



COMUNE DI SAN GIOVANNI A PIRO



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Sommario

1	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	1
2	PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	1
3	CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	2
3.1	INFORMAZIONI SUL GESTORE	2
3.2	TERRITORIO SERVITO	2
3.3	SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO	3
3.3.1	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	3
3.4	PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE.....	5
3.4.1	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	5
3.4.2	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	5
3.4.3	PARTECIPAZIONE.....	5
3.4.4	EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	5
3.4.5	SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	5
3.4.6	CORTESIA.....	6
3.4.7	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
3.5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE .	6
3.5.1	RACCOLTA RIFIUTI URBANI	6
3.5.2	PULIZIA E SPAZZAMENTO STRADE.....	7
3.5.3	CENTRO DI RACCOLTA.....	7
3.6	TRASPARENZA.....	7
3.7	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI.....	9
3.7.1	OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7.2	OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI	10
3.7.3	OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	11
3.7.4	PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE AREE DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ	11

3.7.5	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	11
3.7.6	PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	11
3.7.7	OBBLIGO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	12
3.8	PRIVACY.....	12
3.9	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	12
4	ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: TRASPARENZA INFORMATIVA.....	13
4.1	SITO INTERNET'	13
4.2	APP SARIMAMBIENTE	13
4.3	NUMERO VERDE	13
4.4	FACEBOOK e INSTAGRAM	14
4.5	CORRISPONDENZA.....	14

1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La **Carta della Qualità del Servizio** è il documento con cui 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 però 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, etc.

La SARIM S.r.l. si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

2 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto della normativa di seguito indicata:

- 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.

3 CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 INFORMAZIONI SUL GESTORE

L’avventura imprenditoriale della SARIM S.r.l. inizia circa 30 anni fa, come impresa di servizi di pulizia, grazie al lavoro e alla tenacia del suo fondatore Giovanni Bardascino. Successivamente la ricerca di nuove opportunità di sviluppo in ambiti diversi, grazie all’intuizione della proprietà, spinse la società ad indirizzare l’attività aziendale verso il settore della tutela e della cura ambientale.

Il progetto aziendale era però ambizioso, in quanto non solo si voleva creare una società specializzata nel settore dei rifiuti, ma anche eticamente corretta. Così alla fine degli anni '80, maturò l’idea di intraprendere la strada della gestione dei rifiuti, iniziando a ottenere i primi e discreti risultati. Negli anni, l’Azienda ha collaborato con molti Comuni consentendo un agevole superamento dalla crisi determinata dall'emergenza rifiuti in Campania consentendo di superare ampiamente il 65% di raccolta differenziata.

Tutti i comuni gestiti hanno ottenuto percentuali medie annue superiori alla media nazionale ed ai limiti imposti dalla normativa vigente. Questi risultati sono frutto dell’impegno dell’azienda e dei suoi esperti a supporto delle amministrazioni pubbliche sin dalla redazione del regolamento comunale oltre che la predisposizione, nei minimi dettagli, uno specifico progetto di raccolta differenziata.

A supporto della sua attività predispone servizi informativi quali eco-calendari, eco-diari, opuscoli per una corretta gestione dei rifiuti e la lettera del sindaco. Promuove video di comunicazione sociale, incontri pubblici con esperti nel settore ed eventi per sostenere una giusta politica ambientale. I servizi informativi sono elementi fondamentali dell’intero modello SARIM S.r.l.

3.2 TERRITORIO SERVITO

La SARIM S.r.l. opera sul territorio del Comune di San Giovanni a Piro servendo un bacino di:

SUPERFICIE	37,90 km ²
ABITANTI	3 557 (dato ISTAT 2022)

3.3 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

L'Ente Territorialmente Competente ha individuato il posizionamento della gestione dei rifiuti urbani all'interno dello **SCHEMA I** della matrice degli schemi regolatori.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

3.3.1 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Molte le certificazioni ottenute tra cui la **OHSAS 18001**, che attesta la presenza di un efficiente sistema di tutela e salvaguardia dei propri lavoratori. Una certificazione aggiuntiva voluta espressamente dall'amministratore, la cui idea è da sempre quella di creare in Italia un'azienda forte, professionale ed eticamente corretta. Questa filosofia ha permesso di crescere, non solo in numero di dipendenti, ma anche di prestigio. Nel corso di questi anni all'interno delle strategie ambientali della SARIM s.r.l. ha assunto un ruolo centrale il concetto di "sviluppo sostenibile", inteso come capacità di conciliare lo sviluppo del progresso tecnologico con le esigenze economiche e sociali di equità tra ambiente, individui e generazioni che aspirano ad ottenere condizioni future di soddisfacimento dei bisogni fondamentali analoghe o migliori di quelle attuali.

La SARIM S.r.l. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo.

La "mission aziendale" della SARIM S.r.l., che già da diversi anni opera in conformità alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001**, è quella di razionalizzare gli interventi e perseguire standard sempre più elevati di efficienza e redditività, assicurando contemporaneamente la tutela ed il miglioramento della qualità ambientale del territorio in cui opera ed il rigoroso rispetto della salute dei lavoratori e dei cittadini perseguendo i seguenti obiettivi:

- Rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, la normativa comunitaria, nazionale e locale, collaborando con le Autorità in modo trasparente;
- Adottare, quando possibile, standard interni più restrittivi rispetto alla normativa vigente relativamente alle emissioni di inquinanti;
- Identificare e valutare gli aspetti ambientali diretti e indiretti legati alle specifiche attività, in relazione alla specificità dei territori di riferimento, dalla progettazione alla gestione dei servizi, nell'ottica della prevenzione e della riduzione dell'inquinamento ambientale;

- Garantire un sistema di monitoraggio e di controllo finalizzato al contenimento e alla riduzione dei principali aspetti ambientali diretti legati alle attività connesse allo svolgimento dei servizi ed in particolare: emissioni in atmosfera, rifiuti, rumore e odore;
- Gestire tutte le attività mirando alla massimizzazione del riciclo/ recupero dei rifiuti raccolti in ambito comunale;
- Introdurre, ove possibile, le migliori tecnologie disponibili a costi economicamente accettabili, in riferimento alla norma europea IPPC ed in considerazione della salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- Sostenere la ricerca collaborando con gli Enti preposti, con le università, gli istituti di ricerca e con i partners industriali;
- Identificare e valutare tutti i possibili rischi al fine di prevenire e ridurre la frequenza e la gravità delle malattie professionali e degli incidenti sul lavoro;
- Perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di: efficacia, efficienza, economicità aziendale, prestazioni ambientali, prevenzione dei rischi, definizione di obiettivi e traguardi misurabili e l'utilizzo di indicatori;
- Assicurare la comunicazione interna, favorire il cambiamento culturale e la collaborazione fra gli enti mediante il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la responsabilizzazione del personale sui temi e sugli obiettivi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza;
- Aumentare la qualificazione del personale migliorandone le competenze attraverso programmi di formazione continua;
- Comunicare le proprie prestazioni ambientali e il rispetto degli indici di qualità;
- Gestire i reclami pervenuti nell'ottica dell'ottimizzazione degli aspetti della "custom satisfaction";
- Sensibilizzare partner, cittadini, fornitori e clienti sulle tematiche relative a qualità, ambiente e sicurezza;
- Migliorare l'immagine aziendale.

La SARIM S.r.l. si impegna a garantire la massima trasparenza sia nei confronti dei propri utenti che della Amministrazione Comunale.

In particolare, si rappresenta che la SARIM S.r.l. ha dimostrato negli anni la sua capacità di assicurare l'adozione ed il rispetto di misure tecniche organizzative adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali. A tal uopo ha posto in essere un piano di interventi finalizzati a realizzare in concreto azioni necessarie alle "mitigazioni del Rischio Aziendale" nell'ambito di quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche il "Regolamento UE" o "GDPR") e dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003, (di seguito anche Codice privacy), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR. La SARIM s.r.l., una volta rilevati i campi d'intervento, ha poi messo in atto una serie di azioni legali mirate a garantire la perfetta osservanza della normativa in materia. Si è anche dotata di un **Codice Etico** sul quale si struttura il Modello di organizzazione, gestione e controllo, ex **D.Lgs. 231/2001**, per la prevenzione dei rischi di efficienza prestazionale e di malversazione nei confronti della P.A.

Al fine di verificare la piena e corretta attuazione dei principi e delle procedure previste all'interno del Modello di organizzazione, gestione e controllo, è stato nominato un Organismo di Vigilanza indipendente e, inoltre, ha ottenuto la certificazione **UNI ISO 37001**, quale antidoto alla corruzione teso a prevenire discrasie a svantaggio dell'utenza servita.

3.4 PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE

3.4.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



L'Ente e il Gestore si impegnano al rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

3.4.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



I servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente. Essi, pertanto, non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore. Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

3.4.3 PARTECIPAZIONE



L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

3.4.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA



Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Il Gestore si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi. L'Ente ed il Gestore si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

3.4.5 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE



Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo,

nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

3.4.6 CORTESIA



Il Gestore del servizio garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati e consoni. Gli operatori adottano comportamenti improntati sulla responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza. Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

3.4.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI



Il Gestore del servizio, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

3.5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- Raccolta rifiuti urbani;
- Servizi di pulizia e spazzamento.

La SARIM S.r.l. si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

3.5.1 RACCOLTA RIFIUTI URBANI

I servizi di raccolta dei rifiuti urbani vengono svolti tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- raccolta stradale.

Il servizio di **raccolta domiciliare porta a porta** presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

Per le Utenze Domestiche

http://www.comune.sangiovanniapiro.sa.it/c065119/images/TECNICO/tab_sgiovanni_dom.pdf.pdf

Per le Utenze non Domestiche

http://www.comune.sangiovanniapiro.sa.it/c065119/images/TECNICO/tab_sgiovanni_com.pdf.pdf

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente, gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità. In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori **raccolte domiciliare attivabili a chiamata**:

- **Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE**

Servizio gratuito, per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti. Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 983 850.

La **raccolta stradale** attiva sul territorio comunale consente il recupero di:

- **Rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;**

3.5.2 PULIZIA E SPAZZAMENTO STRADE

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte dalla SARIM S.r.l. sono le seguenti:

- **Spazzamento manuale;**
- **Spazzamento meccanizzato;**
- **Svuotamento cestini.**

3.5.3 CENTRO DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche). In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.

Il Centro di Raccolta è ubicato in Contrada Hangar, via Pietra Alata, e presenta i seguenti orari di apertura:

PERIODO INVERNALE

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.00-12.00	-	8.00-12.00	-	-	8.00-12.00
-	-	-	14.00-17.00	-	-

PERIODO ESTIVO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00
-	-	-	14.00-17.00	-	-

3.6 TRASPARENZA

Il sito web dove sarà possibile reperire tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 è attualmente in “costruzione”.



Su tale sito sarà possibile reperire le seguenti informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;

- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

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

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Rientrando il Comune di San Giovanni a Piro all'interno del primo schema regolatorio, gli obblighi di servizio previsti sono di seguito riportati:

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

3.7.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

La SARIM S.r.l. **dispone di un numero verde** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro a chiamata e richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

3.7.2 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

La SARIM S.r.l. garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Sono **garantiti minimo n.1 ritiro mensile per utenza con un limite di n.5 pezzi per ciascun ritiro**.

La richiesta di ritiro potrà essere effettuata **via email o telefonicamente** fornendo i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;

- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

3.7.3 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Le segnalazioni per disservizi potranno essere presentate dall'utente alla SARIM S.r.l., a mezzo posta, via e-mail o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, tramite:

- Numero verde 800 983 850;

La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

3.7.4 PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE AREE DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ

La SARIM S.r.l. predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il **numero di contenitori** e le **frazioni di rifiuti raccolte** in modo differenziato.

3.7.5 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO

La SARIM S.r.l. predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera:

- la **data** e la **fascia oraria** prevista per lo svolgimento dell'attività;
- la **frazione di rifiuto** oggetto di raccolta.

3.7.6 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

La SARIM S.r.l. 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.

3.7.7 OBBLIGO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la SARIM S.r.l. dispone 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.

Le chiamate per pronto intervento saranno classificate secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la **rimozione di rifiuti abbandonati**, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti **la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti**, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per **errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini**, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per quanto riguarda gli indicatori di performance ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, questi non sono previsti dallo Schema regolatorio I, ma la SARIM S.r.l. si impegnerà fissare come obiettivo gli obblighi, gli standard e le performance dei quadranti successivi al fine di attuare un percorso di miglioramento continuo.

3.8 PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

3.9 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 Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile:

- Presso gli uffici comunali siti in Via Roma n. 56 - 84070 San Giovanni a Piro (SA)
- Sul sito internet del gestore all'indirizzo: <https://www.sarimambiente.it/portfolios/san-giovanni-a-piro/>

4 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: TRASPARENZA INFORMATIVA

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Azienda SARIM S.r.l. mette a disposizione le seguenti modalità:

4.1 SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti alla gestione dei servizi, i giorni e gli orari di espletamento sono disponibili sui siti:

- <http://www.comune.sangiovanniapiro.sa.it/c065119/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/20032>
- <https://www.sarimambiente.it/portfolios/san-giovanni-a-piro/>

4.2 APP SARIMAMBIENTE

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata, la SARIM S.r.l. mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.



Essa permette di:

- Visualizzare il calendario di raccolta;
- Ricevere notifiche relative alla raccolta del giorno specifico. Attivando la spunta “Attiva Notifiche” l'utente dovrà inserire manualmente l'orario in cui preferisce ricevere le suddette notifiche, infine l'App invierà sullo smartphone il promemoria riguardante la Frazione/Raccolta/Conferimento corretto.
- Visualizzare le istruzioni sulla raccolta e le modalità di differenziazione dei rifiuti;
- Prenotare il ritiro dei rifiuti inserendo i dati richiesti;
- Segnalare Rifiuti abbandonati, con foto e localizzazione GPS dell'evento.

4.3 NUMERO VERDE

Per ogni informazione è possibile contattare il **Numero Verde 800 983 850** dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 17.00 per poter:



- Richiedere informazioni sui servizi;
- Inoltrare segnalazioni;
- Prenotare servizi a domicilio.

4.4 FACEBOOK e INSTAGRAM

All'interno delle pagine aziendali Facebook <https://it-it.facebook.com/SarimAmbiente/> ed Instagram https://www.instagram.com/sarim_ambiente/?hl=it è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.



4.5 CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con la SARIM S.r.l. attraverso il centralino, posta elettronica, PEC, servizio postale.



Contatti

Centralino	800 983 850
E-mail	info@sarimambiente.it
PEC	info@pec.sarimambiente.it
Posta Ordinaria (sede operativa)	Via Maestri del Lavoro, area P.I.P, 84025 Eboli (SA)

MODULO RECLAMI

Deliberazione ARERA n. 444 del 31.10.2019

Spett.le SARIM S.r.l.

Corso Vittorio Emanuele, 171

Salerno

p.iva: 02596800652

tel: 800 983850

email: info@sarimambiente.it

PEC: info@pec.sarimambiente.it

*COGNOME _____ NOME _____

*dell'utente iscritto ai tributi comunali

VIA/PIAZZA _____ N. _____

C.A.P. _____ LOCALITÀ _____

COMUNE _____ TEL./CEL. _____

E-MAIL _____

Reclamo **SEGNALATO** (Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto di segnalazione e reclamo, eventuali richieste, suggerimenti o altro)

Data

Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Modalità di invio:

Il presente modello, firmato e compilato in ogni sua parte, pena il mancato accoglimento della richiesta, può essere presentato, alternativamente:

- preferibilmente, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@sarimambiente.it allegando allo stesso copia fronte-retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo;
- a mezzo posta A/R all'indirizzo: SARIM S.r.l., Via Maestri del Lavoro, area P.I.P, 84025 Eboli (SA);
- a mezzo PEC all'indirizzo info@pec.sarimambiente.it