



**Comune di  
MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO**

**TQRIF**

**Testo unico per la regolazione della qualità  
del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

**ANNO 2022**

*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO  
PER LA DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI  
GESTIONE RIFIUTI URBANI**

## INDICE

1	Premessa.....	2
2	Modalità operative e rapporto con l'utenza .....	2
3	Principi Generali .....	2
4	QUALITÀ DEI SERVIZI .....	3
5	Dove richiederla.....	4
6	Validità della Carta.....	4
7	Tutela della privacy.....	5
8	GESTIONE CONTRATTUALE .....	5
8.1	SOGGETTO GESTORE.....	5
8.2	La TARI .....	5
8.3	Il rapporto contrattuale.....	6
8.4	Reclami.....	6
8.5	Fatturazione e rateizzazione .....	7
8.6	Rettifiche.....	7
8.7	Morosità.....	7
8.8	Diritto di accesso agli atti.....	7
8.9	CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI .....	4
9	GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI .....	8
9.1	SOGGETTO GESTORE.....	8
9.2	SERVIZI.....	9
9.3	MODALITÀ DI GESTIONE .....	9
9.3.1	Raccolta differenziata Carta e cartone .....	9
9.3.2	Raccolta differenziata Vetro, plastica e lattine .....	9
9.3.3	Raccolta differenziata Frazione organica / verde / ramaglie .....	10
9.3.4	Servizi su chiamata .....	10
9.3.4.1	Raccolta differenziata Rifiuti ingombranti .....	10
9.3.4.2	Raccolta differenziata Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).....	10
9.3.5	Raccolta differenziata Rifiuti urbani pericolosi.....	10
9.3.6	Altri servizi di raccolta differenziata .....	10
9.3.7	Compostaggio domestico.....	11
9.3.8	Raccolta rifiuto urbano residuo.....	11
9.3.9	Note per l'Utenza.....	11
9.3.10	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE.....	15
10	GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE .....	15
10.1	SOGGETTO GESTORE.....	15
10.2	SERVIZI.....	15
10.2.1	Spazzamento .....	15
10.2.2	Lavaggio strade e suolo pubblico.....	16
11	Standard relativi alla Continuità del servizio .....	16
11.1	Continuità del servizio .....	16
11.2	Segnalazioni .....	16
11.3	Pronto intervento .....	17

## **1 PREMESSA**

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA 15/2022/R/Rid dell'8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto, dello spazzamento e lavaggio.

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato in data 29/06/2021 tra il Comune di MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO e il soggetto Gestore dei Servizi CARUTER SERVIZI AMBIENTALI.

## **2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA**

L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe:	Comune di Monte S. Giov. Campano
Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti:	Caruter Servizi Ambientali
Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade:	Caruter Servizi Ambientali
Gestore dei Servizi Decespugliamento:	Caruter Servizi Ambientali e Comune di Monte S. Giov. Campano

Il Gestore Integrato dei Servizi (di seguito Gestore) è il Comune di Monte San Giovanni Campano.

Il presente documento descrive tutte le procedure di qualità contrattuale e tecnica che il Gestore applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

## **3 PRINCIPI GENERALI**

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità e di quanto previsto nel contratto di servizio.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini.

Il Gestore si impegna inoltre a prestare particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare, nell'impegno di porre in atto tutte le azioni per razionalizzare il servizio sulla base delle esigenze dell'intera comunità. A tal fine costituisce elemento fondamentale la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico in modo da tutelare il diritto alla corretta effettuazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ambiente e dell'azienda.

Il Gestore in collaborazione con l'Ente d'Ambito garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento.

Il Cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

Tutti i dipendenti del Gestore sono tenuti a rapportarsi con i Cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono tenuti altresì ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.

Il Gestore si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.

#### **4 QUALITÀ DEI SERVIZI**

Ai fini della corrispondenza della qualità del servizio e della documentazione prevista dalla delibera 15 /2022 ARERA per il posizionamento nello schema regolatorio per gli anni 2022-2025, la seguente tabella riassume le verifiche eseguite relativamente alla fase contrattuale e Tecnica del servizio reso all'intera comunità urbana.

Gli elementi presenti nella tabella costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione attraverso il contatto telefonico al numero verde 800596651 o **0775 1686151** o **App K-TARIP** o per posta elettronica all'indirizzo [centroservizi.msgc@caruiter.it](mailto:centroservizi.msgc@caruiter.it) o al sito [www.caruiter.it](http://www.caruiter.it)

## Schema regolatorio deliberato dal Comune di MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO

### LIVELLO I

	Minimo	
Adozione e pubblicazione carta qualità	X	
Modalità per variazione o cessazione servizio	X	
Procedura per reclami o rettifica importi addebitati	X	
Requisiti minimo sportello fisico	X	
Servizio telefonico	X	
Modalità pagamenti, rateizzazione e rettifica importi	X	
Servizio di ritiro su chiamata e modalità richiesta	X	
Interventi per disservizi e riparazione attrezzature	X	
Presenza mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	X	
Presenza programma attività raccolta e trasporto	X	
Piano controllo cassonetti e funzionamento aree raccolta	X	
Registrazioni del servizio di raccolta e trasporto	X	
Programma attività spazzamento e lavaggio strade	X	
Registrazione interruzioni spazzamento	X	
Obblighi di sicurezza sul servizio gestione rifiuti	X	

## 5 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito [www.caruter.it](http://www.caruter.it)
- Presso gli uffici Comunali in Monte San Giovanni Campano
- Scaricandola dal sito ufficiale del Comune [www.comune.montesangiovannicampano.fr.it](http://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it)
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che ne hanno eventualmente fatto richiesta.

## 6 VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta ha validità triennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza tuttavia è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettono sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Le eventuali variazioni degli standard di servizio, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La presente Carta dei Servizi ha efficacia a decorrere dal **01 gennaio 2023**. A fronte di importanti revisioni del servizio, **il Gestore** si impegna a pubblicare **sui siti:** [www.caruter.it](http://www.caruter.it) e <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it/> aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicino ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi ad hoc, App, etc...).

## **7 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003, e del regolamento UE 2016/679.

## **8 GESTIONE CONTRATTUALE**

### **8.1 SOGGETTO GESTORE**

Il Comune di Monte San Giovanni Campano, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

### **8.2 La TARI**

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il Comune effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

A norma di legge, gli interessati devono presentare una denuncia all'Ufficio Tributi, entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e

delle aree assoggettabili ai tributi e devono presentare tempestivamente la dichiarazione anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

### **8.3 Il rapporto contrattuale**

L'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere l'attivazione del servizio mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito WEB <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it/> oppure direttamente richiesti presso l'ufficio Tributi.

Le richieste di variazione o cessazione del servizio dovranno essere inviate mediante posta elettronica o presentate direttamente presso l'ufficio Tributi, utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it/> oppure direttamente richiesti presso l'ufficio Tributi.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe assicura una risposta chiara e trasparente nella quale viene sempre indicato:

- Il riferimento alla richiesta di variazione e/o cessazione;
- Il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- La data a partire dalla quale avverrà la modifica della TARI in conseguenza della variazione o cessazione del servizio;
- La cronologia degli effetti prodotti sulla TARI in base alla presentazione delle istanze di cessazione e/o variazione;
- In caso di richiesta di variazione dell'articolo 238 comma 10 del D.Lgs 152/2006 gli effetti decorrono sempre dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di comunicazione.

### **8.4 Reclami**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'utente, analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile, indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica aperta dal Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

## **8.5 Fatturazione e rateizzazione.**

L'Utente può richiedere mediante specifica istanza, un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione

Ai fini contrattuali, l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento, ed è garantita la modalità di pagamento attraverso modello F/24.

Il pagamento della TARI avviene o in tre rate bimestrali o unica soluzione alla scadenza della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Le scadenze saranno *deliberate di anno in anno in fase di approvazione* delle tariffe TARI.

Riguardo eventuali situazioni di disagio economico e di incremento dei costi superiore al 30% è garantita una rateizzazione più frazionata pari a 6 (sei) rate.

Al documento di pagamento sono allegati i modelli F/24 per l'importo rateale dovuto.

## **8.6 Rettifiche**

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati, verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it/>

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile.

Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

## **8.7 Morosità**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato versamento di una o più rate alle prescritte scadenze, il Comune provvede a notificare al contribuente atto di accertamento per omesso o insufficiente versamento della tassa, con applicazione della sanzione pari al 30 per cento dell'importo non versato e degli interessi legali.

Il contribuente a cui è stato notificato un atto di accertamento può richiedere la rateizzazione delle somme dovute, in presenza degli specifici requisiti previsti dal regolamento generale delle entrate.

In caso di mancato versamento di cui ai commi 2 e 3 si provvederà alla riscossione coattiva di quanto dovuto.

## **8.8 Diritto di accesso agli atti**

Deve essere garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al Gestore che ha 30 gg per rispondere.

## 8.9 CONTATTI E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per facilitare i rapporti contrattuali tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

Telefono	0775/289949-52-72 Ufficio Tributi 0775/289944/43 Ufficio Manutentivo 0775/289947/08 Ufficio Ambiente
Di persona	Preferenza previo appuntamento telefonico
Posta ordinaria	Ufficio Tributi piazza G. Marconi 03025 Monte San Giovanni Campano (FR) Ufficio Manutentivo e Ufficio Ambiente : via S.Ten. Coratti Ercole-S.P. 64 - 03025 Monte San Giovanni Campano (FR)
E-mail	<a href="mailto:tributi1msgc@virgilio.it">tributi1msgc@virgilio.it</a> <a href="mailto:manutentivo@comune.montesangiovannicampano.fr.it">manutentivo@comune.montesangiovannicampano.fr.it</a> <a href="mailto:ambientemsgc@virgilio.it">ambientemsgc@virgilio.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo.msgc@pec.ancitel.it">protocollo.msgc@pec.ancitel.it</a>
Sito Web	<a href="http://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it">www.comune.montesangiovannicampano.fr.it</a>

### Orari di servizio

Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì Dalle ore 08.30 alle ore 13.30	Nelle giornate del martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Inoltre sono attivi:

- Numero Verde 800596651 oppure 0775-1686151, attivi dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00, attraverso i quali è possibile ottenere informazioni relative ai servizi erogati.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito <https://www.comune.montesangiovannicampano.fr.it>

## 9 GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

### 9.1 SOGGETTO GESTORE

Caruter s.r.l. Servizi Ambientali con sede legale in Brolo (ME) alla via Trento n. 159.

## **9.2 SERVIZI**

Ai fini della qualità del servizio il GESTORE si impegna a migliorare continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione sarà rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale.

Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. 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 Gestore assume come regola inderogabile nella propria attività.

Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata ed il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale.

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal regolamento comunale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Agenti Accertatori, Ispettori Ambientali ecc), in applicazione di apposito Regolamento tecnico di gestione del servizio.

## **9.3 MODALITÀ DI GESTIONE**

### **9.3.1 Raccolta differenziata Carta e cartone**

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta presso utenze particolari (per es. negozi generici), accettazione presso la mini isola ecologica (per il solo centro storico del Capoluogo).

### **9.3.2 Raccolta differenziata Vetro, plastica e lattine**

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso la mini isola ecologica (per il solo centro storico del Capoluogo).

### **9.3.3 Raccolta differenziata Frazione organica**

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, accettazione presso la mini isola ecologica (per il solo centro storico del Capoluogo), raccolta presso utenze particolari e/o altro (per es. ristoranti, pizzerie, mense, etc).

Viene effettuata altresì la pratica del compostaggio domestico (il numero di utenti che svolgono tale pratica è di circa 440).

### **9.3.4 Servizi su chiamata**

Il ritiro degli ingombranti e delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) viene garantito a domicilio senza costi aggiuntivi. Il ritiro avviene a bordo strada.

È possibile richiedere i seguenti servizi, contattando il numero verde 800596651 oppure il numero nazionale 0775-1686151 dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00, tramite mail [centroservizi.msgc@caruter.it](mailto:centroservizi.msgc@caruter.it), tramite prenotazione su sito internet [www.caruter.it](http://www.caruter.it) Il tempo massimo intercorrente tra richiesta e servizio non sarà mai superiore a 15 giorni.

Nel giorno concordato i rifiuti da smaltire vanno esposti su suolo pubblico, davanti o nei pressi della propria abitazione, e in un luogo accessibile ai mezzi di raccolta, per un massimo di 3 colli per prenotazione.

Il numero massimo di pezzi conferibili mensilmente risulta pari a 240

È previsto un massimo di 20 ritiri al giorno.

#### **9.3.4.1 Raccolta differenziata Rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti ingombranti per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, ecc.), è previsto il servizio di ritiro a domicilio su prenotazione secondo le modalità di cui al punto 9.3.4, oppure presso l'isola ecologica di Via Mendrella (Monte San Giovanni Campano).

#### **9.3.4.2 Raccolta differenziata Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**

Per lo smaltimento dei RAEE-Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon, è previsto il servizio di ritiro a domicilio su prenotazione secondo le modalità di cui al punto 9.3.4, oppure presso l'isola ecologica di Via Mendrella (Monte San Giovanni Campano).

### **9.3.5 Raccolta differenziata Rifiuti urbani pericolosi**

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata attraverso appositi contenitori posti a bordo strada e presso l'isola ecologica in Via Mendrella (Monte San Giovanni Campano).

### **9.3.6 Altri servizi di raccolta differenziata**

Sulla base degli accordi con gli Enti, il Gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

### **9.3.7 Compostaggio domestico**

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino.

### **9.3.8 Raccolta rifiuto urbano residuo**

Nelle raccolte del rifiuto urbano residuo (rifiuti indifferenziati) sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di contenitori da esporre a cura degli utenti secondo le frequenze fisse prestabilite (il venerdì di ogni settimana).

### **9.3.9 Note per l'Utenza**

La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di come conferire il rifiuto.

È fatto obbligo a ogni utente di conferire il rifiuto secondo quanto indicato nell'apposito modulo, rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

**IL TUTTO COME RIPORTATO NELLE TABELLE DI SEGUITO RIPORTATE**

# LA NUOVA DIFFERENZIATA

MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO



## CALENDARIO RACCOLTA **Zona A e B**



**Lunedì  
VETRO**



**Martedì  
ORGANICO**  
PANNOLINI  
su prenotazione



**Mercoledì  
PLASTICA E METALLI**



**Giovedì  
ORGANICO  
CARTA E CARTONE**  
IMBALLAGGI IN CARTONE  
per utenze commerciali



**Venerdì  
INDIFFERENZIATO**  
INGOMBRANTI E RAEE  
su prenotazione



**Sabato  
ORGANICO**

### COME ESPORRE I CONTENITORI

**DOVE:** Nei pressi del proprio civico. **QUANDO:** La sera antecedente il giorno di raccolta.  
**ORARI:** Dalle ore 23:00 ed entro le 5:00. Uffici e negozi alla chiusura, purché dopo le 19:00.

**C.C.R. in località Mendrella:**  
dal Lunedì al Venerdì ore 09:00-12:00  
Sabato ore 09:00-13:00

**Utenze HACCP:**  
3 passaggi supplementari per l'organico  
nel periodo estivo su prenotazione.

**Zona A:** centro | **Zona B:** semiperiferie e centri di frazione



### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Servizi non erogati nei giorni festivi.  
Il ritiro di pannolini, RAEE e ingombranti  
va prenotato online o telefonicamente.

Tramite app o  
su [www.caruter.it](http://www.caruter.it)

NUMERO NAZIONALE  
**0775-1686151**  
DA TUTTI TELEFONI  
Lun-Ven 8:00-14:00

NUMERO VERDE  
**800-596651**  
DA TELEFONO FISSO  
Lun-Ven 8:00-14:00

# LA NUOVA DIFFERENZIATA

MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO



## CALENDARIO RACCOLTA **Zona C**



**Lunedì  
VETRO**



**Martedì  
ORGANICO**  
PANNOLINI  
su prenotazione



**Mercoledì  
PLASTICA E METALLI**



**Giovedì  
CARTA E CARTONE**  
IMBALLAGGI IN CARTONE  
per utenze commerciali



**Venerdì  
INDIFFERENZIATO**  
INGOMBRANTI E RAE  
su prenotazione



**Sabato  
ORGANICO**

### COME ESPORRE I CONTENITORI

**DOVE:** Nei pressi del proprio civico. **QUANDO:** La sera antecedente il giorno di raccolta.  
**ORARI:** Dalle ore 23:00 ed entro le 5:00. Uffici e negozi alla chiusura, purché dopo le 19:00.

**C.C.R. in località Mendrella:**  
dal Lunedì al Venerdì ore 09:00-12:00  
Sabato ore 09:00-13:00

**Utenze HACCP:**  
3 passaggi supplementari per l'organico  
nel periodo estivo su prenotazione.

**Zona C:** periferie, agglomerati, case sparse



### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Servizi non erogati nei giorni festivi.  
Il ritiro di pannolini, RAEE e ingombranti  
va prenotato online o telefonicamente.

Tramite app o  
su [www.caruter.it](http://www.caruter.it)

NUMERO NAZIONALE  
**0775-1686151**  
DA TUTTI I TELEFONI  
LAP+VANI-ESD-1400

NUMERO VERDE  
**800-596651**  
DA TELEFONO FISSO  
LAP+VANI-ESD-1400

# MODALITÀ DI CONFERIMENTO

I contenitori vanno esposti nei pressi del proprio civico, la sera antecedente il giorno di raccolta, dalle ore **23:00** ed entro le **5:00**. Uffici e negozi alla chiusura, purché dopo le 19:00

Si raccomanda il rispetto di giorni e orari di esposizione e di non mischiare le varie tipologie di rifiuti. In caso di non conformità, i rifiuti non verranno ritirati e si andrà incontro a sanzione amministrativa.



## ORGANICO

**SI** Scarti di cibo, frutta e verdura, alimenti avariati senza confezione, gusci d'uovo, fondi di caffè e filtri di the, pane vecchio, foglie, fiori recisi, piante, carta assorbente, tovaglioli, salviette e fazzoletti di carta usati, tappi di sughero, cenere di legna spenta in modesta quantità.

**NO** Tutto quello che non è di origine vegetale e animale, ed in particolare le confezioni degli alimenti: vaschette, barattoli, retine, buste, colofan, ecc., piatti e bicchieri di plastica, rifiuti liquidi, mozziconi di sigaretta, conchiglie o gusci di molluschi, ossi.



## CARTA E CARTONE

**SI** Giornali, quotidiani, riviste, piccoli imballaggi di cartone e carta, libri e quaderni, fogli di carta e cartoncini, contenitori per alimenti e bevande in Tetra Pak (cartoni del latte, succhi di frutta).

**NO** Carta sporca e/o unta e oleata, tovaglioli di carta usati, carta plastificata, cellofan e buste di plastica, polistirolo.



## VETRO

**SI** Bottiglie di vetro, bicchieri e brocche, vasi in vetro.

**NO** Oggetti in ceramica o porcellana, rifiuti in cristallo (bicchieri o vasi), lampadine, neon, specchi.



## PLASTICA E METALLI

**SI** Bottiglie, vasetti e barattoli di plastica, flaconi di detergenti, detersivi e shampoo, buste e sacchetti di plastica, confezioni/contenitori di alimenti in plastica o polistirolo per uovo, alimenti ed oggetti vari, reti per frutta e verdura, buste e sacchetti in plastica per pasta, patatine, caramelle ecc., confezioni di merende, coperchi in plastica di barattoli, piatti e bicchieri in plastica monouso, barattoli e scatolette per la conservazione degli alimenti, lattine per bevande, tappi corona e capsule, vaschette e fogli per alimenti, grucce per abiti.

**NO** Posate in plastica, contenitori pericolosi infiammabili, oggetti in plastica dura e gomma (penne, pennarelli, spazzolini, cassette e CD/DVD), arredi da giardino, secchi, bacinelle, barre e altri materiali di ferro, contenitori metallici.



## INDIFFERENZIATO

**SI** Tutti i materiali non riciclabili tra cui gomma, stracci, ceramica, porcellana, polvere domestica, terracotta, carta carbone o oleata, pannolini e assorbenti, CD, DVD, penne e pennarelli, sacchi per aspirapolvere, spazzolini, collant, rasoi in plastica, posate in plastica, lettiere (cani e gatti).

**NO** Rifiuti riciclabili, liquidi, materiali impropri pericolosi, calcinacci, pneumatici.

## IMBALLAGGI IN CARTONE

Utenze Commerciali

Gli imballaggi in cartone vanno conferiti piegati, negli appositi roll o contenitori in dotazione, privi di materiali estranei quali nastro adesivo, punti metallici, e plastica.



## PILE ESAUSTE

Le pile devono essere conferite negli appositi contenitori presso uffici e negozi.



## FARMACI SCADUTI

I farmaci vanno nei contenitori installati presso le farmacie.



## COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Per alcune utenze del territorio non sarà effettuato il ritiro della frazione organica ma sarà consegnata una compostiera per avviare il processo del compostaggio.



## INGOMBRANTI E RAE (SOLO UTENZE DOMESTICHE)

Ritiro su prenotazione, in uno dei giorni indicati nel calendario, previa prenotazione mediante app, sito internet o telefonica.

CARUTER  
CANTIERI AMBIENTALI  
LA NUOVA  
DIFFERENZIATA  
MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO



### **9.3.10 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Il Centro di raccolta comunale o Isola Ecologica è un'area attrezzata dove i cittadini possono conferire materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti.

Per i cittadini di Monte San Giovanni Campano è disponibile il Centro di raccolta ISOLA ECOLOGICA situato in Via Mendrella. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune, regolarmente iscritte a ruolo.

Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico, etc.), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, pile esauste, farmaci scaduti.

#### **Giorni ed orari di apertura:**

**TUTTI I GIORNI DAL LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 09.00 ALLE ORE 12.00.**

**IL SABATO DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 12.00**

## **10 GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

### **10.1 SOGGETTO GESTORE**

CARUTER s.r.l. Servizi Ambientali

### **10.2 SERVIZI**

#### **10.2.1 Spazzamento**

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico su piazze e strade e marciapiedi, mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le calendarizzazioni e tempistiche fissate col Comune.

Il Gestore effettua altresì, la pulizia delle aree interessate da manifestazioni di carattere religioso, culturali e/o patrocinate dal Comune.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Generalmente il servizio è svolto nei centri di frazione, con particolare attenzione ai centri storici e aree adibite a mercati e fiere.

Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio.

Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

### **10.2.2 Lavaggio strade e suolo pubblico**

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando tale servizio ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta.

È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

## **11 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

### **11.1 Continuità del servizio**

Al fine informativo con l'utenza è predisposto il programma delle attività di raccolta e trasporto con zonizzazione, orari frequenze ecc., Allegato alla carta di qualità dei servizi.

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade segue un programma specifico dal quale è possibile evincere i giorni e le fasce orario di intervento per ciascuna strada o altre zone interessate. Tale programma consente di verificare la puntualità degli interventi le eventuali interruzioni e ogni quant'altro non corrisponde al programma pianificato.

Il Gestore fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore.

### **11.2 Segnalazioni**

In caso di disservizi o richiesta di riparazione attrezzature l'Utente può informare il Gestore.

L'utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:

- lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Gestore;
- segnalazione a mezzo fax o e-mail;
- apposito modello predisposto da compilare, sottoscrivere e trasmettere al Comune o al Gestore.
- Tramite App K-tarip;
- Tramite apposita sezione presente sul sito internet aziendale

Nella predisposizione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Il Gestore deve comunicare in ogni caso all'utente entro 5 giorni dal ricevimento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la Stessa provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

L'intervento manutentivo è garantito entro un massimo di 10 giorni.

Eventuali interruzioni saranno registrate individuandone le cause e le eventuali azioni correttive.

### **11.3 Pronto intervento**

Nel rispetto delle norme sulla sicurezza il Gestore ha predisposto un numero verde attivo 24h su 24 con trasferimento a personale coadiuvante il pronto intervento. Gli interventi di urgenza sono eseguiti entro 4 ore dal momento dell'informazione e riguardano situazioni di grave danno ai beni o alle persone come l'abbandono di rifiuti in mezzo alla sede stradale.

## Allegato – Piano raccolta rifiuti

Dettaglio raccolte differenziate e rur per tipologia, modalità di raccolta (stradale, porta a porta, ecc), via e orari raccolta, tipologia di utenza servita (domestica, non domestica)

Tipologia Rifiuto	Modalità di Raccolta	Zone di Raccolta	Frequenza di raccolta	Utenze
Indifferenziato	Porta a Porta	Zone A-B (Centro, semiperiferie e centri di frazioni)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
	Porta a Porta	Zona C (periferie, agglomerati, case sparse)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
Organico	Porta a Porta	Zone A-B (Centro, semiperiferie e centri di frazioni)	3 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
	Porta a Porta	Zona C (periferie, agglomerati, case sparse)	2 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
Carta e Cartone	Porta a Porta	Zone A-B (Centro, semiperiferie e centri di frazioni)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
	Porta a Porta	Zona C (periferie, agglomerati, case sparse)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
Plastica e Metalli	Porta a Porta	Zone A-B (Centro, semiperiferie e centri di frazioni)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
	Porta a Porta	Zona C (periferie, agglomerati, case sparse)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
Vetro	Porta a Porta	Zone A-B (Centro, semiperiferie e centri di frazioni)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche
	Porta a Porta	Zona C (periferie, agglomerati, case sparse)	1 vv/sett.	Domestiche e non Domestiche

## Allegato – Piano spazzamento

Dettaglio spazzamento per tipologia di spazzamento, via e orari di passaggio

Tipologia	Zona	Frequenza	Giornata di servizio
Meccanizzato Misto (spazzatrice e operatore a supporto)	Centro capoluogo-Piazza e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato
	Piazza Anitrella e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato
	Piazza Chiaiamari e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato
	Piazza La Lucca e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato
	Piazza Colli e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato
	Piazza Porrino e strade limitrofe	1 vv ogni sei settimane	Sabato

## Allegato – Modello comunicazioni segnalazioni e reclami

Comune di Monte San Giovanni Campano Azienda CARUTER SERVIZI AMBIENTALI.	
---	--

### MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

TIPO DI RICHIESTA	
<i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Contatto operatore
<input type="checkbox"/> Richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> Rottura/manutenzione contenitore
<input type="checkbox"/> Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	<input type="checkbox"/> Omissione servizio raccolta
<input type="checkbox"/> Richiesta rettifica di fatturazione	<input type="checkbox"/> Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
	<input type="checkbox"/> Igiene urbana e del suolo carente
	<input type="checkbox"/> Scortesia del personale
	<input type="checkbox"/> Altro servizi ambientali

Il/La sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_

*(se persona giuridica)*

#### MODALITÀ DI RISPOSTA

*(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))*

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_



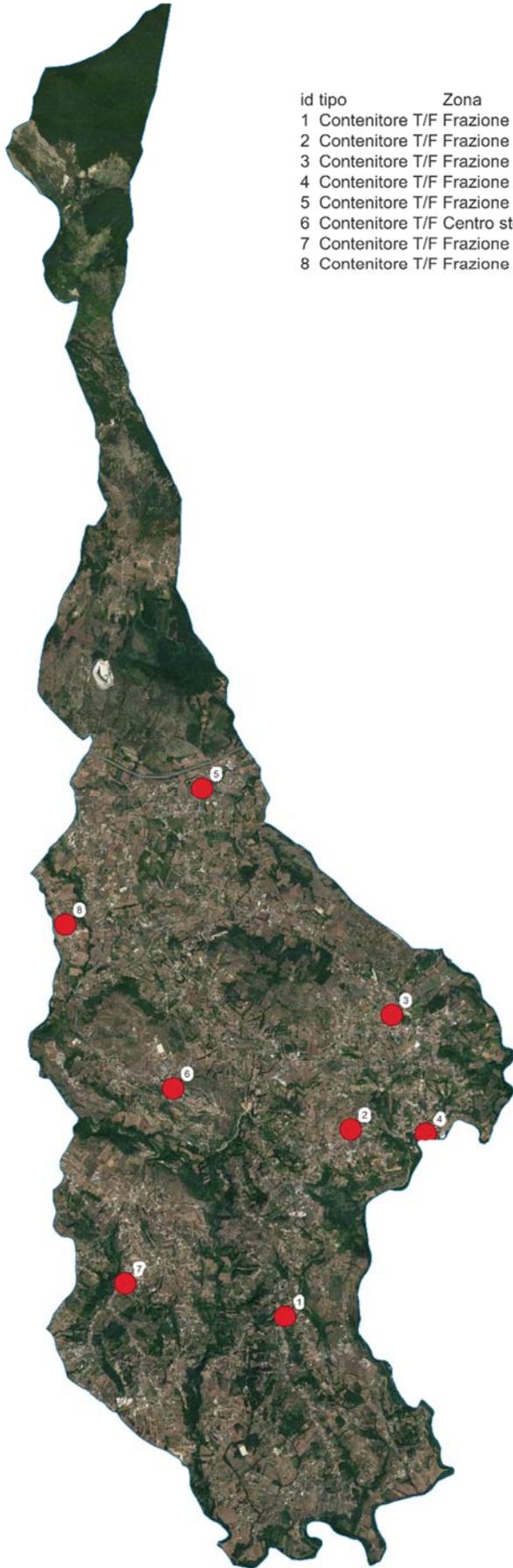
**Allegato** - mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità



id	tipo	Zona
1	Contenitore Farmaci	Frazione Colli
2	Contenitore Farmaci	Frazione Girate
3	Contenitore Farmaci	Frazione Chiaiamari
4	Contenitore Farmaci	Frazione Anitrella
5	Contenitore Farmaci	Frazione Porrino
6	Contenitore Farmaci	Centro storico - Farmacia Torrisi
7	Contenitore Farmaci	Centro storico - Dottor Pellegrini



id	nome	Zona
1	Contenitore Pile Frazione Colli	
2	Contenitore Pile Frazione Girate	
3	Contenitore Pile Frazione Chiamari	
4	Contenitore Pile Frazione Anitrella	
5	Contenitore Pile Frazione Porrino	
6	Contenitore Pile Centro storico - Banca Unicredit	
7	Contenitore Pile Centro storico - Dottor Pellegrini	
8	Contenitore Pile Frazioen La Lucca	
9	Contenitore Pile Frazione Ripiano	



id tipo	Zona
1	Contenitore T/F Frazione Colli
2	Contenitore T/F Frazione Girate
3	Contenitore T/F Frazione Chiaiamari
4	Contenitore T/F Frazione Anitrella
5	Contenitore T/F Frazione Porrino
6	Contenitore T/F Centro storico - Dottor Pellegrini
7	Contenitore T/F Frazione La Lucca
8	Contenitore T/F Frazione Ripiano