



A.T.O. NA 3

Ente d'ambito NAPOLI 3

ENTE D'AMBITO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI
RIFIUTI URBANI – LEGGE REGIONALE CAMPANIA N. 14/2016

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI

SAN VITALIANO

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



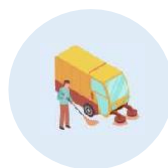
SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON
GLI UTENTI

SO.GE.R.T. Spa



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI

ECOGIN SRL



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
DELLE STRADE

ECOGIN SRL

La Carta della qualità del servizio, approvata con Determinazione dell'ATO NA 3 D.G. n.157 del
30/12/2022

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 ed escrizione 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	11
3.5 Regime di prelievo adottato	12
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'	13
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale	13
4.2 Modalità di attivazione dei servizi e tempo di risposta (ARTICOLI 6,7 e 8)	13
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta –(ARTICOLO 9).....	14
4.4 Modalità per la variazione e cessazione del servizio e tempo di risposta (ART 10,11 e 12).	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). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)	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	18
5 TRASPARENZA	19
6 LA TUTELA DELLA PRIVACY	19

7	IL DIRITTO DI ACCESSO	19
8	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	20
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	21
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	22
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	22
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	23
9.7	Principi ai quali si ispira il GESTORE NELL'ESPLETAMENTO delle proprie attività	23
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	25
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	25
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art.19 e 22)	25
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo22).....	25
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali SERVIZI (Art. 29 e 30).....	26
10.5	Obblighi in materia di DISSERVIZI E riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32	29
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1.....	30
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art.35.2.....	30
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.....	31
10.9	Obblighi IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI gestione dei rifiuti urbani – ARTICOLO 48.....	32
11	TRASPARENZA	32
12	LA TUTELA DELLA PRIVACY	33
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	33
14	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	33

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 San Vitaliano**.

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 QUALITA’ 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 territori al mente 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 San Vitaliano sono i seguenti:

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	So.Ge.R.T. SPA
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	ECOGIN SRL
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	ECOGIN SRL

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 determina n.104 del 13/06/2022, il posizionamento dei gestori del Comune di San Vitaliano 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 distabilità2014). 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:

So.Ge.R.T. SPA
Piazza D. Cirillo, 5 – Grumo Nevano (NA)
P.IVA 01430581213 – C.F 05491900634

Tel: 081 – 519 70 18

N.Verde.: 800.62.88.95

Mail: sanvitaliano@sogert.it – sogert.sanvitaliano@gmail.com

PEC: sanvitaliano.sogert@pec.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 Concessionario del Comune di San Vitaliano , 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 banca dati degli utenti viene aggiornata 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: il martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano

richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.

3.5 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.1comma652– 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 de line al'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 6,7E8)

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 **presso la Casa Comunale di San Vitaliano** e sul sito web del gestore <https://www.sogertspa.it/> modalità anche stampabile.

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

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

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

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 09)

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:

- ECOGIN SRL

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

4.4 MODALITA' 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 presso la Casa Comunale di San Vitaliano e sul sito web del gestore <https://www.sogertspa.it/> in modalità anche stampabile.

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

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

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, paria trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Art. 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 EDI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (ART.13, 14, AR.17E18)

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 presso la Casa Comunale di San Vitaliano sul sito web del gestore <https://www.sogertspa.it/> in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) Giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento

da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera), 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. 19E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

Il comune è nello schema I

4.7 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ART. 2021 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: **800.62.88.95**

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 online 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 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:

- **PAGOPA**

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:

- **Detrazione su prossima riscossione**
- **Rimessa diretta**

Per importi inferiori a 12 euro **non 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.sanvitaliano.na.it/it>

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

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 San Vitaliano

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.sanvitaliano.na.it/it>

7 IL DIRITTO DI ACCESSO

È 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

- Mail: sanvitaliano@sogert.it ; sogert.sanvitaliano@gmail.com
- PEC: sanvitaliano@pec.it
- Sito Web: <https://www.sogertspa.it/>
- N. Verde: 800.62.88.95
- Indirizzo sportello fisico: Piazza L. Da Vinci (presso la Casa Comunale)

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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:

ECOGIN SRL (Sede Legale)

Casa Aniello 183, 80057
Sant'Antonio Abate – NA

ECOGIN SRL (Sede Amministrativa)
Via Nazionale, 265 – 80142 Angri (SA)

P.IVA: 03562400618

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

Non è Presente Uno Sportello Fisico

9.2 TERRITORIO SERVITO

Comune di San Vitaliano

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

ECOGIN SRL effettua il servizio di raccolta, trasporto e avvio a smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati nel Comune San Vitaliano così come stabilito nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e nel Contratto di Servizio, sottoscritto tra Ecogin Srl ed il Comune San Vitaliano ha attivo un modello di gestione della raccolta orientato alla riduzione del volume dei rifiuti indifferenziati, alla salvaguardia dell'ambiente e al riutilizzo e recupero dei materiali per dare una seconda o terza vita ai rifiuti. Sul territorio cittadino sono dislocate le attrezzature per la raccolta: cassonetti, campane, bidoni e cassoni per supportare le diverse esigenze di conferimento e i diversi sistema di raccolta.

Sul territorio coesistono due sistemi di raccolta: TIPO "PORTA A PORTA" (coinvolge al 31/12/2025 circa 6690 abitanti); SISTEMA MISTO STRADALE/DOMICILIARE (coinvolge la restante parte della città).

A tali sistemi di raccolta si aggiunge la raccolta domiciliare degli ingombranti e sfalci di potatura domestica. Il sistema di raccolta adottato

è in funzione della conformazione territoriale e urbanistica, della vocazione della zona (commerciale, residenziale, turistica) e della densità abitativa.

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il servizio di spazzamento e lavaggio consiste nelle operazioni di rimozione dei rifiuti minuti giacenti nelle aree di seguito specificate e nel lavaggio delle stesse:

- strade e piazze classificate come comunali;
- aree pedonali disponibili ed aperte permanentemente all'uso pubblico;
- alcuni dei tratti urbani di strade provinciali e statali ricadenti nel centro
- abitato come individuato nella Delibera di Giunta n° 63 del 17/01/1997, di cui all'elenco allegato alla scheda A11 del contratto di servizio;
- strade e spazi interni ai vari rioni solo se definite strade pubbliche;

Sono previsti un numero massimo annuo di 200 interventi per l'intera area Comunale.

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**

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:

- **Cause di forza maggiore**
 - **Casi disposti dalle Autorità competenti per motivi di ordine, sicurezza**
-

pubblica e viabilità.

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

Ecogin srl svolge i suoi servizi nel rispetto dei principi dettati dalla normativa dei soggetti erogatori dei servizi pubblici, in particolare: UGUAGLIANZA

Ecogin srl si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano gli utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni, del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Ecogin srl intende l'uguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e si impegna ad intraprendere tutte le necessarie iniziative per adeguare la modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap, degli anziani, di coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e di appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

Ecogin srl si ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Ecogin srl si impegna alla continuità, regolarità ed assenza di interruzioni nell'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore. In caso di funzionamento irregolare, giustificato se conseguente a situazioni imprevedibili o di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità competenti, si impegna ad adottare tutte misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

Ecogin srl garantisce la partecipazione attiva del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per

favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Ogni cittadino ed ogni utente può produrre memorie e documenti,prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Ecogin Srl dà riscontro circa le segnalazioni e le proposte attraverso appositi canali di comunicazione.

Ecogin Srl si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ecogin Srl si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo perseguendo l'obiettivo di miglioramento continuo nell'erogazione del servizio.

RISPETTO DELL' AMBIENTE

Ecogin Srl si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti negativi delle attività svolte.

INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Ecogin Srl Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.

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 online 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 Ecogin Srl mette a disposizione uno sportello:

- Online: <https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>

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: 800.887.999

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/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.29E30).

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:

Il servizio da contratto prevede il prelievo su appuntamento di rifiuti ingombranti e beni durevoli.

Il servizio è svolto su tutto il territorio comunale di San Vitaliano:

strade ed aree pubbliche o strade ed aree private soggette ad uso pubblico accessibili agli automezzi di Ecogin Srl e ove sia possibile la loro movimentazione.

Il servizio non è svolto nei siti non accessibili ai normali mezzi utilizzati per il servizio (es. scale, strade di carreggiata inferiore a 2 metri, ecc.).

Ecogin Srl accetta le richieste di utenze domestiche e non domestiche intestatarie di TARI del Comune di San Vitaliano, purché il rifiuto non rientri nella categoria merceologica dell'attività svolta.

Sono escluse dal servizio le utenze non domestiche quali scuole, uffici comunali, edilizia pubblica, edifici del patrimonio comunale, IACP, altri Enti anche se pubblici.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI ESCLUSI

Sono esclusi dal servizio:

- tutti gli oggetti di marmo, porcellana, ceramica, terracotta (lavabi, sanitari, vasi ecc.)
 - frigoriferi, surgelatori e congelatori
 - condizionatori d'aria
-

- apparecchi video diversi da quelli a schermo piatto (tv monitor)
- carta e cartoni
- abiti e stoffe varie
- vernici e toner
- componenti auto (sediolini pneumatici ecc.)
- bombole del gas ed estintori
- pedane da trasporto pacchi
- materiali di risulta (quali cartongesso, mattonelle, cemento, mattoni, ecc....)

I servizi sono stati aggiornati per le utenze non domestiche a seguito della nuova definizione di Rifiuto urbano introdotta dal d.l. 116/2020

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde 800887999**
- **Email info@ecoginsrl.it**
- **Online <https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>**
- **App.**

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

I rifiuti conferiti al centro di raccolta, a seguito dell'esame visivo effettuato dall'addetto, devono essere collocati dal cittadino in aree distinte del centro, organizzate per flussi omogenei, attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche e delle diverse tipologie e frazioni merceologiche, separando i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a recupero da quelli destinati allo smaltimento. Il conferimento dei materiali nelle attrezzature per la raccolta è a carico dell'utenza.

I soggetti autorizzati possono portare i propri materiali, direttamente o tramite terzi se muniti di deleghe e copia del documento del delegante.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

Centri di raccolta fissi: Via San Martino San Vitaliano - Scisciano;

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 800.887.999**
- **Email info@ecogin.com**
- **Online <https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito <https://www.comune.sanvitaliano.na.it/it>**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene: **Al gestore della raccolta e trasporto**, con modalità:

- **Numero verde**
- **Posta**
- **Email**
- **Online**

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

- **Su sito**
-

10.6 PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ *ARTICOLO 35.1*

Contenitori totali

<https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>

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.

La raccolta in modalità porta a porta per le utenze domestiche e non domestiche avviene, secondo calendario, nei giorni e negli orari stabiliti da dall'Ente e da Ecogin srl e comunicati in sede di avvio del servizio e comunque sempre disponibili sul sito alla pagina

www.comune.sanvitaliano.na.it

o chiedendo al numero verde con le frequenze esposte nei calendari.

La frequenza di prelievo del servizio di raccolta differenziata stradale con campane viene stabilita in modo da garantire sempre all'utenza la possibilità di conferimento. Non è disponibile un calendario per strade. La raccolta del RUR stradale avviene con cadenza giornaliera, prevalentemente nelle ore notturne o all'alba.

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

Secondo il Capitolato d'Appalto

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: 0813995856

11 TRASPARENZA

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

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web <https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/> 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 **Ecogin 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:

<https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Telefono: 0.813995856
-

- *Numero Verde: 800.887.999*
- *Email: info@ecogin.com*
- *PEC: ecoginsrl@pec.it*
- *Sito Web: <https://www.ecoginsrl.it/2025/10/23/comune-di-san-vitaliano-na/>*
- *Indirizzo sportello fisico: Non previsto*

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:

<https://www.ecoginsrl.it/>

nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune

<https://sanvitaliano.trasparenza-valutazione-merito.it/>

e presso la sede comunale all'indirizzo **P.zza Leonardo da Vinci Snc – 80030 – San Vitaliano**
