

# CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL*

*COMUNE DI*  
**SALERNO**

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



**SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON  
GLI UTENTI**

Comune di Salerno



**SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI  
RIFIUTI**

Salerno Pulita Spa



**SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO  
DELLE STRADE**

Salerno Pulita Spa

Approvata con determina del D.G. n. 141 del 27.03.2023

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
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 indicato riutilizzati per monitorare tali prestazioni.....	9
<b>3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI .....</b>	<b>9</b>
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.....	12
3.5 Regime di prelievo adottato .....	12
<b>4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA’ .....</b>	<b>13</b>
4.1 Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale.....	13
4.2 Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (ARTICOLI 6, 7 e 8) .....	14
4.3 Richiesta attrezzature per la raccolta – (ARTICOLO 9) .....	15
4.4 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta ( Art 10,11 e 12). .....	15
4.5 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati e tempo di risposta ( <i>Articolo 13, 14, all’Articolo 17 e all’Articolo 18</i> ).....	16
4.6 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1) .....	17
4.7 Obblighi di servizio telefonico ( <i>Articolo 20 e all’Articolo 22</i> ) .....	18
4.8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti ( <i>Titolo V, AD eccezione dell’Articolo 28.3</i> ).....	19
4.9 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento .....	19
<b>5 TRASPARENZA .....</b>	<b>19</b>
<b>6 LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>20</b>

<b>7</b>	<b>IL DIRITTO DI ACCESSO.....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....</b>	<b>21</b>
9.1	Dati del Gestore.....	21
9.2	Territorio servito.....	21
9.3	Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto.....	22
9.4	Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio .....	24
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
<b>10</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>29</b>
10.1	GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	29
10.2	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> (Art. 19 e 22).....	30
10.3	Obblighi di servizio telefonico (Articolo 20 e all'Articolo 22) .....	30
10.4	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e 30). .....	31
10.5	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Art 32.....	32
10.6	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità Articolo 35.1 .....	33
10.7	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto Art. 35.2 ...	34
10.8	Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade Articolo 42.1. ....	37
10.9	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Articolo 48.....	39
<b>11</b>	<b>TRASPARENZA .....</b>	<b>40</b>
<b>12</b>	<b>LA TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>40</b>
<b>13</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>41</b>
<b>14</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>41</b>

## PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF” Allegato “A” della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (*art.5.1 del TQRIF*).

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif , degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (*art.5.2 del TQRIF*).

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del **Comune di Salerno**.

## 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 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 **Salerno** sono i seguenti:

<b>GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>Comune di Salerno</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b>	<b>SALERNO PULITA SPA</b>
<b>GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b>	<b>SALERNO PULITA SPA</b>

### 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l’Ente d’Ambito di **Salerno** ha determinato, con la determina n. **144** del **16/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Salerno** nello Schema I –

Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

<b>TIPOLOGIA OBBLIGO</b>
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 INDICATO RIUTILIZZATI 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 Salerno**

**Via Giacomo Costa, 2 - Salerno – Salerno - 84126**

**P.IVA 00263650657 - CF 80000330656**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Giacomo Costa, 2 - 84126 Salerno**

Responsabile della TARI: **Adriana Magni**

Tel.: **089663640**

E-Mail: **info.tari@comune.salerno.it**

PEC.: **tari@pec.comune.salerno.it**

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

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

*1: Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;*

*2: Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;*

*3: Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;*

*4: Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi;*

*5: Efficienza ed efficacia: Viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.*

### 3.4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Suggerimenti descrizione servizio Tari Tarip. Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa : la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico con accesso al pubblico nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.30 alle 16.30, e mediante servizio telefonico negli altri giorni dalle ore 9.00 alle ore 12.00. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verificano richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.**

### 3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

Il Comune ha adottato la seguente forma di prelievo destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti:

#### **TARI – 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 (m<sup>2</sup>) parametrate 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 (m<sup>2</sup>) 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 (m<sup>2</sup>) 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 SERVIZIO 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 Giacomo Costa, 2 - 84126 Salerno** e sul sito web del gestore <https://www.comune.salerno.it> in modalità anche stampabile.

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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

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:** <https://www.salernopulita.it/>

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni<sup>1</sup> lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari a dieci (10) giorni<sup>1</sup> lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

#### **4.4 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.

---

<sup>1</sup> 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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Giacomo Costa, 2 - 84126 Salerno** e sul sito web del gestore <https://www.comune.salerno.it> in modalità anche stampabile.

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

- **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) giorni<sup>1</sup> 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*:

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

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Giacomo Costa, 2 - 84126 Salerno** e sul sito web del gestore <https://www.comune.salerno.it> in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni<sup>1</sup> 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.

#### **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.

---

<sup>1</sup> 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*

#### **4.7 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 **3** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

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

- **F24, Pago PA**

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 <https://www.comune.salerno.it/documenti/trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-arera> dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i

gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page.

## 6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo:

<https://www.comune.salerno.it/amministrazioneTrasparente/altri-contenuti/privacy>

## 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:** *info.tari@comune.salerno.it*
- **PEC:** *tari@pec.comune.salerno.it*
- **Telefono:** *089663676*
- **Sito Web:** *https://www.comune.salerno.it*
- **Indirizzo sportello fisico:** *Via Giacomo Costa, 2 - 84126 Salerno*

## 9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, 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:

**Salerno Pulita Spa**

**Via Tiberio Claudio Felice 18/Bis - Salerno – Salerno - 84132**

**P.IVA 03306830658 - CF 03306830658**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Tiberio Claudio Felice 18 Bis Centro Di Raccolta Fratte Via Casa Greco 1 (Località Sciumariello), Fratte Centro Di Raccolta Arechi Via Nicola Giacumbi.**

Responsabile: **Memoli Pasquale**

### 9.2 TERRITORIO SERVITO

**Comune di Salerno**

**Territorio**

**Coordinate 40°40'50"N 14°45'35"E**

**Coordinate: 40°40'50"N 14°45'35"E (Mappa)**

**Altitudine 4 m s.l.m.**

**Superficie 59,85 km<sup>2</sup>**

**Abitanti 127 320[4] (31-10-2022)**

**Densità 2 127,32 ab./km<sup>2</sup>**

**Il territorio del Comune di Salerno è articolato in quattro circoscrizioni: Centro (Centro Storico, rione Carmine, Carmine Alto, Canalone, rione Porto);Irno (Fratte, Rione Petrosino, Calcedonia, Gelsi Rossi, Sala Abbagnano, Brignano, Matierno); Rioni Collinari (Ogliara, Rufoli, Sordina, Giovi, Casa Manzo, Casa Roma, S.Angelo di Ogliara);Oriente (Pastena, Torrione, Torrione Alto, Santa Margherita, Quartiere Italia,**

**Quartiere Europa, Mercatello, Mariconda, Sant'Eustachio, Parco Arbostella, San Leonardo, Fuorni, Ostaglio, Lamia, Arechi).**

### **9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

#### **RACCOLTA PORTA A PORTA**

**L'ambito del servizio è l'intero territorio comunale, compreso – dal primo maggio 2020 - il molo Masuccio Salernitano, il Molo Manfredi e altre aree portuali.**

#### **Raccolta organico**

**Presso le utenze domestiche è previsto lo svuotamento dei carrellati condominiali a piè di portone tre volte a settimana, e precisamente nei giorni di lunedì, mercoledì e sabato. Il servizio verrà svolto dalle ore 5. Negli stessi giorni è previsto lo svuotamento dei carrellati anche delle utenze commerciali e industriali. invece, Lo svuotamento giornaliero dei carrellati, fatta eccezione per la giornata di domenica, viene effettuato solo per i ristoranti e le mense, dalle ore 14 alle ore 19.**

#### **Raccolta carta e cartone**

**Presso le utenze domestiche è previsto il ritiro dei sacchetti, depositati davanti ai portoni, una volta a settimana, il venerdì, con inizio alle ore 5.00. Presso le utenze commerciali e industriali il ritiro del cartone, dalle ore 14 alle ore 18, è giornaliero, tranne la domenica e il lunedì. I cartoni devono essere accatastati davanti alla sede del produttore sul suolo pubblico, schiacciati e piegati. Il ritiro della carta presso le utenze commerciali e industriali, invece, viene effettuato il venerdì.**

#### **Raccolta del multimateriale**

**Gli imballaggi in plastica vengono raccolti in buste, assieme all'acciaio e all'alluminio, una volta a settimana (giovedì). Il servizio ha inizio alle ore 5. Presso le utenze commerciali e industriali, invece, il ritiro viene effettuato il giovedì e il sabato. Tutto il materiale raccolto viene trasportato nelle piattaforme autorizzate che provvedono alla**

**selezione del materiale. Fanno parte di questa raccolta anche i cartoni per bevande in materiali poliaccoppiati.**

#### **Raccolta indifferenziato**

**La raccolta dell'indifferenziato, cioè del materiale non riciclabile, per le utenze domestiche avviene tramite lo svuotamento di bidoni carrellati solo il martedì, con inizio del servizio alle ore 5. Un giorno di raccolta, sempre il martedì, anche per le utenze commerciali e industriali.**

#### **Raccolta toner e cartucce**

**Il servizio comprende l'installazione di appositi ecobox in cartone, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di toner e cartucce esauste presso gli uffici comunali, gli uffici giudiziari e le scuole di competenza comunale. Il servizio viene effettuato con cadenza mensile.**

#### **Raccolta del vetro**

**La raccolta del vetro avviene mediante specifiche campane, la cui ubicazione sul territorio è indicata nell'app Junker. Non esistono limitazioni di orari e di giorni per il conferimento del vetro da parte degli utenti. Lo svuotamento delle campane dovrà essere effettuato con una frequenza media di 15 giorni; nelle aree più densamente abitate o con massiccia presenza di attività commerciali lo svuotamento dovrà essere settimanale, mentre in quelle scarsamente abitate con frequenza superiore ai 15 giorni.**

#### **Pulizie intorno alle campane per la raccolta del vetro**

**Il servizio prevede la pulizia delle aree intorno alle campane dai rifiuti abbandonati da ignoti (vetro, lastre di vetro, carta, plastica, alluminio, cartone ecc.) almeno tre giorni a settimana, oltre alla domenica e nei festivi infrasettimanali, nel centro e lungo gli assi stradali principali.**

#### **Raccolta ingombranti e beni durevoli**

**Tale raccolta, effettuata davanti al portone di casa, avviene tramite prenotazione al numero verde 800 563387 nel giorno stabilito con l'operatore. Il servizio è gratuito. Il ritiro è previsto anche presso gli**

**edifici scolastici di competenza comunale e gli uffici comunali qualora i responsabili siano impossibilitati al conferimento autonomo presso i centri di raccolta Arechi e Fratte. Il servizio è svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato, escluso le domeniche e i festivi, sia di mattina che di pomeriggio. Su richiesta degli uffici comunali viene effettuato anche il ritiro di ingombranti e beni durevoli abbandonati.**

#### **Raccolta pannolini e pannoloni**

**È attiva la raccolta specifica dei pannolini e pannoloni presso le utenze domestiche che ne fanno specifica richiesta all'ufficio raccolta differenziata del Comune di Salerno (tel. 089 663808). La raccolta avviene il venerdì mattina dopo il ritiro della carta. Pannoloni e pannolini vengono raccolti anche il martedì con l'indifferenziato.**

#### **Raccolta abiti usati**

**Tale raccolta viene effettuata una volta al mese. Gli abiti devono essere puliti e chiusi accuratamente in sacchetti trasparenti e depositati davanti al portone il martedì e vengono raccolti separatamente il mercoledì. Assieme agli abiti usati è possibile disfarsi anche di borse, cinture, scarpe (legandole con i lacci) e biancheria per la casa.**

#### **Raccolta dei medicinali scaduti e raccolta pile esauste**

**La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata con contenitori collocati presso le farmacie, mentre la raccolta pile tramite contenitori posizionati presso rivenditori specifici. I punti di raccolta di entrambi i materiali sono indicati nell'app Junker. I materiali raccolti vengono trasportati direttamente presso piattaforme autorizzate.**

### **9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

#### **Spazzamento stradale**

**Salerno Pulita provvede alla pulizia delle vie e piazze comunali di competenza, sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi, le strade non accessibili alla spazzatrice**

**meccanica. Il servizio consiste, essenzialmente, nella rimozione dei rifiuti sparsi, anche sulle aiuole e nelle fontane pubbliche e del fogliame cadente dalle alberature.**

**Gli interventi, svolti secondo un programma prestabilito che prevede operazioni differenziate a seconda delle necessità legate alla frequentazione, iniziano alle ore 6.00 e terminano prima delle ore 12.00; nel pomeriggio, dalle ore 14 alle 17, vengono spazzate le aree adibite a mercato e anche, per la seconda volta, alcune strade del centro cittadino e del centro storico ad alta frequentazione.**

**Il servizio di spazzamento viene svolto con frequenze diverse (7 giorni su 7, 6 giorni su 7 o 2/3 giorni su 7) nelle 16 macro zone in cui è stato suddiviso il territorio comunale, in base al numero degli abitanti, delle utenze commerciali e, più in generale, della frequentazione.**

**In occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (mercato settimanale, feste per il Carnevale, sagre, Festival, etc.) organizzate dall'Amministrazione comunale, viene garantito un servizio di pulizia straordinaria.**

**Svuotamento, lavaggio e disinfezione cestini stradali.**

**Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini con relativa sostituzione dei sacchi a perdere posti all'interno. Salerno Pulita deve garantire anche la buona tenuta igienica dei cestini.**

**Lavaggio suolo aree pubbliche.**

**Il servizio viene svolto nell'ambito della viabilità cittadina - includendo marciapiedi, piazze, aree di pertinenza di monumenti e fontane e sottopassi – nel periodo compreso tra il primo maggio e il 30 settembre, con idonei mezzi meccanici. L'automezzo deve spargere acqua con liquido disinfettante, con la cadenza di 2 giorni a settimana, e prevalentemente nella fascia oraria 5.00 – 9.00.**

**Pulizia arenili urbani.**

**Il servizio consiste in un intervento annuale di spianamento e pulizia radicale dei rifiuti presenti sugli arenili nel mese di aprile; interventi quotidiani di pulizia, raccolta e rimozione dei rifiuti dal primo maggio al**

**30 settembre; interventi mensili di pulizia, raccolta e rimozione negli altri mesi dell'anno. Su richiesta dell'amministrazione comunale, a seguito di eventi eccezionali e/o mareggiate, potranno essere eseguiti ulteriori interventi.**

**Spazzamento, lavaggio e disinfezione aree mercatali.**

**Il servizio viene effettuato nelle aree riservate a mercato ambulante in via Robertelli, via De Crescenzo, piazza Cavalieri di Vittorio Veneto subito dopo l'orario di chiusura ed entro le due ore successive. Gli operatori commerciali devono conferire i rifiuti in appositi sacchi. Il servizio viene effettuato, secondo specifici calendari predisposti dal Comune, anche in 17 giorni feriali di Sezione II. Descrizione dei servizi apertura pomeridiana; in 12 giorni festivi/domenicali; in 6 giorni feriali (periodo natalizio e di fine anno) di apertura pomeridiana con chiusura alle ore 24.**

**Pulizia centro agro alimentare.**

**Il servizio consiste nella pulizia, lavaggio e disinfezione aree interne ed esterne del centro agroalimentare (settori ittico ed ortofrutticolo), della viabilità interna e dei relativi parcheggi, raccolta dei rifiuti da conferire nelle apposite attrezzature (cassonetti, cassoni scarrabili). Lavaggio mediante autobotte o utilizzo della rete idrica, pulizia degli uffici comunali e dei relativi servizi igienici.**

**Pulizia e manutenzione aree cimiteriali.**

**Il servizio comprende la raccolta dei rifiuti urbani con frequenza giornaliera, mediante lo svuotamento dei carrellati; il lavaggio mensile dei carrellati: la separazione delle parti costituenti le composizioni floreali e il loro recupero per avviarli a discarica; lo spazzamento giornaliero di viali, strade e piazzole; il taglio di vegetazione infestante e manutenzione del verde. Il servizio viene svolto dalle ore 6 alle ore 12.**

**Pulizia sottopasso pedonale.**

**Salerno Pulita deve assicurare l'apertura (alle ore 6) e la chiusura (ore 21 autunno-inverno e ore 23 primavera-estate) del sottopasso di Fratte**

**che collega piazza Medaglie d'oro a via Carlo Gatti; lo spazzamento, il lavaggio e la disinfezione di pavimenti, pareti rivestite e passamani, di marciapiedi e scale di accesso.**

**Pulizia sovrappassi pedonali.**

**Spazzamento, lavaggio e disinfezione di pavimento, pareti rivestite, passamani, marciapiedi e scale di accesso dei sovrappassi di via dei Carrari e di via A. Amato.**

**Rimozione deiezioni animali.**

**Il servizio consiste nella rimozione degli escrementi di cani, gatti e colombi depositate su strade, piazze e marciapiedi, nella fascia oraria 6,00- 12,00.**

**Pronto intervento ed interventi straordinari di spazzamento stradale e rimozione micro-discardie. Il servizio è attivato su richiesta del Comune per risolvere tempestivamente situazioni contingenti ed eccezionali, verificatesi anche a seguito di fiere, manifestazioni, eventi vari, attinenti all'igiene ambientale e gli incontri di calcio disputati presso lo stadio Arechi; e per rimozione di micro discardie presenti sul territorio comunale con l'onere di separare e smaltire i rifiuti.**

## **9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE**

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ha adottato un sistema di gestione in conformità alle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI EN ISO 45001:2018**
- **OHSAS 18001**

## 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:

### **calamità naturali**

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

### *Principi ispiratori*

*Salerno Pulita S.p.A. si obbliga ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:*

### *Eguaglianza ed imparzialità*

*L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali. L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani, alle persone disabili ed alle persone socialmente più deboli. L'Azienda si impegna altresì ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

### *Continuità*

*L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei servizi in affidamento continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.*

### *Trasparenza e partecipazione*

*L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato. L'attività della Salerno Pulita S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, i fornitori, le associazioni di consumatori, i sindacati, etc..*

### *Efficienza ed efficacia*

*L'azienda si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi o al miglioramento degli stessi.*

### *Semplificazione delle procedure*

*Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei Servizi in affidamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia.*

## **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 **SALERNO PULITA SPA** mette a disposizione uno sportello:

- **Online**
- **Web chat**

**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: Call Center 800 809303**

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:

**Ritiro ingombranti 089 2882036 (il numero è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19) oppure [ingombranti@salernopulita.it](mailto:ingombranti@salernopulita.it). Il ritiro ingombranti può essere prenotato anche con l'app Junker.**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**
- **E-mail**
- **Sportello fisico**
- **Online**
- **App.**

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

**Centro di raccolta Fratte**

**Via Casa Greco 1 (località Sciumariello) , Fratte Tel. 089 2881079.**

**I centri di raccolta sono funzionanti nei giorni feriali, compreso il sabato, ed osservano i seguenti orari di apertura:**

**dal 1° maggio al 31 ottobre, dalle ore 8 alle 19. Nel mese di agosto il sabato solo dalle ore 7,30 alla 13,30.**

**dal 1° novembre al 30 aprile dalle ore 8 alle ore 17.**

**Centro di raccolta Arechi**

**Via Nicola Giacumbi Tel. 089 2882036.**

**I centri di raccolta sono funzionanti nei giorni feriali, compreso il sabato, ed osservano i seguenti orari di apertura:**

**dal 1° maggio al 31 ottobre, dalle ore 8 alle 19. Nel mese di agosto il sabato solo dalle ore 7,30 alla 13,30.**

**dal 1° novembre al 30 aprile dalle ore 8 alle ore 17.**

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in:

**centro di raccolta Fratte Via Casa Greco 1 (località Sciumariello), Fratte**

**centro di raccolta Arechi Via Nicola Giacumbi**

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**
- **E-mail**
- **Sportello fisico**
- **Online**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**
- **Sportello fisico**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

#### **Su segnalazione del gestore TARI/TARIP**

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

Il gestore della Raccolta e Trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

**DOMESTICA CENTRO ZONA OVEST ZONA EST E GIOVI;**

**DOMESTICA ZONA MOVIDA;**

**DOMESTICA RIONI COLLINARI (MATIERNO, CAPPELLE, PASTORANO, OGLIARA , S.ANGELO , RUFOLI E SORDINA;**

**COMMERCIALE (ZONA MOVIDA , CENTRO , ZONA OVEST , ZONA EST E GIOVI);**

**COMMERCIALE RIONI COLLINARI (MATIERNO , CAPPELLE , PASTORANO , OGLIARA , S. ANGELO , RUFOLI E SORDINA );**

#### **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.

**Per fare la raccolta differenziata dei rifiuti, in città è attivo il sistema di raccolta porta a porta. In questa pagina trovate le istruzioni per separare in modo corretto le varie frazioni di rifiuti da depositare davanti al portone di casa negli appositi carrellati o sul suolo pubblico secondo le disposizioni del Comune (vedi calendario). Se avete dubbi di qualsiasi tipo scaricate l'app gratuita Junker e consultatela, avrete le risposte che cercate. Scarti alimentari e organici.**

**Cosa inserire :**

**Avanzi di cibo, di frutta e verdura, gusci d'uovo, fondi di caffè e filtri di tè, pane, foglie e fiori carta assorbente, tovaglioli e fazzoletti di carta (unti e sporchi).**

**Buone pratiche:**

Per la raccolta utilizzare esclusivamente buste con la dicitura compostabile o sacchetti di carta. Sgocciolare sempre i rifiuti organici prima di buttarli, inserire carta assorbente per ridurre i liquidi in eccesso, non pressarli, ridurre a pezzetti quelli più voluminosi. I rifiuti organici così raccolti vanno depositati, nei giorni stabiliti, nel carrellato con il coperchio marrone.

**Carta, cartone e cartoncini.**

**Cosa inserire:**

Imballaggi di carta, cartone cartoncino, giornali, riviste, quaderni, dépliant, volantini non plastificati, manifesti.

**Buone pratiche:**

Per la raccolta utilizzare sacchetti e buste di carta. Ridurre il volume dei materiali e depositare davanti al portone, su suolo pubblico, nel giorno definito. Non inserire carta o cartone sporchi di cibo, carta oleata o plastificata, carta accoppiata (non separabile) con alluminio o plastica.

**Plastica, acciaio, alluminio e tetra pak**

**Cosa inserire:**

Cartoni di tetra pak o brik simili di latte, panna e succhi, lattine per bevande, vaschette e fogli di alluminio, scatola e di metallo per alimenti, tappi di metallo, bombette spray non etichettate tossiche o infiammabili, flaconi di detersivi, shampoo, bagnoschiuma, bottiglie, vasetti e barattoli di plastica, piatti e bicchieri di plastica, buste e sacchetti di plastica (no Mater-Bi o compostabili) , vaschette e barrette di polistirolo.

**Buone pratiche :**

Questi materiali vanno raccolti in sacchi trasparenti e depositati davanti al portone, su suolo pubblico, nel giorno stabilito. Sciacquare sempre barattoli, lattine e flaconi in modo che non

rimangano residui delle sostanze che vi erano contenute. Le bottiglie di plastica vanno schiacciate in orizzontale e non arrotolate. Non vanno inseriti le posate di plastica e i materiali di metallo e di plastica che non siano contenitori (ad esempio giocattoli). I materiali sporchi e contaminati da vernici, benzine, ecc. devono essere gettati nell'indifferenziata.

**Indifferenziato.**

**Cosa inserire:**

Solo ed esclusivamente materiali non riciclabili e cioè: carta e cartoni sporchi o bagnati, carta oleata o plastificata, carta carbone (scontrini di negozi); plastiche non riciclabili: giocattoli e posate di plastica; pannolini e assorbenti igienici; stracci, lampadine ad incandescenza, gomma; cocci di ceramica, porcellana, terracotta; spazzolini, calze di nylon, lamette usa e getta, specchi rotti (schegge), oggetti di cristallo.

**Buone pratiche:**

I rifiuti indifferenziati vanno raccolti in sacchi traslucidi e depositati nei bidoni carrellati con il coperchio verde una volta a settimana come disposto dal Comune. Se raccolti bene, al netto di pannoloni e pannolini, i rifiuti indifferenziati non puzzano e, soprattutto, non gettate nell'indifferenziato oggetto che sono riciclabili.

**Indumenti**

**Cosa inserire:**

Abiti, maglieria, biancheria, cappelli, coperte, cinture, cuoio, scarpe e borse di pelle se in buono stato.

**Buone pratiche**

Gli Indumenti vanno conferiti solo il primo martedì di ogni mese, raccolti in una busta trasparente e separati dagli altri rifiuti. Se non si può aspettare un mese vanno portati ai centri di raccolta Arechi e Fratte.

### **Pannoloni e pannolini.**

**I pannoloni e i pannolini si conferiscono una volta a settimana nel sacchetto del non differenziabile. Su richiesta all'ufficio differenziata del Comune potrà essere assegnato un secondo giorno di conferimento settimanale, ma solo dei pannoloni o pannolini, da conferire in un sacchetto a parte.**

### **Ritiro ingombranti**

**Per coloro che non hanno la possibilità di recarsi ai centri di raccolta Arechi e Fratte, previo appuntamento telefonico, da fissarsi chiamando al numero 089 2882036, viene effettuato il ritiro gratuito degli ingombranti (mobili, serramenti, arredi, ecc.). Gli addetti alla raccolta devono trovare gli ingombranti in strada, davanti al portone di casa, secondo le modalità stabilite con l'operatore del numero telefonico sopra indicato.**

## **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.

### **Spazzamento strade.**

**Salerno Pulita provvede alla pulizia delle vie e piazze comunali di competenza, sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi, le strade non accessibili alla spazzatrice meccanica.**

**Il servizio consiste, essenzialmente, nella rimozione dei rifiuti sparsi, anche sulle aiuole e nelle fontane pubbliche e del fogliame**

cadente dalle alberature. Gli interventi, svolti secondo un programma prestabilito che prevede operazioni differenziate a seconda delle necessità legate alla frequentazione, iniziano alle ore 6.00 e terminano prima delle ore 12.00; nel pomeriggio, dalle ore 14 alle 17, vengono spazzate le aree adibite a mercato e anche, per la seconda volta, alcune strade del centro cittadino e del centro storico ad alta frequentazione. Il servizio di spazzamento viene svolto con frequenze diverse (7 giorni su 7, 6 giorni su 7 o 2/3 giorni su 7) nelle 16 macro zone in cui è stato suddiviso il territorio comunale, in base al numero degli abitanti, delle utenze commerciali e, più in generale, della frequentazione. In occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (mercato settimanale, feste per il Carnevale, sagre, Festival, etc.) organizzate dall'Amministrazione comunale, viene garantito un servizio di pulizia straordinaria.

**Lavaggio suolo aree pubbliche.**

Il servizio viene svolto nell'ambito della viabilità cittadina - includendo marciapiedi, piazze, aree di pertinenza di monumenti e fontane e sottopassi - nel periodo compreso tra il primo maggio e il 30 settembre, con idonei mezzi meccanici. L'automezzo deve spargere acqua con liquido disinfettante, con la cadenza di 2 giorni a settimana, e prevalentemente nella fascia oraria 5.00 - 9.00.

**LUNEDI'/MERCOLEDI'**

Zona Fratte - Calcedonia - Gelsi Rossi - da largo Faiella al sottopasso nuovo di via Vinciprova - da via Brignano a via Vecchia Matierno/Frazioni alte (da via G. Albano a via S. Bartolomeo/da via Altimari a Pastorano/ da Via Fuardo a via Dei Greci.

**MARTEDI'/GIOVEDI'**

Zona Carmine + quartiere Carmine e aree limitrofe - Mennolella/via V. Laspro (incluso traverse) - da via A. Gramsci (Lungoirno) a via Calenda + zone limitrofe.

### **MERCOLEDI'/VENERDI'**

**Zona Torrione basso (incluso Lungomare) - da via F. Abbigneti a via Scillato (giardini e spartitraffico) - zona centro (dal Forte La Carnale a via B. Croce incluso strade interne).**

### **GIOVEDI'/SABATO**

**Zona Torrione alto - da via Apicella a Via Zoccoli, zona Pastena/Santa Margherita/Q4/L. Prato (da via G. Abamonte a piazzetta Solimene).**

### **VENERDI'/LUNEDI'**

**Zona Mercatello/Mariconda/Arbostella/Sant'Eustachio (da via L. Ceruso a via Cupa Parisi e dintorni) incluso Lungomare.**

### **SABATO/MARTEDI'**

**Zona Torre Angellara/Litoranea/zona industriale/S. Leonardo/Fuorni (da via S. Allende a via Zanzella Della Porta).**

**N.B. Il servizio è stato programmato con l'impiego di 2 autobotti.**

## **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: Call Center 800 809303**

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

## 12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

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

### 13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- **Telefono:** Tel. 089 772018 / 089 2859422
- **Numero Verde:** Call Center 800 809303
- **Email :** Mail: [info@salernopulita.it](mailto:info@salernopulita.it) [differenziata@salernopulita.it](mailto:differenziata@salernopulita.it)  
[ingombranti@salernopulita.it](mailto:ingombranti@salernopulita.it) PEC: [amministrazione@pec.salernopulita.it](mailto:amministrazione@pec.salernopulita.it)
- **PEC:** PEC: [protocollo@pec.salernopulita.it](mailto:protocollo@pec.salernopulita.it) PEC per reclami:  
[reclami@pec.salernopulita.it](mailto:reclami@pec.salernopulita.it)
- **Sito Web:** <https://www.salernopulita.it/>
- **Indirizzo sportello fisico:** Via Tiberio Claudio Felice 18 Bis Centro Di Raccolta Fratte Via Casa Greco 1 (Località Sciumariello), Fratte Centro Di Raccolta Arechi Via Nicola Giacumbi

### 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.salernopulita.it/images/doc/carta\\_servizi.pdf](https://www.salernopulita.it/images/doc/carta_servizi.pdf) nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune <https://www.comune.salerno.it/documenti/trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-arera> e presso la sede comunale all'indirizzo **Via Giacomo Costa, 2 - 84126 SALERNO.**