

Comune Di Ottaviano

Provincia di Napoli



Carta Dei Servizi

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati, dei servizi di igiene urbana e complementari, con caratteristiche di sostenibilità ambientale ex D.M. Ambiente 13/02/2014 nel Comune di Ottaviano.
Cig.B035B032A5

Gestore del servizio: RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl

Numero Verde: 800.400.832

E-mail: info@ecoce.it

INDICE

1. Presentazione e finalita'
2. Principi del servizio
3. Soggetti coinvolti e responsabilita'
4. Prestazioni soggette a standard di qualita' contrattuale (TARI)
5. Trasparenza (TARI)
6. Tutela della privacy (TARI)
7. Punti di contatto con l'utente (TARI)
8. Gestore del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento
9. Contatti e assistenza all'utenza
10. Modalita' di conferimento e calendario
11. Servizi erogati
12. Standard di qualita' e tempi di risposta
13. Pronto intervento e sicurezza
14. Diritti e doveri dell'utenza
15. Reclami, segnalazioni e indennizzi
16. Monitoraggio, trasparenza e miglioramento continuo
17. Validita' della Carta del servizio
18. Allegati
19. Appendice A - Riferimenti normativi essenziali
20. Appendice B - Checklist dati da completare

Premessa

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa vigente, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Con la Carta della qualità il soggetto gestore formalizza l'impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, garantendo chiarezza del rapporto e miglioramento continuo del servizio.

Il presente documento recepisce le indicazioni di ARERA con il modello TQrif e lo adatta al Comune di OTTAVIANO, per la gestione dei Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati, dei servizi di igiene urbana e complementari, con caratteristiche di sostenibilità ambientale ex D.M. Ambiente 13/02/2014 nel Comune di Ottaviano. CIG: B035B032A5 affidata a RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl S.r.l., fatta salva la necessità di completare i dati specifici della gestione locale.

1. Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273.
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 (funzioni di regolazione e tutela degli utenti).
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 1, comma 461 (Carta dei servizi e standard di qualità).
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 (concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture).
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (trasparenza e accesso civico).
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (attribuzione ad ARERA di funzioni in materia di rifiuti urbani).
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

2. Contenuti della Carta della qualità del servizio

2.1 Informazioni sui gestori

Ai sensi del TQRIF, per gestore si intende il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono.

- Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti: Comune di OTTAVIANO (ufficio TARI / eventuale concessionario da indicare).
- Gestore del servizio di raccolta e trasporto: RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl S.r.l.
- Gestore del servizio di spazzamento: RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl S.r.l.

2.2 Scelta dello schema di servizio

Indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori ARERA (Schema I, II, III o IV) e gli estremi del provvedimento dell'Ente territorialmente competente.

Ente territorialmente competente (ETC): ATO

Estremi determina/atto ETC: _____

Schema regolatorio ARERA assegnato: Schema I - livello qualitativo minimo

In coerenza con lo schema regolatorio individuato, la Carta deve riportare gli obblighi di servizio previsti dal TQRIF, gli indicatori di qualità applicabili e gli eventuali standard migliorativi definiti dall'ETC.

2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità

Le prestazioni soggette a standard di qualità contrattuale e tecnica sono quelle previste dal TQRIF per lo schema regolatorio assegnato, con riferimento alle attività di:

- gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- raccolta e trasporto;
- spazzamento e lavaggio strade;
- ritiro su chiamata, gestione disservizi e sicurezza del servizio.

3. Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI)

La TARI è il tributo destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani, ai sensi della L. 147/2013 e della normativa vigente. Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione di locali o aree suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme di applicazione del tributo, le tariffe, le eventuali riduzioni/agevolazioni e le modalità di riscossione, nel rispetto del Piano Economico Finanziario validato dall'ETC e approvato secondo la regolazione ARERA.

3.2 Dati del gestore (tariffe e rapporto con gli utenti)

- Comune di OTTAVIANO
- Servizio: Gestione tariffe TARI e rapporto con gli utenti

Indirizzo sede/ufficio TARI: _____

P.IVA / C.F. Comune: _____

Responsabile del servizio TARI: _____

Telefono: _____

Email: _____

PEC: _____

Sito web / portale TARI: _____

3.3 Principi ai quali si ispira il gestore

Il gestore impronta la propria attività ai principi di:

- eguaglianza e imparzialità;
- continuità del servizio;
- partecipazione e diritto di accesso;
- efficienza ed efficacia;
- legalità e trasparenza;
- chiarezza, cortesia e semplificazione delle procedure;
- informazione tempestiva e comprensibile;
- riservatezza e tutela dei dati personali;
- centralità della persona;
- rispetto dell'ambiente.

3.4 Descrizione dei servizi e modalità di erogazione

Il servizio comprende la gestione delle dichiarazioni TARI (attivazioni, variazioni, cessazioni), la gestione degli avvisi di pagamento, le richieste di informazioni, i reclami, le rettifiche e le eventuali rateizzazioni.

Completare i riferimenti operativi dello sportello fisico/telefonico/online:

Sportello fisico (indirizzo): _____

Orari sportello: _____
Numero verde / centralino: _____
Modalità di prenotazione: _____
Email/PEC: _____
Portale online: _____

3.5 Regime di prelievo adottato

Indicare il regime di prelievo adottato dal Comune (es. TARI ai sensi dell'art. 1, commi 641-666, L. 147/2013), le modalità di determinazione della tariffa e gli strumenti di pagamento ammessi.

Regolamento TARI vigente (atto e data): _____

Strumenti di pagamento: F24, PagoPA

Numero rate ordinarie: _____

4. Prestazioni soggette a standard di qualità - Tariffe e rapporto utenti

4.1 Obblighi di servizio e qualità contrattuale

Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale sono quelli previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio assegnato. Per ciascuna prestazione si applicano le tempistiche e i contenuti minimi di risposta previsti dagli articoli del TQRIF.

4.2 Attivazione del servizio (artt. 6, 7 e 8 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, mediante posta, email, PEC, sportello fisico o sportello online (se attivo), utilizzando l'apposita modulistica.

Tempo di risposta: 30 giorni lavorativi (salvo diversa applicabilità in funzione dello schema/quadrante TQRIF).

4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta (art. 9 TQRIF)

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare o di prossimità possono richiedere nuove attrezzature, sostituzioni, integrazioni o modifiche di volumetria secondo le modalità indicate dal gestore della raccolta e trasporto.

Tempi di consegna orientativi TQRIF: 5 giorni lavorativi senza sopralluogo; 10 giorni lavorativi con sopralluogo (ove applicabili).

Canali per la richiesta attrezzature: sportello / numero verde

4.4 Variazione o cessazione del servizio (artt. 10, 11 e 12 TQRIF)

Le richieste di variazione o cessazione del servizio devono essere presentate entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, mediante i canali indicati dal gestore. Il gestore risponde in forma scritta con contenuti conformi al TQRIF.

Tempo di risposta: 30 giorni lavorativi (ove applicabile).

4.5 Reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica importi (artt. 13, 14, 17 e 18 TQRIF)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo. Il gestore mette a disposizione apposita modulistica e canali dedicati (posta, email, PEC, sportello fisico/online).

Tempo di risposta motivata al reclamo scritto: 30 giorni lavorativi (ove applicabile).

4.6 Sportello fisico e online (artt. 19 e 22 TQRIF)

Indicare se lo sportello online è previsto e, in caso affermativo, i servizi disponibili (reclami, rettifiche, rateizzazione, informazioni, attivazioni, variazioni, cessazioni, ritiro su chiamata, disservizi, attrezzature).

Sportello online attivo: SI/NO - URL _____

Sportello fisico: Indirizzo e orari _____

4.7 Obblighi di servizio telefonico (artt. 20 e 22 TQRIF)

Il gestore deve mettere a disposizione almeno un contatto telefonico (preferibilmente numero verde) per assistenza e informazioni relative al rapporto tributario e ai servizi rifiuti.

Numero verde / telefono assistenza: 800.400.832

Orari servizio telefonico: 09.30 – 14.00

4.8 Pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti

Indicare modalità di pagamento, periodicità, possibilità di pagamento in unica soluzione, criteri per la rateizzazione e modalità di accredito/rimborso degli importi non dovuti.

Modalità di pagamento: _____

Numero rate e scadenze: _____

Soglia e modalità rimborso/accredito: _____

4.9 Indennizzi per violazione degli standard

Indicare gli eventuali indennizzi automatici o a richiesta previsti dalla regolazione ARERA o da disposizioni comunali/contrattuali, e le relative modalità di riconoscimento.

Disciplina indennizzi: _____

5. Trasparenza

La Carta della qualità e le informazioni previste dal TITR (delibera ARERA 444/2019 e s.m.i.) devono essere pubblicate in una sezione web facilmente accessibile.

URL sezione trasparenza TARI / rifiuti: _____

6. Tutela della privacy

I dati personali degli utenti sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

Titolare del trattamento (tariffe): _____

Informativa privacy - URL: _____

7. Diritto di accesso

È garantito agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e dalla normativa sull'accesso civico.

8. Punti di contatto con l'utente (tariffe)

Email: _____

PEC: _____

Telefono: _____
Numero Verde: _____
Sito Web: _____
Indirizzo sportello fisico: _____

9. Gestore del servizio di raccolta e trasporto

9.1 Dati del gestore

• RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl S.r.l.
Sede legale: Via Nuova S. Antonio nr. 25/b – Giugliano in Campania (Na)
P.IVA / C.F.: 07229741215
Email: info@ecoce.it
PEC: ecoce@pec.it
Telefono / Numero verde: 800.400.832
Sito web: www.ecoce.it

9.2 Territorio servito

Comune di OTTAVIANO

9.3 Servizio fornito di raccolta e trasporto

Indicare le attività svolte (raccolta domiciliare/stradale, trasporto, gestione centro di raccolta, eventuali categorie Albo Gestori Ambientali, ecc.).

Descrizione operativa del servizio:

- ⇒ Raccolta differenziata domiciliare (porta a porta) delle principali frazioni (organico, carta/cartone, plastica, vetro/metalli, indifferenziato).
- ⇒ Raccolta e trasporto dei rifiuti verso impianti autorizzati (recupero/smaltimento).
- ⇒ Servizi integrativi
 - ritiro su chiamata di ingombranti (minimo 1 ritiro/mese per utenza),
 - gestione disservizie
 - lavaggio strade e suolo pubblico;
 - svuotamento cestini;
 - raccolta dei rifiuti abbandonati;
 - raccolta di rifiuti vegetali.
 - Pulizia delle
- ⇒ Spazzamento manuale e/o meccanizzato e servizi complementari di igiene urbana,.

9.4 Servizio fornito di spazzamento e lavaggio

Indicare modalità di spazzamento (manuale/meccanizzato), lavaggio strade e aree servite.

Descrizione spazzamento/lavaggio: _____

Tipologia di spazzamento	Area	Lunghezza tratto	Frequenza
SPAZZAMENTO MANUALE	1	2.832 m.	6/7
	2	3.124 m.	6/7
	3	2.613 m.	6/7
	4	2.798 m.	6/7
	5	2.923 m.	6/7
	6	3.005 m.	6/7
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO	1	3.125 m.	3/7
	2	2.842 m.	3/7

	3	8.416 m.	2/7
	4	9.052 m.	2/7
	5	9.925 m.	2/7

9.5 Certificazioni adottate dal gestore

Certificazioni del gestore

- UNI EN ISO 9001 vision 2015 Qualità
- UNI EN ISO 14001 ed. 2015, Ambiente
- UNI EN ISO 45001 ed.2018 Sicurezza del personale sui luoghi di lavoro
- UNI EN ISO 37001, Sistemi di gestione prevenzione della corruzione;
- PDR 125/2022, Sistema di gestione per la parità di genere

9.6 Eventuali cause di interruzione del servizio programmato

Il gestore garantisce il rispetto del programma di raccolta in condizioni ordinarie. Eventuali scostamenti possono dipendere da cause non imputabili all'organizzazione (es. festività, scioperi, eventi eccezionali, condizioni meteo avverse, manifestazioni, impedimenti alla viabilità).

9.7 Principi ai quali si ispira il gestore

- uguaglianza e imparzialità di trattamento;
- continuità;
- cortesia e correttezza;
- partecipazione;
- efficacia ed efficienza;
- informazione chiara e comprensibile;
- tutela della privacy;
- rispetto dell'ambiente.

10. Prestazioni soggette a standard di qualità - Raccolta/trasporto/spazzamento

10.1 Obblighi di servizio

Si applicano gli obblighi di servizio previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio assegnato, con particolare riferimento a ritiro su chiamata, gestione disservizi, mappatura delle aree, programmi di raccolta/spazzamento e pronto intervento.

10.2 Sportello fisico e online (artt. 19 e 22 TQRIF)

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello fisico e/o online per richieste di ritiro su chiamata, segnalazioni di disservizio e richieste di attrezzature.

Sportello fisico RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl - indirizzo/orari:

Lunedì / Venerdì
ore 09.00 / 13.00

Sportello online RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl - URL: _____

10.3 Obblighi di servizio telefonico (artt. 20 e 22 TQRIF)

Il gestore rende disponibile un numero verde o altro recapito telefonico per informazioni, segnalazioni, prenotazioni del ritiro su chiamata e richieste relative alle attrezzature.

Numero verde RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl : **800.400.832**

Orari servizio telefonico RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl : _____

dal lun al vend alle ore 9,00 alle ore 13,00

10.4 Ritiro su chiamata e modalità di ottenimento (artt. 29 e 30 TQRIF)

Il gestore garantisce il ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata secondo le modalità stabilite (numero verde, email, sportello), con indicazione del numero minimo di ritiri mensili e del limite di pezzi per ritiro, se previsto.

Canali prenotazione ritiro ingombranti: Numero verde 800.400.832 – 081/8280222 – 081/8280223

Numero minimo ritiri gratuiti / limiti pezzi: (con un limite massimo di 3 pezzi per ogni richiesta).

Centro di raccolta ubicato in: Via Sarnelli

Orari di Apertura al Pubblico

- Lunedì, Mercoledì, Venerdì: 08:00 – 14:00
- Martedì, Giovedì: 08:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00

10.5 Disservizi e riparazione attrezzature (art. 32 TQRIF)

Le segnalazioni di disservizio e le richieste di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate mediante i canali previsti dal gestore.

Canali segnalazione disservizi: Numero verde 800.400.832 – 081/8280222 – 081/8280223

Canali richiesta attrezzature: Numero verde 800.400.832 – 081/8280222 – 081/8280223

Modulistica (sito/sportello): _____

10.6 Mappatura delle aree di raccolta (art. 35.1 TQRIF)

Il gestore predispone una mappatura delle aree di raccolta stradale e di prossimità, con indicazione del numero di contenitori e delle frazioni raccolte.

Riferimento alla mappatura (allegato/URL): _____

Eventuali dati statistici comunali sulla produzione e raccolta differenziata possono essere inseriti in questa sezione.

Dati RD / produzione rifiuti (anno di riferimento):

Anno	Raccolta Differenziata
2023	90,57 %
2024	91,12 %
2025	88,10 %
2026	87,23 %

10.7 Programma delle attività di raccolta e trasporto (art. 35.2 TQRIF)

Il gestore predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, con indicazione per ciascuna strada/zona delle giornate, fasce orarie e frazioni oggetto di raccolta.

Calendario raccolta:

FRAZIONE	FREQUENZA	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
Organico	3/7						
Secco residuo/tessili sanitari	1/7						
Carta e cartone	1/7						
Cartone commerciale	6/7						
Plastica e metalli	1/7						
Plastica e metalli UnD	2/7						
Vetro	1/7						
Imballaggi in vetro UnD	2/7						
Tessili sanitari (pannolini)	1/7						

Ingombranti e Raee	1/7						
Sfalci da potatura e foglie	1/7						

Fasce orarie di esposizione e ritiro: L'avvio delle attività è previsto, dalle ore 6:00. Le fasce di esposizione sono riportate nel calendario.

Istruzioni rapide di conferimento

- Organico: scarti di cucina, avanzi di cibo, tovaglioli sporchi; usare sacchetti compostabili e chiudere bene.
- Carta/cartone: piegare e ridurre il volume; evitare carta unta o plastificata.
- Plastica + metalli: imballaggi vuoti e schiacciati; non inserire giocattoli o oggetti non imballaggio.
- Vetro: bottiglie e barattoli senza tappi; non conferire ceramica, specchi, cristallo.
- Secco residuo: solo ciò che non è differenziabile; evitare conferimenti impropri.

10.8 Sfalci e potature (verde)

È previsto un servizio dedicato per sfalci e potature. Il ritiro a domicilio su prenotazione viene effettuato entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, secondo le modalità comunicate dal gestore.

10.9 Ritiro su chiamata: ingombranti e RAEE

Il servizio consente di prenotare il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti e RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche) con modalità e limiti indicati dal gestore (massimo 3 pezzi per ritiro). La prenotazione avviene tramite numero dedicato, app o e-mail.

Cosa preparare per il ritiro

- Descrivere correttamente il materiale da ritirare (tipologia, quantità, ingombro).
- Esporre il materiale nel giorno e orario concordato, a piano strada.
- Non lasciare rifiuti pericolosi o non conformi: saranno segnalati e non ritirati.

10.10 Farmaci scaduti

I farmaci scaduti devono essere conferiti esclusivamente negli appositi contenitori posizionati presso le farmacie. Il gestore cura lo svuotamento e l'avvio a corretto smaltimento.

10.11 Indumenti usati (tessili)

Gli indumenti usati e tessili sono raccolti tramite contenitori dedicati. Conferire capi puliti e asciutti, in sacchi chiusi.

10.12 Centro Comunale di Raccolta (CCR)

Il CCR consente il conferimento controllato di specifiche tipologie di rifiuti (es. ingombranti, RAEE, potature, metalli, ecc.) secondo orari e regolamento di accesso.

Voce	Dato
Indirizzo CCR	Via Sarnelli
Orari di apertura	Lunedì, Mercoledì, Venerdì: 08:00 – 14:00 Martedì, Giovedì: 08:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00
Modalità di accesso	Con tessera sanitaria e controllo del conferimento
Tipologie conferibili	

10.13 Programmi spazzamento

Il Comune approva e pubblica il programma delle attività di spazzamento.

10.14 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art. 48 TQRIF)

Il gestore garantisce la disponibilità di un contatto dedicato per il pronto intervento, raggiungibile secondo le modalità previste dal TQRIF, per il ripristino delle condizioni igieniche, di decoro e di sicurezza.

Numero pronto intervento h24:

Modalità di attivazione del pronto intervento: _____

11. Trasparenza (gestore raccolta e trasporto)

La Carta della qualità e le informazioni di trasparenza devono essere pubblicate sul sito del gestore e/o nella sezione trasparenza del Comune, in coerenza con la regolazione ARERA.

URL trasparenza RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl : www.ecoce.it

URL sezione trasparenza Comune di OTTAVIANO : _____

12. Tutela della privacy (gestore raccolta e trasporto)

I dati personali sono trattati dal gestore per finalità istituzionali nel rispetto del GDPR. L'informativa privacy deve essere resa disponibile presso gli uffici e online.

Titolare del trattamento (gestore operativo): _____

Informativa privacy RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl - URL: _____

13. Punti di contatto con l'utente (gestore raccolta/spazzamento)

Telefono: _____

Numero Verde: 800.400.832

Email: info@ecoce.it

PEC: ecoce@pec.it

Sito Web: www.ecoce.it

Indirizzo sportello fisico: _____

14. Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale. I contenuti potranno essere aggiornati o revisionati annualmente, o comunque in occasione di modifiche normative, tecniche e organizzative. Le variazioni saranno comunicate agli utenti mediante pubblicazione sul sito web del gestore/Comune e con gli altri strumenti informativi disponibili.

Data approvazione: _____

Atto di approvazione: _____

Pubblicazione sul sito: _____

Allegato operativo - Dati da completare prima dell'approvazione

Checklist minima per finalizzare la Carta:

- Provvedimento ETC e schema regolatorio ARERA assegnato alla gestione del Comune di OTTAVIANO .
- Dati ufficio TARI (indirizzo, contatti, orari, eventuale concessionario).
- Dati anagrafici e contatti completi di RTI Ecoce srl / Langella Mario Srl S.r.l.
- Calendario raccolta e programma di spazzamento/lavaggio specifici del Comune di OTTAVIANO .
- Centri di raccolta, orari e tipologie di rifiuti conferibili.
- Numero verde per ritiro ingombranti e pronto intervento.
- URL della sezione trasparenza (Comune e gestore) e informativa privacy.
- Eventuali standard migliorativi e disciplina indennizzi applicabili.