempre disponibili sul sito nella sezione "Dove lo butto?".

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio viene svolto con le modalità di raccolta porta a porta, mastelli e/o contenitori, trespoli e/o cestini con frequenza stabilita da calendari di raccolta.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

La fascia oraria durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è

la seguente:

dalle 6,00 alle 12,00.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni mastelli e/o contenitori condominiali, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli, etc.), viene comunque contenuto, purché sia superata la situazione di ostacolo.

Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito il servizio di raccolta differenziata porta a porta sono:

- a) carta e cartone;
- b) frazione organica umida;
- c) ingombranti su appuntamento;
- d) plastica;
- e) potature e sfalci su appuntamento;
- f) RAEE su appuntamento;
- g) vetro e alluminio;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi presso attività commerciali specifiche:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste.

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade e di pulizia delle caditoie. S.O.G.E.S.I.

s.r.l. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure di rumori molesti.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle ore 4,00 alle ore 11,00.

Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, suppellettili, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta degli utenti attraverso prenotazione ai numeri del "Filo Diretto"

0824-835443 o comunque via email:

sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com. L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro entro le 6,00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore telefonico.

Le potature e gli sfalci sono raccolti con lo stesso sistema domiciliare a chiamata, necessario per concordare le modalità del ritiro.

Qualora, per motivi di forza maggiore, S.O.G.E.S.I. s.r.l. non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

E' severamente vietato depositare i rifiuti ingombranti, le potature e gli sfalci all'interno o a fianco dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani o nelle aree circostanti, in questo caso risultano abbandoni abusivi e non rientrano nel normale ciclo di raccolta.

Altri servizi

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali: pulizia dei mercati settimanali;

lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali; servizi in occasione

di manifestazioni e ricorrenze particolari; disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali;

bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.

TUTELA E PENALITA'

Tutela

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo ai numeri del "Filo Diretto" 0824-835443 0824-833624 o comunque via email: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com
Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 4.2 il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso interviste telefoniche e/o incontri pubblici.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l., sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna a dare ampia e completa informazione ai Comuni, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 48 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati. L'indagine viene effettuata attraverso questionari telefonici. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. L'Azienda garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili.

Penalità

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente riconosce ai Comuni serviti il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti e alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste nel Disciplinare Tecnico per l'esecuzione dei servizi dell'Appalto Concorso per la gestione dei servizi di igiene urbana.

VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet dell'Azienda. La S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare ai suoi clienti. Gli standard e gli impegni di S.O.G.E.S.I. s.r.l. contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nei territori dei comuni serviti dalla S.O.G.E.S.I. srl

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 **S.O.G.E.S.I. s.r.l.** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico, accessibile in MASSERIA DELLA SIGNORA**
- **Online**

- **Web chat**

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: 800577738

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'autocompostaggio 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:

La S.O.G.E.S.I. ha reso noto il proprio ufficio dotato di telefono, fax e numero a disposizione degli utenti del Comune di MONTESARCHIO. Tale ufficio è aperto tutti i giorni (esclusi i giorni festivi) nella fascia oraria dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

In particolare l'ufficio presterà servizio per:

- **Gestire le richieste di informazioni e /o reclami provenienti dai cittadini;**
- **Ricevere le prenotazioni dei servizi individuali (raccolta ingombranti, ecc.) da parte dell'utenza;**
- **Consegnare sacchetti e codici a barre per la raccolta differenziata, materiale informativo, calendari ecc.**

Inoltre la S.O.G.E.S.I. srl metterà a disposizione delle utenze di MONTESARCHIO una pagina WEB, dove si potranno attingere tutte le informazioni relative al servizio, nonché effettuare le prenotazioni online dei rifiuti ingombranti e RAEE e scaricare calendari e materiali informativi.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**
- **Email**
- **Sportello fisico**
- **Online.**

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

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

A servizio del comune di Montesarchio vi è un Centro di Raccolta Comunale inteso come punto di conferimento centralizzato aperto 6 giorni a settimana, recintato e presidiato, cui possono accedere nei previsti orari di apertura i cittadini e le ditte produttrici di rifiuti assimilati per il conferimento di rifiuti urbani.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

VIA TORA

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**
- **Sportello fisico**
- **Online**

La modulistica è disponibile:

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

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 servizio di raccolta avviene in modo omogeneo su tutto il territorio comunale. Sono presenti le seguenti attrezzature:

ATTREZZATURE condomini con meno di 9 unità abitative

Tutte le utenze familiari residenti in case indipendenti o condomini con meno di 9 abitazioni

Hanno una dotazione completa di:

n.1 bidoncino sotto lavello da circa 10 litri di colore marrone in polietilene areato per organico

n.1 bidoncino da 25 lt. di colore marrone da esterno, impilabile in polietilene, con coperchio, struttura antirandagismo per la raccolta della frazione organica;

n.1 bidoncino da 35 litri di colore verde per il vetro, impilabile in polietilene, con coperchio, struttura antirandagismo;

n.1 bidoncino da 35 litri di colore grigio per la raccolta del secco residuo

n.1 fornitura annuale di buste da 20 litri in materiale biodegradabile certificati a norma UNI EN 13432/2002 per il conferimento in sacchetti della frazione organica.

n.1 fornitura annuale di buste da 110 litri in polietilene semitrasparente di colore giallo raccolta plastica

n.1 fornitura annuale di buste da 110 litri in polietilene semitrasparente di colore Ambra per raccolta carta

n.1 fornitura annuale di buste da 80 litri in polietilene semitrasparente di colore celeste per raccolta imballaggi in alluminio e banda stagnata

n.1 fornitura annuale di buste da 80 litri in polietilene semitrasparente di colore grigio semitrasparente per raccolta secco residuo

Grandi condomini

Per i condomini con più di 8 famiglie, la raccolta viene effettuata a mezzo di contenitori carrellati condominiali.

Tutte le utenze familiari residenti in condomini con più di 8 abitazioni hanno una dotazione analoga a quella prevista per le famiglie residenti in piccoli condomini ma, all'interno degli spazi condominiali sono collocati i seguenti contenitori:

- N.1 per ogni scala contenitore carrellato da 120-240 litri di colore marrone per la raccolta della frazione organica;**
- N.1 per ogni scala contenitore carrellati da 240 litri di colore grigio per la raccolta del secco indifferenziato**

Tutti i contenitori condominiali sono dotati di codice a barre per la rilevazione automatica dei conferimenti che, nella fattispecie, è relativa al condominio e non alla singola utenza.

Utenze non domestiche

Per la raccolta presso UTENZE COMMERCIALI con spazio privato sono posizionati in base alla tipologia e quantità di rifiuti assimilati agli urbani prodotti:

contenitori carrellato da 120-240 litri dotati di coperchio per la raccolta della frazione organica;

contenitore carrellato da 240-360-660 litri dotati di coperchio per il conferimento di carta e cartoncino;

contenitore carrellato da 120- 240-360 litri dotato di coperchio per la raccolta del vetro;

sacchi in polietilene giallo da 110 litri e un contenitore carrellato da 240-360-660 litri dotato di coperchio per la raccolta degli imballaggi in plastica;

sacchi in polietilene da 110 litri e un contenitore carrellato da 120-240-360-600 litri dotato di coperchio per la raccolta della frazione residuale.

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.

Servizi di raccolta DOMICILIARE (“porta a porta”) per le seguenti frazioni:

- **Organico (FORSU) 3/7 invernale 4/7 estivo**

- **Carta e cartone 1/7 invernale 2/7 estivo attività commerciali 7/7**
- **Imballaggi in cartone attività commerciali 7/7**
- **Imballaggi in plastica 2/7**
- **Alluminio e banda stagnata 1/7**
- **Vetro 1/ 7 attività commerciali 3/7**
- **Secco residuo 1/7**
- **Indumenti dismessi 1/30**

Servizi di raccolta integrativi cosiddetti "A CHIAMATA":

- **Ingombranti e Raee 1/7**
- **Sfalci e potature 1/7**
- **Pannolini e pannoloni 2/7**

Servizi di raccolta "STRADALE":

- **Pile esauste 1/15**
- **Farmaci scaduti 1/15**
- **Oli esausti 1/15**

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

MONTESARCHIO CENTRO 7/7

ripasso pomeridiano 6/7

CENTRO STORICO 7/7

FRAZIONI 6/7

ZONE ESTERNE 3/7

LAVAGGIO STRADE

Si effettua il lavaggio di tutte le strade interessate dallo spazzamento con frequenza di:

- **1 intervento per mese nel periodo settembre-maggio;**
- **2 interventi per mese nel periodo giugno-agosto.**

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: 800577738

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

12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

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.sogesispa.it/it/privacy-policy/>

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono** * : 0824835443
- **Numero Verde**: 800577738
- **Email** : mattia@sogesi.org
- **PEC**: sogesisrl@pec.it
- **Sito Web**: www.sogesi.org
- **Indirizzo sportello fisico**: Masseria Della Signora

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 http://www.sogesi.org/index.php?option=com_repository&Itemid=19 nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.comune.montesarchio.bn.it/> e presso la sede comunale all'indirizzo **Piazza San Francesco**.