

Ambito Territoriale Ottimale Benevento

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

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL

COMUNE DI

BENEVENTO

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



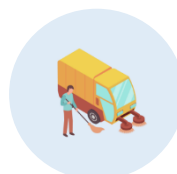
TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comune Di Benevento per il
tramite del concessionario
ANDREANI TRIBUTI S.r.l.



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO

ASIA Benevento S.p.A.



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

ASIA Benevento S.p.A.

Approvata con Determina del D.G. n° 40 del 07 febbraio 2023

1 SOMMARIO

PREMESSA	4
1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
2.1 Informazioni sui gestori.....	7
2.2 Scelta dello schema di servizio.....	7
2.3 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	8
3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 La Tassa sui Rifiuti (TARI).....	9
3.2 Dati del Gestore.....	10
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.....	13
3.5 Regime di prelievo adottato	14
4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ'	16
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	16
4.2 Modalità di attivazione dei servizi e tempo di risposta (<i>Articoli 6, 7 e 8</i>)	16
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (<i>Articolo 9</i>)	17
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (<i>Art 10,11 e 12</i>).	18
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>).....	19
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (<i>NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1</i>)	20
4.7 Obblighi di servizio telefonico (<i>Articolo 20 e all'Articolo 22</i>)	20
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (<i>Titolo V ,ad eccezione dell'Articolo 28.3</i>)	21
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	22
5 Trasparenza	22
6 La tutela della Privacy	22

7	Il diritto di accesso	23
8	Punti di contatto con l'utente	23
9	IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	24
9.1	Dati del Gestore.....	24
9.2	TERRITORIO SERVITO.....	24
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	25
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio	26
9.5	Certificazioni adottate dal Gestore.....	27
9.6	Eventuali cause di interruzione del servizio programmato	28
9.7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività	28
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	32
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO	32
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	33
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22)	33
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30).....	34
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	36
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1	37
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	42
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1.	56
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	60
11	Trasparenza	60
12	La tutela della Privacy	61
13	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	61
14	Validità della Carta del servizio.....	62

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 Benevento**.

1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri
 - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica

- generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
 - Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
 - Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
 - Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
 - Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, “Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario” (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

I Gestori del Comune di **Benevento** sono i seguenti :

GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Comune Di Benevento per il tramite del concessionario ANDREANI TRIBUTI S.r.l.
GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	ASIA BENEVENTO SPA
GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	ASIA BENEVENTO SPA

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta

3.2 DATI DEL GESTORE

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI) è svolto da :

Comune Di Benevento per il tramite del concessionario

ANDREANI TRIBUTI S.r.l.

Via Nicola Giustiniani, 30 - Benevento – Bn - 82100

P.IVA 01412920439 - CF 01412920439

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento**

Responsabile della TARI : **Comune Di Benevento Per Il Tramite Della Concessionaria Del Servizio Di Gestione Tributi Andreani Tributi S.r.l.**

Tel.: **0824.1815223**

E-Mail : agenzia.benevento@andreanitributi.it

PEC. : info@andreanitributi.legalmail.it

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

Il Gestore eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A questo proposito ha indicato i seguenti principi fondamentali a cui si ispira:

I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dalla Andreani Tributi Srl (in seguito AT). Con la "Carta" AT si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle

aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. Inoltre AT si impegna rispettare i seguenti principi generali: -

Eguaglianza ed imparzialità: gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

- chiarezza e trasparenza:

l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse ed i relativi tempi di esecuzione;

- partecipazione:

la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate; - efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;

- continuità e sicurezza del servizio:

il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza è previsto un ampliamento dell'orario al pubblico; - semplificazione delle

procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi. Andreani Tributi inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Riservatezza: Garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Centralità della persona:

I servizi assicurati dal Comune - per il tramite del concessionario Andreani Tributi S.r.l. - vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

Rispetto dell'ambiente:

Si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

I Servizi resi. I servizi affidati in Concessione dal Comune di Benevento alla Andreani Tributi con contratto Rep. 15921/2018 sono i seguenti:

- **Gestione ordinaria TARI (tassa rifiuti) e CUP (canone unico patrimoniale)**
 - **Gestione dell'accertamento TARI, CUP, ICP, TOSAP e DPA**
 - **Gestione della riscossione coattiva di tutte le entrate comunali**
- Le attività svolte da Andreani Tributi sono riassumibili come segue:**

Front Office

- **Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini**
- **Informazioni di base**
- **Consulenza di primo livello (su questioni semplici)**
- **Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione ricezione dichiarazioni**
- **Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni**
- **Consulenza specifica (su questioni complesse)**
- **Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli**
- **Ristampe avvisi di pagamento e F24/avvisi PAGOPA**
- **Calcolo ravvedimenti operosi**
- **Ricezione istanze di rimborso Back Office**
- **Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure concorsuali**

-Gestione pratiche complesse -

Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento con allegati avvisi di pagamento “F24/PAGOPA”

- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)

- Lavorazioni pratiche ricevute in front office Tutto il personale a contatto con l’utente ha la competenza e l’esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Modalita’ di pagamento I versamenti dovuti possono essere eseguiti attraverso F24 o PagoPA Numero Verde 800.911.541

e-mail agenzia.benevento@andreantributi.it-

PEC: info@andreantributi.legalmail.it

sito: www.gruppoandreani.it

- Contatti on line Portale serviziacittadino.it a cui si sta aggiungendo un portale on line per la gestione delle richieste Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 Martedì e Giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Sabato dalle 09.00 alle 12.00 È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento: - direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico; - telefonando allo 0824.1815223 negli orario di apertura al pubblico

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 – Metodo normalizzato - art.1 comma 651 – L.147/2013

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in

relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158

Con questo metodo, la tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrize al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZI E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI 6, 7 E 8)

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento** e sul sito web del gestore **www.andreanitributi.it** in modalità anche stampabile.

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

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

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

4.3 RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO 9)

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

Richiesta da effettuare:

- **Sito web del Gestore:** www.asiabenevento.it

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

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

² Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento** e sul sito web del gestore www.andreanitributi.it in modalità anche stampabile.

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

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

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio nel rispetto dei contenuti minimi indicati nell'art. 11 del *TQRIF*.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

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

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

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

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

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento** e sul sito web del gestore www.andreanitributi.it in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni¹ lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

¹ Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF

4.6 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

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

- **Fisico**

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

4.7 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: **IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

Il Gestore **si impegna a predisporre** tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

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

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

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

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

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **direttamente al Comune** ed il pagamento in **2** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento :

- **F24**
- **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 50 euro è **prevista** la deroga alla rimessa diretta.

4.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web <http://www.andreantributi.it/trasparenzaa783.aspx> dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore TARI sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il **Comune Di Benevento**.

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

www.andreantributi.it

7 IL DIRITTO DI ACCESSO

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

8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Email:** agenzia.benevento@andreatributi.it
- **PEC:** info@andreatributi.legalmail.it
- **Telefono** *: 0824 1815223
- **Numero Verde:** 800911541 IN CORSO DI ATTIVAZIONE
- **Sito Web:** www.andreatributi.it
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento

9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

9.1 DATI DEL GESTORE

La gestione della Raccolta e Trasporto dei rifiuti solidi urbani e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade è svolta da :

Asia Benevento S.p.A.

Via Delle Puglie 28/I - Benevento – Benevento - 82100

P.IVA 01112560626 - CF 80008110621

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via delle Puglie 28/I**

Responsabile: **Donato Madaro**

9.2 TERRITORIO SERVITO

Il Territorio del Comune di Benevento è situato nella vallata a ridosso del versante tirrenico dell'Appennino Sannita del tratto Campano ove corrono i fiumi Sabato e Calore a cavallo dei quali si è sviluppata l'area urbana del capoluogo.

Benevento è una città con una popolazione residente di 56.939 abitanti al 1° gennaio 2022 (ISTAT). Si estende su una superficie di 130 chilometri quadrati, con una densità abitativa pari a 438 abitanti per chilometro quadrato.

La forma urbana che caratterizza la città di Benevento e del suo territorio è legata, oggi come nel passato, alla morfologia stessa di un sistema in cui la presenza di fiumi e torrenti intorno all'antico nucleo urbano ha disegnato un territorio ad imbuto aperto in direzione est, e al forte isolamento che per anni il territorio ha vissuto. Tale isolamento ha favorito un'articolazione della città in quartieri e la nascita di numerose contrade rurali, formalmente e funzionalmente non integrate in un unico organismo urbano.

9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

I servizi di pulizia della città di Benevento sono affidati dal Comune di Benevento alla società ASIA Benevento SPA e si suddividono in servizi di raccolta, servizi di pulizia stradale e gestione di un ecocentro comunale.

I servizi di raccolta dei rifiuti riguardano la raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi e pericolosi, dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti di apparecchiature elettroniche ed elettriche.

Dunque, Asia Benevento Spa, in accordo con l'Amministrazione Comunale, effettua la raccolta differenziata delle frazioni recuperabili che interessa principalmente quelle frazioni merceologiche che raccolte separatamente, sono direttamente riutilizzabili oppure quelle sostanze che, proprio per il loro carico di contaminazione, potrebbero, se smaltiti unitamente agli altri rifiuti urbani, comportare problemi di inquinamento ambientale e risultare pericolosi per la salute pubblica.

La raccolta differenziata è finalizzata a:

- a) diminuire il flusso dei rifiuti da smaltire tal quali;**
- b) favorire la valorizzazione dei rifiuti attraverso il recupero dei materiali fin dalla fase di produzione, distribuzione, consumo e raccolta;**
- c) migliorare i processi tecnologici degli impianti per il recupero e lo smaltimento dei rifiuti, al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni;**
- d) ridurre la quantità e la pericolosità delle frazioni non recuperabili da avviare allo smaltimento finale assicurando maggiori garanzie di protezione ambientale;**
- e) favorire il recupero di materiali ed energia anche nella fase di smaltimento finale.**

Il conferimento ed il servizio di raccolta dei rifiuti, è finalizzato alla separazione della frazione umida dalla frazione secca con l'obiettivo di incrementare la percentuale di raccolta differenziata.

La raccolta differenziata di frazioni recuperabili dei rifiuti urbani è programmata, organizzata e realizzata dal Gestore in accordo con il Comune, con modalità stradale, domiciliare, di prossimità e a mezzo di piazzole attrezzate denominate ecopunti nonché utilizzando appropriati Centri di Raccolta, a seconda e nei limiti del contesto urbanistico ed in relazione ai criteri di economicità, con l'obiettivo minimo del raggiungimento dei limiti di legge, tenendo conto:

- a) delle caratteristiche qualitative e quantitative dei rifiuti, anche in relazione alle variazioni delle stagioni e del clima;**
- b) del sistema di produzione, distribuzione e consumo dei beni;**
- c) del sistema di conferimento e raccolta;**
- d) dei sistemi di recupero e smaltimento;**
- e) della struttura e tipologia urbanistica del bacino di raccolta;**
- f) delle interazioni con le diverse attività produttive presenti nel bacino di raccolta;**
- g) della evoluzione merceologica del rifiuto in ragione dell'evolversi dei consumi;**
- h) dell'individuazione dei mercati per le frazioni destinabili a recupero.**

La raccolta dei rifiuti urbani è organizzata con differenti modalità operative, secondo quanto stabilito dal Comune tramite le seguenti forme:

- a) Raccolta porta a porta;**
- b) Raccolta di prossimità tramite piazzole attrezzate denominate ecopunti;**
- c) Raccolta presso l'Ecocentro Comunale;**
- d) Raccolta specifica per particolari tipologie di rifiuti.**

9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

I servizi di spazzamento stradale e del decoro urbano vengono effettuati dal Gestore secondo un programma elaborato dal gestore ed

approvato dal Comune in cui sono indicate le strade, le piazze pubbliche o private di uso pubblico oggetto del servizio.

Tali servizi sono costituiti da:

- a) spazzamento manuale e meccanico delle strade e piazze pubbliche o private comunque ad uso pubblico;
- b) spazzamento aree di fermate servizio pubblico urbano;
- c) spazzamento manuale e meccanica delle aree adibite ad attività mercatale;
- d) rimozione dei rifiuti accumulati sulle griglie, caditoie e innanzi alle bocche di lupo per la raccolta delle acque piovane della viabilità comunale secondo un programma concordato con il Comune e il soggetto gestore del sistema pubblico di raccolta delle acque piovane;
- e) svuotamento dei cestini portarifiuti secondo un programma di periodicità dello svuotamento proposto dal gestore ed approvato dal Comune;
- f) raccolta e trasporto ad impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti abbandonati su aree pubbliche comunali;
- g) raccolta trasporto ad impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani prodotti dai cimiteri.

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 45001:2018**

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 :

Il servizio programmato potrebbe essere interrotto in caso di:

- **Veicoli in sosta non autorizzata;**
- **Lavori che impediscono temporaneamente l'accesso degli operatori alle aree oggetto di servizio;**
- **Lavori stradali;**
- **Condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, vento etc.) e calamità naturali;**
- **Ostacoli dovuti al traffico;**
- **Sospensioni del servizio programmato (concomitanza di festività, sciopero, manifestazioni, etc.);**

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

L'ASIA Benevento S.p.A. si pone come obiettivo prioritario il pieno soddisfacimento delle esigenze dell'utenza in una ottica di rispetto ambientale e riduzione dei costi. A tale scopo individua nello sviluppo e nel miglioramento continuo del suo "Sistema Integrato" il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere tali obiettivi.

La mission di ASIA è offrire soluzioni efficaci a qualsiasi problema di gestione ambientale, grazie all'impiego costante di nuove tecnologie, nuovi impianti e know-how evoluto.

I principi fondamentali su cui si basa il servizio dell'Asia sono:

1. EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento

a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2. IMPARZIALITÀ

La Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. CONTINUITÀ

La Società si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

4. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

5. EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

La Società s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La Società provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti

6. CORTESIA

La Società garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La Società pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

8. QUALITÀ

La Società si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La Società si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:

- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al

coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;

- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

9. SICUREZZA

La Società è impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione.

10. ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA

La Società assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie. Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti sono utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

11. APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

La Società farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

12. RISPETTO DELLE NORME

La Società s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Società si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che la Società e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

14. 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, sia in termini economici, sia in termini strutturali. 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.

10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022.

10.2 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E *ONLINE* (ART. 19 E 22).

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore **ASIA BENEVENTO SPA** mette a disposizione uno sportello:

- **Fisico,**
- **Online**

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: 800254696

Il Gestore **predispone** tale servizio telefonico al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 20 TQRIF).

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

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'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. 29 E 30).

Ai sensi dell'art.29.1 del TQRIF il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

L'utente può, su chiamata, richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, previo appuntamento ed esposizione del rifiuto a piè di portone. E' consentito un numero massimo di 5 pezzi di ritiro su chiamata. I tempi di attesa risultano essere di massimo 10 gg.

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**
- **Email.**

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

Asia Benevento Spa provvede alla custodia e alla gestione dell'area appositamente attrezzata – Ecocentro di Località Fontana Margiacca e di

eventuali altri Ecocentri che andranno a realizzarsi.

L'Ecocentro è una struttura recintata e custodita, accessibile durante tutti i giorni feriali.

L'accesso, il funzionamento, le tipologie e le modalità di conferimento dei rifiuti all'Ecocentro è oggetto di specifico disciplinare emanato dal Comune d'intesa con il Asia Benevento Spa; Fino alla emanazione del disciplinare da parte del Comune rimangono valide le norme del disciplinare di gestione Eco-centro comunale e Centro raccolta RAEE\" redatto nelle more dell'approvazione del Regolamento di gestione ed in conformità al disposto di cui alla delibera di G.C. n. 229 del 29/09/2009 del Comune di Benevento, adottato dal Gestore; Possono conferire i rifiuti:

- a) Privati cittadini che siano iscritti alla Tassa sui rifiuti presso il Comune di Benevento;**
- b) Utenze non domestiche elencate nell'allegato 2 del regolamento del servizio approvato dal Comune di Benevento con delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 22-07-2021, produttori di rifiuti provenienti dalla propria attività che sono simili per natura e composizione ai rifiuti domestici, iscritte alla Tassa sui rifiuti presso il Comune di Benevento;**
- c) Altri soggetti tenuti, in base alle normative settoriali vigenti al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche; L'Amministrazione Comunale nel rispetto delle modalità di trasporto dei rifiuti stabilite per legge;**

È fatto divieto a chiunque non autorizzato di entrare e di effettuare nella piattaforma cernita e recupero di qualsiasi tipo di materiale. Il centro di raccolta ha un orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato, compreso i festivi infrasettimanali dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 15 alle 18.

L'utente accede previa esibizione di un documento di riconoscimento e il servizio è erogato agli iscritti alla TARI del Comune di Benevento.

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

Località Fontana Margiacca Benevento

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti(art.29.2 TQRIF).

10.5 OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE ART 32

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF).

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Numero verde**
- **Email**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**

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

- **Numero verde**
- **Email**

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*

I servizi di pulizia della città di Benevento sono organizzati:

Raccolta “Porta a Porta” (PaP) – zona urbana dei rifiuti solidi urbani

I servizi quotidiani di raccolta PaP sono espletati da mono-operatore su mini-costipatore e/o quadriciclo con vasca che serve il centro storico della Città: complessivamente ad oggi la Città è suddivisa in:

- **n° 31 “zone” o “percorsi” di raccolta (20 per la Zona di raccolta A ed 11 per la Zona di raccolta B);**
- **il numero di utenze servite da ogni percorso di raccolta è mediamente pari a 700/800 in ambito urbano.**

Dal punto di vista territoriale, il sistema di raccolta PaP copre una superficie pari complessivamente a 18,1 kmq così distinta:

- **Zona di raccolta “A” (corrispondenti a 11,60 kmq (Ponticelli, Capodimonte, Cretarossa, Pacevecchia, Mellusi/Atlantici, Fontanelle/Via Avellino, Centro Storico));**
- **Zona di raccolta “B” (6,50 kmq corrispondenti a Rione Ferrovia e Rione Libertà)**

Il conferimento da parte dei cittadini per la raccolta PaP avviene tramite:

- **mastello (bidoncino 20-40l) o carrellato per vetro, rifiuto urbano residuo (RUR) ed organico;**
- **bugs per la carta;**
- **sacco trasparente per multimateriale.**

Raccolta nelle zone extraurbane - Ecopunti

Per quanto attiene, le restanti parti extraurbane del territorio comunale, caratterizzate da densità di popolazione media o medio-bassa (circa 11.000 abitanti distribuiti su un'area 112 kmq), la raccolta dei rifiuti avviene in aree definite ecopunti.

Una corretta programmazione e attuazione dei sistemi di raccolta dei rifiuti, è strettamente legata e dipende in modo rilevante dalle specifiche caratteristiche dell'ambito urbanistico in cui si opera; deve essere predisposta sull'analisi dei contesti "territoriali e socio-economici, in termini di rispondenza a criteri di efficienza ed efficacia, tenendo conto da un lato delle esigenze degli utenti e dall'altro della necessità di raggiungere determinati obiettivi di raccolta.

Il territorio del comune di Benevento ha una superficie di 130,83 kmq e una densità abitativa di 457,00 ab. /km2.

Analizzando le suddette informazioni è facile dedurre che la vasta estensione territoriale e la medio-bassa densità abitativa determinano una progettazione per il servizio di gestione integrata dei rifiuti diversificata sul territorio comunale, ottimizzando la gestione nelle estese contrade cittadine attraverso l'ausilio di ecopunti con mini isole smart intelligenti.

Organizzazione conferimento in punti prestabiliti (eco-punti) dislocati nelle varie contrade cittadine.

La raccolta in eco-punti è stata organizzata facendo variare il numero di contenitori in funzione del loro volume, del numero di abitanti serviti e della frequenza del servizio di svuotamento. È necessario che questi elementi siano scelti armonizzando gli obiettivi di efficienza perseguiti dal gestore con le esigenze degli utenti dei servizi.

Nella valutazione del fabbisogno volumetrico di contenitori di raccolta è stato tenuto conto della necessità di evitare che l'utente trovi il cassonetto pieno, con conseguente deposito del rifiuto al di fuori del contenitore. I volumi necessari sono stati determinati sulla base della produzione media pro-capite giornaliera e sul peso specifico del rifiuto.

Nella definizione del volume necessario inoltre, è stato tenuto conto dei quantitativi prodotti nei giorni di interruzione programmata dei servizi, delle effettive frequenze di raccolta e di eventuali situazioni di emergenza. Altri aspetti considerati nel posizionamento dei cassonetti sono stati la necessità di limitare la distanza dei contenitori dall'utente e le esigenze logistiche ed organizzative legate alla sicurezza, alla visibilità, all'estetica ed alla accessibilità da parte degli utenti.

➤ **Il numero di Ecopunti attuale è pari a 12, di seguito elencati:**

- **Ecopunto Piano Borea;**
- **Ecopunto Contrada Cardoncelli;**
- **Ecopunto Contrada Olivola;**
- **Ecopunto Contrada Panelli;**
- **Ecopunto Contrada San Cumana/Cretarossa;**

- **Ecopunto Contrada Montecalvo;**
- **Ecopunto Contrada Piano Cappelle;**
- **Ecopunto Contrada Madonna Della Salute;**
- **Ecopunto Contrada Pontecorvo;**
- **Ecopunto Contrada Acquafredda;**
- **Ecopunto Contrada San Vitale/Pantano;**
- **Ecopunto Via Novelli.**

In ogni eco-punto sono presenti diversi cassonetti dimensionati in base al numero di abitanti serviti, per ogni tipologia di frazione merceologica:

- **cassonetti per la carta e piccoli cartoncini, in hdpe con capacità di 1700 l, caratterizzati da fondo di colore bianco e coperchio azzurro;**
- **cassonetti per la plastica, in hdpe con capacità di 1700 l, caratterizzati da fondo di colore verde e coperchio giallo;**
- **cassonetti per rifiuti RUR (rifiuto urbano residuale) in hdpe con capacità di 1100 l, di colore nero;**
- **carrellati per la raccolta vetro, in hdpe con capacità di 240/360 l, di colore verde;**
- **cassonetti per la raccolta della frazione organica, in hdpe 1100 l di colore marrone;**

Attrezzature installate sugli ECOPOINT

n°	ECOPUNTO	RSU 1100 LT.	Umido 1100 Lt.	Multimateriale 1700LT.	Carta 1700 LT.	Vetro 360 LT.
1	C.DA MONTECALVO	5	2	3	3	4
2	C.DA MADONNA DELLA SALUTE	3	2	4	2	5
3	C.DA PONTECORVO	9	4	8	7	6
4	C.DA SAN VITALE	9	6	6	6	6
5	C.DA PIANO BOREA	4	3	3	3	5
6	C.DA CARDONCELLI	3	2	1	1	2
7	C.DA OLIVOLA	5	3	5	4	5
8	C.DA PANELLI	2	2	2	2	2
9	C.DA ACQUA FREDDA	3	1	3	4	3
10	VIA NOVELLI (c/o Casa Circondariale)	5	3	4	4	5
11	C.DA SAN CUMANO	3	2	2	3	3
12	C.DA PIANO CAPPELLE – c/o MUSA	4	2	4	2	4

Figura 1 Attrezzature istallate sugli Ecopunti

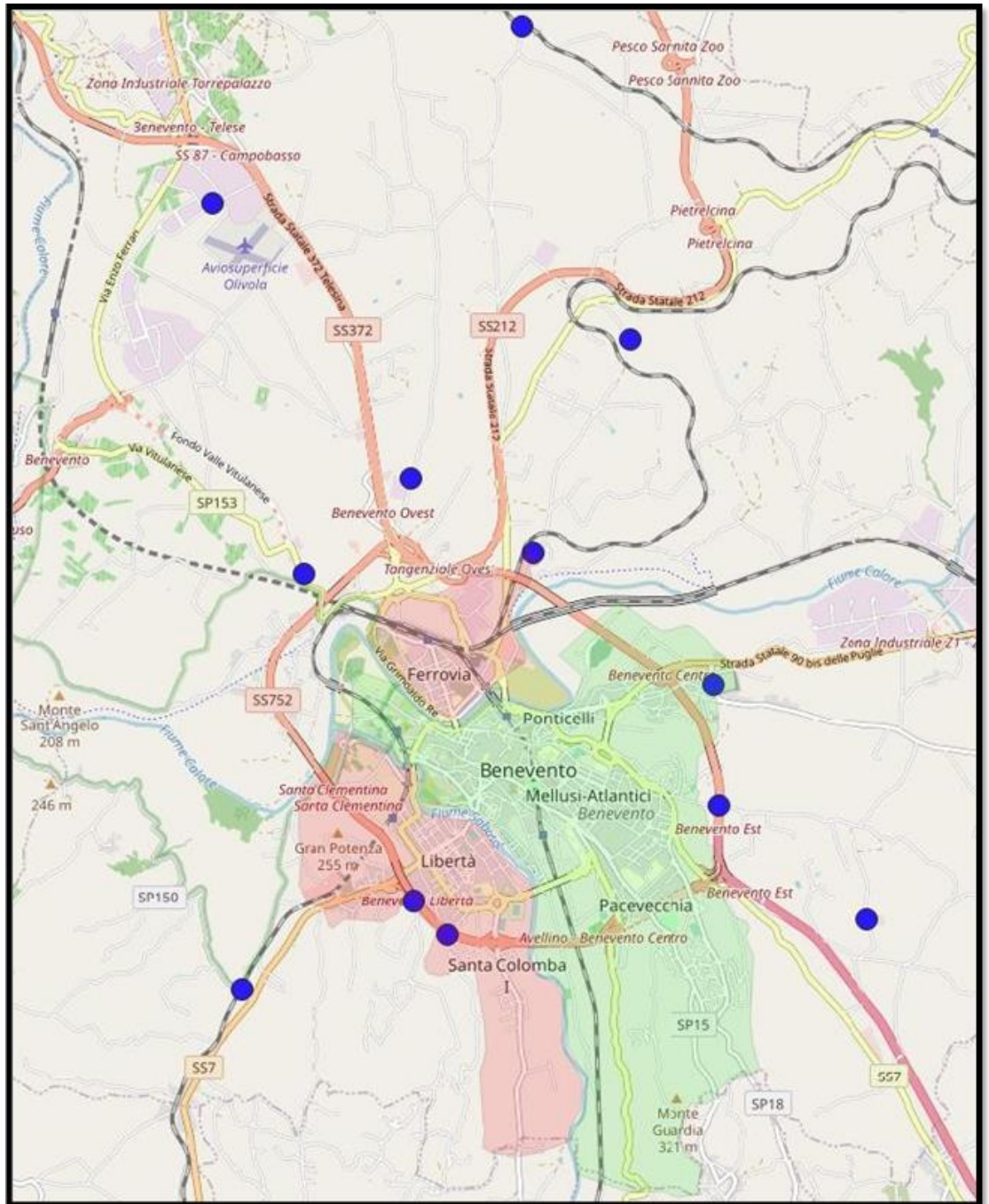


Figura 2 MAPPATURA SERVIZIO DI RACCOLTA ZONA A (VERDE) ZONA B

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 è suddivisa come riportato di seguito:

Figura 3 – Calendario settimanale esposizione rifiuti Utenze Domestiche Zona A

Figura 4 – Calendario settimanale esposizione rifiuti Utenze Domestiche Zona B

Figura 5 – Calendario settimanale esposizione rifiuti Utenze NON Domestiche Zona A

Figura 6 – Calendario settimanale esposizione rifiuti Utenze NON Domestiche Zona B

CALENDARIO UD ZONA A

Ponticelli, Capodimonte, Cretarossa, Pacevecchia, Mellusi/Atlantici,
Fontanelle/Via Avellino, Centro Storico

Esposizione delle attrezzature dalle ore 20,00 alle ore 24,00.

QUANDO	COSA CONFERIRE	COME CONFERIRE
LUNEDÌ	 ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio portone. È vietato usare il sacco in plastica.
MARTEDÌ	 NON DIFFERENZIABILE	 Sacco semitrasparente grigio nel secchiello verde o nel carrellato grigio davanti al proprio portone.
MERCOLEDÌ	 PLASTICA E METALLI	 Sacco semitrasparente giallo davanti al proprio portone.
GIOVEDÌ	 CARTA, CARTONE E CARTONCINO	 Sacco in tela o di carta davanti al portone o nel carrellato bianco. È vietato usare il sacco in plastica.
VENERDÌ	 ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio portone. È vietato usare il sacco in plastica.
DOMENICA	 VETRO	 Nel secchiello giallo o nel carrellato verde davanti al proprio portone. Depositare solo vetro senza sacco in carta o in plastica.



PANNOLINI E PANNOLONI

Il servizio è su richiesta. Chi ne farà domanda dovrà conferire pannolini, pannoloni e traverse il martedì e il venerdì dalle 20,00 alle 24,00 nel contenitore dedicato davanti al proprio portone.

CALENDARIO UD ZONA B

Ferrovia, Rione Libertà

Esposizione delle attrezzature dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

QUANDO	COSA CONFERIRE	COME CONFERIRE
LUNEDÌ	 VETRO	 Nel secchiello giallo o nel carrellato verde davanti al proprio portone. Depositare solo vetro senza sacco in carta o in plastica.
MARTEDÌ	 ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio portone. È vietato usare il sacco in plastica.
MERCOLEDÌ	 NON DIFFERENZIABILE	 Sacco semitrasparente grigio nel secchiello verde o nel carrellato grigio davanti al proprio portone.
GIOVEDÌ	 PLASTICA E METALLI	 Sacco semitrasparente giallo davanti al proprio portone.
VENERDÌ	 CARTA, CARTONE E CARTONCINO	 Sacco in tela o di carta davanti al portone o nel carrellato bianco. È vietato usare il sacco in plastica.
SABATO	 ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio portone. È vietato usare il sacco in plastica.



PANNOLINI E PANNOLONI

Il servizio è su richiesta. Chi ne farà domanda dovrà conferire pannolini, pannoloni e traverse il mercoledì e il sabato dalle 14,00 alle 16,00 nel contenitore dedicato davanti al proprio portone.

CALENDARIO UND ZONA B

Ferrovia, Rione Libertà

Esposizione delle attrezzature dalle ore 14,00 alle ore 16,00
tranne per gli imballaggi di cartone che hanno orari di esposizione differenti.

QUANDO	COSA CONFERIRE	COME CONFERIRE
LUNEDÌ	 • VETRO	 Nel secchiello giallo o nel carrellato verde davanti al proprio esercizio commerciale. Depositare solo vetro senza sacco in carta o in plastica.
MARTEDÌ	 • ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio esercizio commerciale. È vietato usare il sacco in plastica.
MERCOLEDÌ	 • NON DIFFERENZIABILE	 Sacco semitrasparente grigio nel secchiello verde o nel carrellato grigio davanti al proprio esercizio commerciale.
GIOVEDÌ	 • PLASTICA E METALLI	 Sacco semitrasparente giallo davanti al proprio esercizio commerciale.
VENERDÌ	 • CARTA E CARTONCINO	 Sacco in tela o di carta davanti al proprio esercizio commerciale o nel carrellato bianco. È vietato usare il sacco in plastica.
SABATO	 • ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio esercizio commerciale. È vietato usare il sacco in plastica.

IMBALLAGGI DI CARTONE



- percorso blu
- percorso azzurro
- percorso arancio
- percorso verde
- percorso rosso

per conoscere il tuo percorso, visita il sito www.asiabenevento.it o chiama il numero verde.



Depositare i cartoni piegati e legati sul suolo pubblico davanti al proprio esercizio commerciale nei giorni e nelle fasce orarie indicate.

LUNEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso azzurro	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
MARTEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso arancio	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
MERCOLEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso verde	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
GIOVEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso azzurro	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
VENERDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso arancio	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
SABATO	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso rosso	esposizione dalle 11,00 alle 12,00

CALENDARIO UND ZONA A

Ponticelli, Capodimonte, Cretarossa, Pacevecchia, Mellusi/Atlantici,
Fontanelle/Via Avellino, Centro Storico

Esposizione delle attrezzature dalle ore 20,00 alle ore 24,00
tranne per gli imballaggi di cartone che hanno orari di esposizione differenti.

QUANDO	COSA CONFERIRE	COME CONFERIRE
LUNEDÌ	 • ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio esercizio commerciale. È vietato usare il sacco in plastica.
MARTEDÌ	 • NON DIFFERENZIABILE	 Sacco semitrasparente grigio nel secchiello verde o nel carrellato grigio davanti al proprio esercizio commerciale.
MERCOLEDÌ	 • PLASTICA E METALLI	 Sacco semitrasparente giallo davanti al proprio esercizio commerciale.
GIOVEDÌ	 • CARTA E CARTONCINO	 Sacco in tela o di carta davanti al proprio esercizio commerciale o nel carrellato bianco. È vietato usare il sacco in plastica.
VENERDÌ	 • ORGANICO	 Sacco in mater-bi nel secchiello o nel carrellato marrone davanti al proprio esercizio commerciale. È vietato usare il sacco in plastica.
DOMENICA	 • VETRO	 Nel secchiello giallo o nel carrellato verde davanti al proprio esercizio commerciale. Depositare solo vetro senza sacco in carta o in plastica.

**IMBALLAGGI
DI CARTONE**



- percorso blu
- percorso azzurro
- percorso arancio
- percorso verde
- percorso rosso

per conoscere il tuo percorso, visita il sito www.asiabenevento.it o chiama il numero verde.



Depositare i cartoni piegati e legati sul suolo pubblico davanti al proprio esercizio commerciale nei giorni e nelle fasce orarie indicate.

LUNEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso azzurro	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
MARTEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso arancio	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
MERCOLEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso verde	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
GIOVEDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso azzurro	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
VENERDÌ	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso arancio	esposizione dalle 11,00 alle 12,00
SABATO	percorso blu	esposizione dalle 15,30 alle 18,30
	percorso rosso	esposizione dalle 11,00 alle 12,00

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti, oggetto del servizio di raccolta a domicilio, qualsiasi tipo di oggetto appartenente

prevalentemente all'arredo della casa (letti, divani, tavoli, armadi etc.), e/o all'attività domestica (cosiddetti "beni durevoli" quali frigoriferi, lavatrici, tv, ed inoltre: utensili, giocattoli, etc.) che per proprie caratteristiche (dimensioni, peso, rigidità) non possono essere immessi nei contenitori della raccolta differenziata. Rientrano pertanto in tale casistica le tipologie di rifiuto ingombrante come classificate dall'art.184 comma 2 lettera a) del D.lgs.152/06 ed alle quali è attribuibile un codice definito dalla normativa ambientale di riferimento CER 20.03.07.

Per i privati cittadini il servizio è gratuito. Gli utenti che intendono disfarsi dei rifiuti ingombranti possono seguire due modalità:

- 1. consegnare tali rifiuti al Centro di Raccolta Comunale con le procedure e le modalità stabilite dal regolamento di Gestione;***
- 2. richiedere l'erogazione del servizio a domicilio a mezzo telefono al numero verde aziendale.***

Rifiuti pericolosi

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi è necessaria per ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente.

- Medicinali scaduti: sono raccolti nei contenitori bianchi collocati presso le farmacie comunali e le farmacie private convenzionate;***
- Siringhe: le siringhe usate abbandonate sul suolo pubblico vengono prelevate dagli operatori addetti con l'ausilio di specifiche attrezzature per evitare ogni possibile incidente;***
- Pile esaurite: sono raccolte mediante contenitori collocati presso sedi di circoscrizione, rivenditori autorizzati e utenze pubbliche e commerciali che aderiscono alla raccolta.***

I materiali sopra elencati, oltre ad altri rifiuti pericolosi, quali ad esempio vernici, solventi, insetticidi e accumulatori, possono essere smaltiti presso l'Ecocentro Comunale.

Altri servizi di raccolta

In aggiunta, ogni giorno sono effettuati i seguenti servizi aggiuntivi:

- n° 3 percorsi di raccolta dedicati alle grandi utenze collettive e commerciali con autocompattatore e squadra costituita da n° 3 operai (autista + n° 2 operai addetti alla raccolta);***
- n° 1 percorso di ritiro con mono-operatore su mini-costipatore dedicato a utenze non domestiche, che necessitano di ritiri supplementari dovuti a mancanza di spazi o maggiore produzione di rifiuti urbani che insistono sulla Buffer Zone (centro storico);***
- n° 1 percorso di ritiro imballaggi in plastica da utenze commerciali con autocompattatore e n° 2 operai;***
- n° 1 percorso di ritiro imballaggi vetro dedicato a utenze commerciali con mini-costipatore e n° 1 operaio.***

Ecocentro comunale

Al fine di favorire la “buona pratica” della raccolta differenziata, il Comune di Benevento – in qualità di soggetto titolare – ed ASIA Benevento S.p.A. – in qualità di soggetto gestore – hanno messo a disposizione della cittadinanza, a decorrere dall’anno 2010, una Ecocentro Comunale, ovvero di un’area attrezzata di circa 7.000 m² sita in Loc. Fontana Margiacca, presso la quale i privati cittadini possono gratuitamente conferire tutte le frazioni di rifiuto differenziate – ad esclusione della frazione organica – nonché varie tipologie di rifiuti pericolosi (vernici, inchiostri e resine, oli minerali, batterie al piombo), rifiuti

ingombranti, oli vegetali, pneumatici, cemento e cartongesso, etc.

In ottemperanza alla vigente normativa, l'Ecocentro è anche autorizzato come Centro Raccolta RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). Vi è quindi consentito il conferimento di tutti i rifiuti derivanti dalle apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso per tutti i 5 raggruppamenti previsti dal D.Lgs. n° 151 del 25.07.2005.

Il Centro Raccolta RAEE è gratuitamente accessibile sia ai privati cittadini che ai rivenditori ed installatori regolarmente autorizzati.

Per accedere al Centro Raccolta RAEE i soggetti individuati dal D.Lgs. 151/2005, dovranno essere in regola con la normativa vigente, con particolare riferimento al D.M. n. 65 del 08/03/2010 ed alla deliberazione del Comitato Nazionale dell'Albo Gestori Ambientali n. 1 del 19/05/2010, nonché osservare le norme previste dal protocollo d'intesa per la regolazione dei rapporti fra i distributori ed i gestori dei centri di raccolta dei RAEE domestici sottoscritto il 24/06/2010 tra ANCI, CdC RAEE ed Organizzazioni di categoria della Distribuzione (Federdistribuzione, ANCD, AIRES, ACRA - CONFCOMMERCIO, Confesercenti, FMM).

L'Ecocentro, infine, effettua anche un servizio aggiuntivo di consegna delle compostiere domestiche.

CALENDARI DI ESPOSIZIONE UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE DAL PORTA A PORTA

Zona A (Ponticelli, Capodimonte, Cretarossa, Pacevecchia, Mellusi/Atlantici, Fontanelle/Via Avellino, Centro Storico)

Per le utenze non domestiche, ossia commerciali, industriali, artigianali, Enti ed Istituzioni Pubbliche, attività di servizio, limitatamente ai soli rifiuti urbani, i rifiuti dovranno essere esclusivamente e tassativamente esposti nei seguenti giorni dalle ore 20,00 alle ore 24,00, tranne che per gli imballaggi in cartone che hanno un calendario dedicato:

a) il Lunedì ed il Venerdì, deve essere conferita la frazione organica, raccolta esclusivamente in sacchetti o shopper biodegradabili e compostabili opportunamente chiusi ed annodati, e contenuti nelle biopattumiere o nei contenitori carrellati di colore marrone forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale. E' vietato l'utilizzo di sacchi in plastica.

b) il Martedì deve essere conferito il resto non differenziabile, raccolto in sacchetti grigi semitrasparenti, opportunamente chiusi ed annodati, e contenuto nelle biopattumiere di colore verde o nei contenitori carrellati di colore nero forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale. E' vietato l'utilizzo del sacco nero.

c) il Mercoledì deve essere conferita la frazione multimateriale (plastica e metalli), raccolta in sacchetti semitrasparenti di colore giallo opportunamente chiusi ed annodati davanti al proprio esercizio commerciale;

d) il Giovedì deve essere conferita la carta ed il cartoncino, raccolta nella borsa in tela, ovvero contenuta nei carrellati bianco/azzurri forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale; é assolutamente vietato inserire la carta in sacchetti di polietilene di qualsiasi tipo e natura;

e) la Domenica deve essere conferito il vetro, raccolto nel secchiello giallo, ovvero nel bidone carrellato verde in dotazione

davanti al proprio esercizio commerciale. E' assolutamente vietato depositare il vetro all'interno di sacchi in plastica o carta.

***IL RITIRO DEI RIFIUTI SARA' ESEGUITO DA ASIA BENEVENTO SPA
NELLA MATTINATA SUCCESSIVA DALLE***

ORE 05:00 ALLE ORE 11:20. Se dopo le ore 12:00 il ritiro non è stato eseguito l'utenza è tenuta ad effettuare la segnalazione al numero verde 800194919. Il recupero sarà eseguito entro le successive 24 ore, salvo cause di forza maggiore.

Zona B (Ferrovia, Rione Libertà)

Per le utenze non domestiche, ossia commerciali, industriali, artigianali, Enti ed Istituzioni Pubbliche, attività di servizio, limitatamente ai soli rifiuti urbani, i rifiuti dovranno essere esclusivamente e tassativamente esposti nei seguenti giorni dalle ore 14,00 alle ore 16,00, tranne che per gli imballaggi in cartone che hanno un calendario dedicato:

a) il Lunedì deve essere conferito il vetro, raccolto nel secchiello giallo, ovvero nel bidone carrellato verde in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale. E' assolutamente vietato depositare il vetro all'interno di sacchi in plastica o carta;

b) il Martedì ed il Sabato, deve essere conferita la frazione organica, raccolta esclusivamente in sacchetti o shopper biodegradabili e compostabili opportunamente chiusi ed annodati, e contenuti nelle biopattumiere o nei contenitori carrellati di colore marrone forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale. E' vietato l'utilizzo di sacchi in plastica

c) il Mercoledì deve essere conferito il resto non differenziabile, raccolto in sacchetti grigi semitrasparenti, opportunamente chiusi ed annodati, e contenuto nelle biopattumiere di colore

verde o nei contenitori carrellati di colore nero forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale. E' vietato l'utilizzo del sacco nero.

d) il Giovedì deve essere conferita la frazione multimateriale (plastica e metalli), raccolta in sacchetti semitrasparenti di colore giallo opportunamente chiusi ed annodati davanti al proprio esercizio commerciale;

e) il Venerdì deve essere conferita la carta ed il cartoncino, raccolta nella borsa in tela, ovvero contenuta nei carrellati bianco/azzurri forniti in dotazione davanti al proprio esercizio commerciale; é assolutamente vietato inserire la carta in sacchetti di polietilene di qualsiasi tipo e natura.

**IL RITIRO DEI RIFIUTI SARA' ESEGUITO DA ASIA BENEVENTO SPA
NELLA STESSA GIORNATA DALLE OR 15:40**

ALLE ORE 22:00. Se dopo le ore 23:00 il ritiro non è stato eseguito l'utenza è tenuta ad effettuare la segnalazione al numero verde 800194919 dalle ore 7:30 della mattina successiva. Il recupero sarà eseguito entro le successive 24 ore, salvo cause di forza maggiore.

**CALENDARIO DI ESPOSIZIONE E PERCORSI RITIRO IMBALLAGGI
DI CARTONE UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE DAL PORTA A
PORTA**

Per il conferimento degli imballaggi di cartone, le utenze non domestiche dovranno esporre tali imballaggi dinanzi ai propri esercizi commerciali piegati e legati, al fine di ridurre il volume ed evitare la dispersione sul suolo, nei giorni di:

- **Lunedì e Giovedì - ove non festivi dalle ore 11,00 alle ore 12,00 per gli esercizi commerciali ricadenti nella zona definita "percorso azzurro";**
- **Martedì e Venerdì - ove non festivi - dalle ore 11,00 alle ore 12,00 per gli esercizi commerciali ricadenti nella zona definita "percorso arancio";**
- **Mercoledì - ove non festivo dalle ore 11,00 alle ore 12,00 per gli esercizi commerciali ricadenti nella zona definita "percorso verde";**
- **Sabato - ove non festivo - dalle ore 13,00 alle ore 13,30 per gli esercizi commerciali ricadenti nella zona definita "percorso rosso";**
- **Tutti i giorni, esclusa la domenica, dalle ore 15,30 alle ore 18,30 in tutte le zone "percorso blu"**

PERCORSO "AZZURRO"

Osp. Fatebenefratelli - Ponte a Cavallo - Piazza Basile - Via dei Liguri Bebiani - Dg Garden – Via Acquafredda fino alla REAS – zona commerciale Pezzapiana –Via Valfortore-Via Dei Longobardi-Via Dei Mulini fino a Maffei infissi-

PERCORSO "ARANCIO"

Via Piranesi – Via Piermarini – Via Vanvitelli – Via R. De Caro – Corso Garibaldi con traverse- Via Viviani (Agrifer)-Ponte Valentino e solo il venerdì C.da Olivola

PERCORSO VERDE

Contrada Piano Cappelle - Via Gramsci - Via Iovine - Via Silone - Via Gen. Dalla Chiesa - Via Segni - Ospedale Rummo - Via Bachelet - Via Ciletti - Via Navarra - Via dei Dauni - Via Città dello

***Spettacolo - Via della Croce Rossa - Via S Pasquale - Via Ponticelli -
Via del Cimitero - Via Paoella.***

PERCORSO ROSSO

***C.da S. Vito - C.da Epitaffio - Mercato S. Colomba - Ospedale
Fatebenefratelli - S Chirico - Via S Leucio.***

PERCORSO "BLU"

***Via San Pasquale - Via del Pomerio - Viale Principe di Napoli
(intero tracciato, dx e sx) - Piazza Colonna (Poste Ferrovia) - Via
Compagna - Via Grimoaldo Re - Via Torre della Catena - Viale
dell'Università - Via Napoli (intero tracciato, dx e sx) Via Cocchia
- Via Vitelli - Via delle Puglie - Via dei***

***Mulini - Via Avellino - Via Pacevecchia - Via F.lli Rosselli -
Viale Delcogliano - Via Meomartini - Viale Mellusi - Viale
Atlantici - Via Perasso - Corso Vittorio Emanuele - Piazza
Orsini - Via G. Rummo - Via Ponticelli C.da San Vito (escluso il
sabato)***

***Le utenze commerciali ubicate in zone o strade diverse da quelle
elencate possono richiedere l'attivazione del servizio tramite
email all'indirizzo info@asiabenevento.it, allegando la denuncia
TARI presentata presso il concessionario Andreani Tributi.***

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

I servizi di spazzamento stradale e del decoro urbano vengono effettuati dal Gestore come riportato di seguito.

Programma attività Spazzamento e Lavaggio:

I servizi di spazzamento stradale e del decoro urbano vengono effettuati dal Gestore secondo il programma proposto dal gestore ed approvato dal Comune in cui sono indicate le strade, le piazze pubbliche o private di uso pubblico oggetto del servizio.

Le attività di spazzamento vengono espletate quotidianamente, inoltre è previsto un servizio aggiuntivo domenicale per garantire la continuità del servizio in alcune zone.

Tali servizi sono costituiti da:

- a) spazzamento manuale e meccanico delle strade e piazze pubbliche o private comunque ad uso pubblico;**
- b) spazzamento aree di fermate servizio pubblico urbano;**
- c) spazzamento manuale e meccanica delle aree adibite ad attività mercatale;**
- d) rimozione dei rifiuti accumulati sulle griglie, caditoie e innanzi alle bocche di lupo per la raccolta delle acque piovane della viabilità comunale secondo un programma concordato con**

il Comune e il soggetto gestore del sistema pubblico di raccolta delle acque piovane;

e) svuotamento dei cestini portarifiuti secondo un programma di periodicità dello svuotamento proposto dal gestore ed approvato dal Comune;

f) raccolta e trasporto ad impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti abbandonati su aree pubbliche comunali;

g) raccolta trasporto ad impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani prodotti dai cimiteri. La determinazione delle aree viene normalmente effettuata in modo da comprendere:

a) tutte le strade e piazze inserite nel perimetro urbano e censite in apposita planimetria, da aggiornarsi annualmente a cura del Comune;

b) le strade private sulle quali è stato formalmente costituito l'uso pubblico, purché presentino tutti i seguenti requisiti:

☐ siano aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);

☐ siano collegate con via pubblica;

☐ siano dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;

☐ siano dotate di un sistema di smaltimento delle acque meteoriche;

c) aree adibite ad attività mercatali;

I rifiuti urbani prodotti sulle aree pubbliche in occasione di manifestazioni organizzate direttamente dal Comune vengono spazzati e raccolti dal servizio pubblico senza addebito di spese. Il

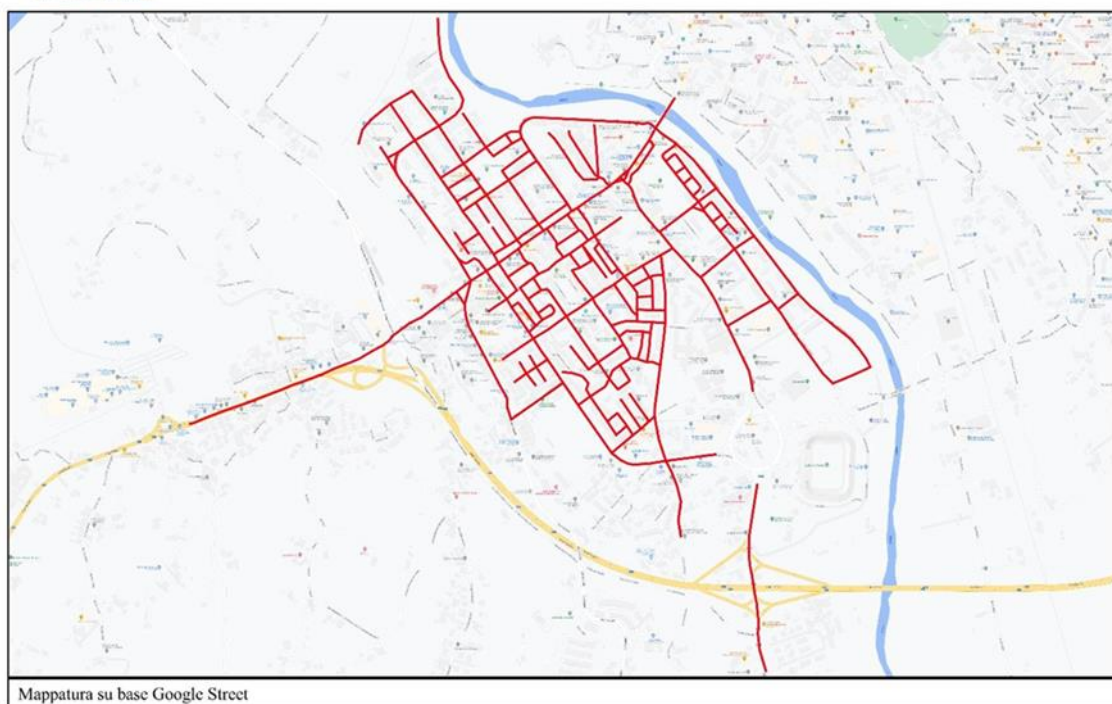
Comune comunicherà le aree da pulire interessate dalle suddette manifestazioni 10 giorni prima dell'inizio della manifestazione.

Il servizio non viene svolto per i rifiuti derivanti dalle attività di pulizia delle rive e delle acque dei fiumi e dei corsi d'acqua, nonché dei cigli stradali e delle scarpate autostradali e ferroviarie effettuati entro il territorio comunale, che siano gestiti da altri Enti.

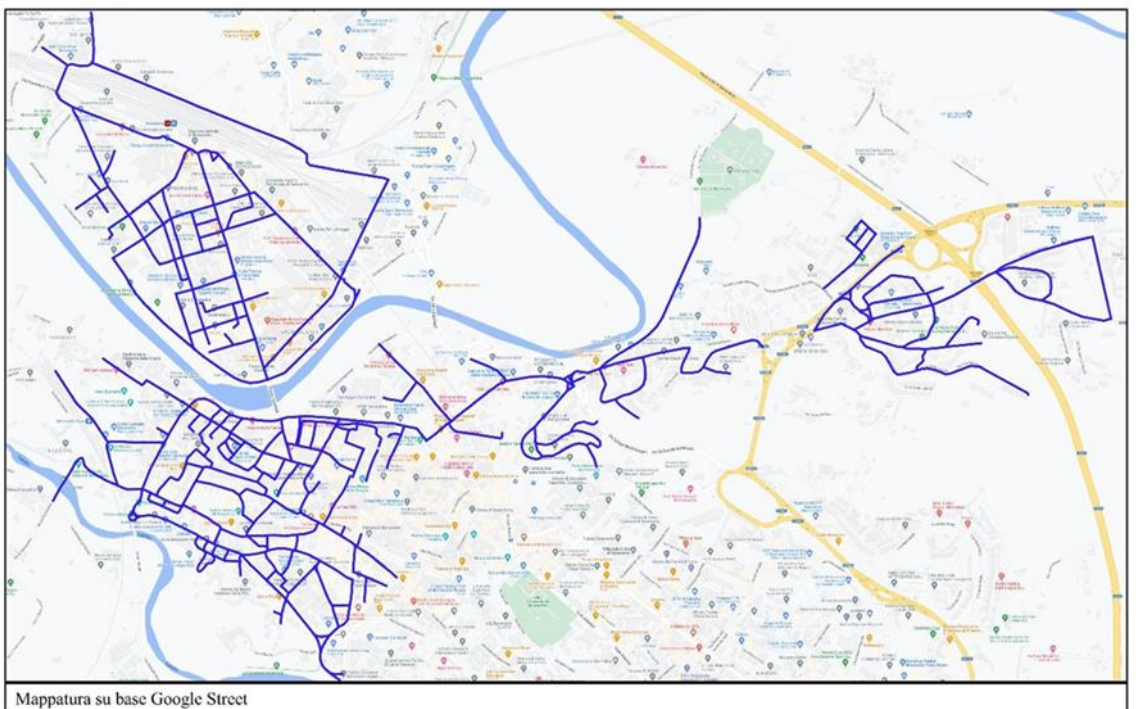
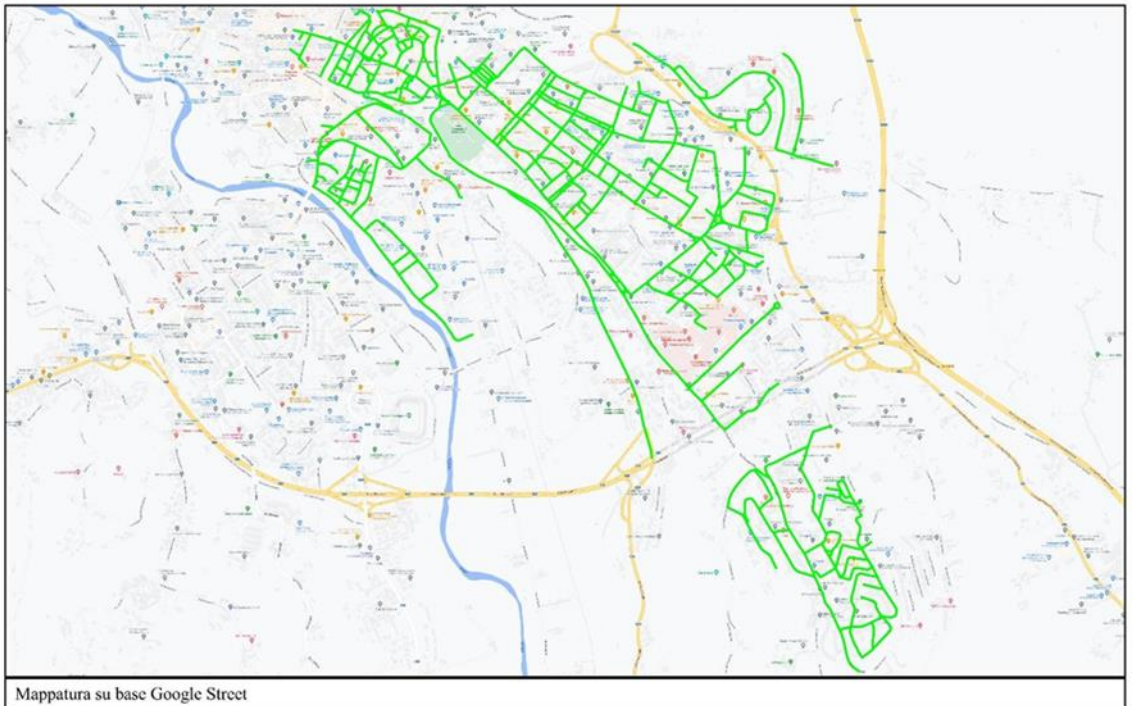
Il Comune si riserva di istituire divieti di sosta temporanei, in orario diurno e notturno, per garantire, ove ciò sia ritenuto operativamente necessario, il corretto svolgimento del servizio nelle vie e piazze.



PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO - ZONA A



Mappatura su base Google Street



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: 800254696

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.asiabenevento.it/www2/menu.php#> 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

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 **ASIA BENEVENTO SPA**

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.asiabenevento.it/AllegatiTrasparenza/privacy.pdf>

13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono** * : 800194919
- **Numero Verde**: 800254696
- **Email** : info@asiabenevento.it
- **PEC**: asiabenevento@pec.it
- **Sito Web**: <https://www.asiabenevento.it/www2/menu.php>

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.asiabenevento.it/www2/pagine/gestionerifiuti.php> nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <http://www.andreantributi.it/trasparenzaa783.aspx?Aspx> e presso la sede comunale all'indirizzo **Via Nicola Giustiniani, 30 - 82100 Benevento.**