



**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI
SPAZZAMENTO STRADE
e dei rapporti con gli utenti**

COMUNE DI CAMPO DI GIOVE



COMUNE DI CAMPO DI GIOVE

PROV. DI L'AQUILA

P.zza Regina Margherita – 67030 – Tel. 0864/40116 – Fax 0864/408040

C.F. 92018580669 - Part. IVA 00189320666

Sommario

PREMESSA.....	2
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	2
3. IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE DEL COMUNE DI CAMPO DI GIOVE	3
4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	4
5. RECLAMI, RICHIESTE, INFORMAZIONI	4
6. PRIVACY	5
7. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	5

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, 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 dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

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, 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.

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Campo di Giove descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di spazzamento delle strade e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di Campo di Giove è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Campo di Giove	ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO STRADE	www.comunecampodigiove.it



COMUNE DI CAMPO DI GIOVE

PROV. DI L'AQUILA

P.zza Regina Margherita – 67030 – Tel. 0864/40116 – Fax 0864/408040

C.F. 92018580669 - Part. IVA 00189320666

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.R. del 27/04/1999 n. 158, "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 27/12/2013 n. 147, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato."
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- al Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

3. IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE DEL COMUNE DI CAMPO DI GIOVE

Il Comune di Campo di Giove provvede direttamente alla pulizia delle strade e di aree pubbliche o soggette ad uso pubblico mediante **operatore appiedato munito di attrezzature manuali** per la pulizia di marciapiedi, angoli e strade non facilmente accessibili e, **con l'ausilio di spazzatrice** per interventi straordinari.



COMUNE DI CAMPO DI GIOVE

PROV. DI L'AQUILA

P.zza Regina Margherita – 67030 – Tel. 0864/40116 – Fax 0864/408040

C.F. 92018580669 - Part. IVA 00189320666

Il servizio di spazzamento viene svolto giornalmente con operatore manuale per le diverse aree comunali garantendo la seguente frequenza:

CENTRO STORICO compresa PIAZZA DUVAL E PIAZZA DEL MASTRO – 2 volte a settimana

STRADE COMUNALI INTERNE – 1 volta a settimana

STRADE COMUNALI ESTERNE – 1 volta a settimana

CIMITERO COMUNALE – 1 volta al mese

Gli interventi sono eseguiti direttamente dal personale comunale addetto. Sono previsti n.30 giorni di spazzamento con mezzo meccanico a noleggio.

La frequenza dello spazzamento può subire delle variazioni nel corso dell'anno a seguito di sgombero neve, manifestazioni e feste, interventi straordinari non programmati.

4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

I punti di contatto con gli utenti per il servizio gestito direttamente che il comune in rapporto mette a disposizione sono:

Punti di Contatto	Recapito
NUMERO VERDE	800 745 788
Numero telefonico	0864/40116
Posta ordinaria	Areatecnica@comunecampodigiove.it
PEC	comune@pec.comunecampodigiove.it
E-mail	Areatecnica@comunecampodigiove.it
Ufficio Tecnico	Orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì 10.30/12.30

5. RECLAMI, RICHIESTE, INFORMAZIONI

Attraverso il link web <https://www.comunecampodigiove.it/it-it/Contatti/Ufficio-Tecnico> è possibile inviare direttamente una comunicazione all'ufficio competente che prenderà in carico la richiesta.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);



COMUNE DI CAMPO DI GIOVE

PROV. DI L'AQUILA

P.zza Regina Margherita – 67030 – Tel. 0864/40116 – Fax 0864/408040

C.F. 92018580669 - Part. IVA 00189320666

- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

6. PRIVACY

Il Comune di Campo di Giove 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". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Comune Campo di Giove	attività di rapporto con gli utenti.	Rodolfo Laganà	admin@comunecampodigiove.com

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

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 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune.

La Carta della Qualità Servizio di Spazzamento, è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Campo di Giove	attività di spazzamento strade	www.comunecampodigiove.it