

Carta della qualità

DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Redatta ai sensi della Delibera ARERA 15/2022/R - TQRIF



1. PREMESSA

La presente **Carta della Qualità dei Servizi** rappresenta lo strumento attraverso il quale Irpiniamambiente S.p.A., in qualità di gestore dei servizi ambientali per il Comune di **BONITO** si impegna a garantire trasparenza, informazione e partecipazione nei confronti dell'utenza, nel rispetto degli standard minimi stabiliti a livello nazionale.

Essa è redatta in conformità alle disposizioni contenute nella **Delibera ARERA 15/2022 (TQRIF)**, che stabilisce la disciplina della qualità contrattuale e tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. La Carta costituisce quindi un impegno formale da parte del gestore nei confronti dei cittadini, basato su principi di equità, efficienza e partecipazione.

1.1 Origine e finalità della Carta

La Carta ha lo scopo di:

- Informare gli utenti sulle modalità di erogazione dei servizi ambientali
- Comunicare gli standard qualitativi garantiti
- Favorire la partecipazione attiva dei cittadini al sistema di gestione rifiuti
- Tutelare il diritto a un servizio efficiente, trasparente e accessibile

1.2 Quadro normativo di riferimento

La redazione e l'aggiornamento della Carta si fondano sulle seguenti norme:

- **Delibera ARERA 15/2022 (TQRIF)**: definisce gli obblighi minimi di qualità contrattuale e tecnica dei servizi ambientali.
Abstract: Stabilisce gli standard minimi (tempi di risposta, frequenze, obblighi informativi), obbligatori per i gestori, secondo lo schema regolatorio definito dall'Ente di governo dell'ambito (EGA) o dall'ARERA stessa.
- **Delibera ARERA 444/2019 (TITR)**: disciplina gli obblighi di trasparenza per i soggetti operanti nel ciclo dei rifiuti urbani.
Abstract: Impone ai gestori la pubblicazione, sul proprio sito, di documenti, dati e indicatori relativi al servizio e alla sua qualità, per garantire l'accesso equo alle informazioni.
- **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**: disciplina il trattamento e la protezione dei dati personali.
Abstract: Definisce le condizioni per il trattamento dei dati degli utenti, impone obblighi di trasparenza e tutela i diritti degli interessati.
- **D.Lgs. 152/2006**: Testo Unico Ambiente.
Abstract: Fornisce il quadro normativo di riferimento per la gestione dei rifiuti in Italia, comprese le definizioni, i principi generali e gli obblighi per i soggetti coinvolti.

2. PRINCIPI GENERALI

Questa sezione illustra i **valori fondamentali** che guidano l'erogazione dei servizi da parte di **Irpiniambiente S.p.A.**, in conformità all'**Art. 3 del TQRIF (Delibera ARERA 15/2022)**.

Tali principi rappresentano le **linee guida etiche e operative** sulle quali si fonda il rapporto tra gestore e utenza, al fine di garantire qualità, equità e trasparenza nella gestione dei servizi di igiene urbana.

2.1 Uguaglianza e Imparzialità

Principio: Tutti gli utenti hanno diritto a ricevere il servizio secondo modalità uniformi, senza discriminazioni legate a sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche.

Applicazione:

Irpiniambiente garantisce l'accesso equo ai propri servizi da parte di tutti i cittadini. In particolare, pone attenzione alle categorie fragili, come persone con disabilità, anziani, donne in stato di gravidanza, minoranze linguistiche e utenti appartenenti a fasce sociali deboli.

Le informazioni sono disponibili in lingua italiana con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile.

2.2 Continuità e Regolarità del Servizio

Principio: L'erogazione del servizio deve avvenire in modo regolare e continuo, secondo la pianificazione condivisa con l'Ente territorialmente competente.

Applicazione:

Il servizio viene svolto secondo un calendario prefissato, pubblicato e accessibile agli utenti, con il massimo impegno da parte del gestore nel rispettarlo anche in caso di condizioni climatiche avverse o altri eventi straordinari.

Interruzioni o variazioni devono essere comunicate tempestivamente, e adottate misure per minimizzare il disagio per l'utenza (es. recupero del servizio entro tempi definiti).

2.3 Partecipazione e Trasparenza

Principio: Gli utenti devono poter partecipare attivamente al miglioramento del servizio e accedere facilmente alle informazioni relative alla sua gestione.

Applicazione:

Irpiniambiente promuove la partecipazione attraverso canali di contatto diretti e indiretti (sportelli, sito web, app Junker, email, PEC).

La Carta della Qualità, i calendari di raccolta e tutta la documentazione di trasparenza sono pubblicati online, www.irpiniambiente.it

Gli utenti possono inviare suggerimenti, osservazioni e reclami, che saranno presi in carico secondo tempi e procedure standard.

2.4 Efficienza, Efficacia ed Economicità

Principio: Il servizio deve essere orientato alla massimizzazione dei risultati con l'ottimizzazione delle risorse impiegate.

Applicazione:

La gestione del servizio è organizzata per garantire l'uso efficiente di mezzi, personale e strumenti tecnologici.

Sono adottate soluzioni innovative per ridurre i costi e migliorare le prestazioni (es. app Junker, sistemi informatizzati per la pianificazione dei percorsi).

L'efficacia del servizio viene monitorata tramite indicatori di qualità (KPI) e verifiche periodiche.

2.5 Diritto all'Informazione

Principio: Gli utenti devono poter disporre di informazioni chiare, tempestive, accessibili e aggiornate sul servizio.

Applicazione:

Tutte le informazioni di interesse (frequenze, orari, modalità di conferimento, contatti, reclami, raccolte straordinarie, ecc.) sono disponibili:

- Presso lo sportello fisico Irpiniambiente, Via Cannaviello 57 – Avellino
- Sul sito: www.irpiniambiente.it
- Tramite l'app Junker
- Presso il Comune di BONITO
- Su richiesta tramite telefono, email o PEC

3. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

In conformità a quanto stabilito dagli **articoli 19, 20, 21 e 22 del TQRIF**, il presente capitolo descrive in dettaglio le modalità attraverso cui gli utenti del Comune di BONITO possono accedere ai servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e ai servizi accessori offerti da **Irpiniambiente S.p.A.**

Tutte le modalità di accesso sono strutturate per **garantire semplicità, immediatezza e trasparenza**, sia attraverso canali fisici, sia tramite strumenti digitali e telefonici.

3.1 Sportello fisico

Lo sportello fisico è operativo presso la sede principale di **Irpiniambiente S.p.A.**, situata in:

📍 **Via Cannaviello 57, Avellino – 83100 (AV)**

☎ **Telefono:** 0825 697711

✉ **Email:** ufficiotecnico1@irpiniambiente.it

✉ **PEC:** posta@pec.irpiniambiente.it

🕒 **Orari di apertura al pubblico:**

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore **10:00 alle 13:00**

Presso lo sportello fisico è possibile:

- Inoltrare richieste scritte o segnalazioni
 - Richiedere modulistica o informazioni generali
 - Attivare servizi su chiamata
 - Richiedere assistenza operativa per il conferimento dei rifiuti
 - Segnalare disservizi
 - Richiedere la riparazione o sostituzione delle attrezzature (solo se contrattualizzato)
-

3.2 Sportello online

Lo sportello online è accessibile attraverso il sito istituzionale di Irpiniambiente alla sezione dedicata:

🔗 <https://irpiniambiente.it/urp-online/>

Funzionalità disponibili:

- Compilazione e invio di moduli digitali
- Segnalazioni e reclami
- Prenotazioni per il ritiro dei rifiuti ingombranti e RAEE
- Consultazione della Carta della Qualità
- Richiesta di assistenza per la raccolta domiciliare

- Richiesta sostituzione attrezzature (ove previsto)

Lo sportello online è **accessibile 24 ore su 24**, da qualsiasi dispositivo con connessione Internet.

3.3 Servizio telefonico

È attivo un **call center dedicato** che consente agli utenti di ottenere assistenza diretta con un operatore.

 **Numero Call Center Raccolta BONITO: 800 90 16 28**

 Servizi disponibili via telefono:

- Prenotazione ritiro ingombranti
- Richiesta informazioni su giorni e modalità di raccolta
- Richiesta riparazione/sostituzione contenitori (se previsto)
- Supporto per conferimenti speciali o problematici
- Segnalazioni disservizi

Il servizio è gratuito da rete fissa e mobile, attivo nei giorni feriali, con orario consultabile sul sito web.

3.4 App Junker

Irpiniambiente ha attivato l'utilizzo dell'app gratuita **Junker**, disponibile per Android e iOS.

 L'app consente:

- Accesso personalizzato al calendario di raccolta
- Riconoscimento dei rifiuti tramite codice a barre
- Notifiche di promemoria per i giorni di conferimento
- Accesso diretto al regolamento comunale
- Invio segnalazioni e richiesta ritiro ingombranti
- Accesso rapido ai contatti del gestore

 <https://junkerapp.it>

 Disponibile su Google Play e Apple Store

 QR code per il download incluso negli allegati della Carta

3.5 Altri punti di contatto

Tutti i canali indicati sono integrati con l'area di **Trasparenza e Modulistica**, raggiungibile al seguente indirizzo: www.irpiniambiente.it

Qui è possibile:

- Scaricare i documenti ufficiali
- Consultare il calendario della raccolta differenziata
- Visualizzare le FAQ
- Accedere alla Carta dei Servizi e agli aggiornamenti

4. SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI BONITO

Il presente capitolo descrive in maniera completa e puntuale i **servizi di igiene urbana** forniti da **Irpiniambiente S.p.A.** nel territorio del **Comune di BONITO**, secondo quanto previsto dal **TQRIF** (Testo Unico per la Regolazione della Qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani) e dal **documento di perimetro comunale**.

I servizi sono suddivisi in:

- Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
- Servizi a chiamata
- Servizi accessori
- Servizi digitali e di supporto all'utenza

4.1 Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Urbani

Irpiniambiente svolge il servizio di raccolta e trasporto con modalità **stradale “cassonetti”** su tutto il territorio comunale. La raccolta riguarda le seguenti frazioni:

Tipologia di rifiuto	Frequenza di ritiro	Modalità
Umido	1 volta a settimana	Cassonetti stradali
Indifferenziata	1 volta a settimana	Cassonetti stradali
Vetro	2 volte al mese	Svuotamento campane
Carta e cartone	1 volta a settimana	Cassonetti stradali
Multimateriale	1 volta a settimana	Cassonetti stradali
Ingombranti	Su prenotazione	Punto di raccolta (a chiamata)
RAEE	Su prenotazione	Punto di raccolta (a chiamata)
Pile esauste	1 volta al mese	Contenitori
Farmaci scaduti	1 volta al mese	Contenitori

✦ **Nota:** Il servizio di lavaggio e sanificazione dei contenitori non è previsto, così come non è prevista la cernita preliminare o la raccolta dei dati sul conferimento delle frazioni.

4.2 Spazzamento e Lavaggio delle Strade

Il servizio di spazzamento non è attualmente contrattualizzato.

🌸 **Il lavaggio strade** non è attivo come servizio separato programmato, ma può essere effettuato in casi straordinari o su richiesta dell'amministrazione comunale.

4.3 Servizi a Chiamata

Sono attivi i seguenti servizi a chiamata gratuiti per i cittadini di BONITO:

- **Ritiro rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio:** previa prenotazione via telefono, app o sportello
- **Prenotazione e sostituzione contenitori:** solo se previsto da contratto con il Comune

Modalità di prenotazione:

- Telefono: 800 90 16 28
- Sportello online: [urp-online](#)
- App Junker

✦ Frequenza garantita: **2 ritiri al mese per utenza**, nel rispetto del limite massimo di **5 pezzi per volta**, come da art. 29.2 del TQRIF.

4.4 Servizi Digitali e Informativi

A supporto del servizio, Irpiniambiente mette a disposizione:

- **App Junker** per la gestione intelligente della raccolta
- **Sito web ufficiale** www.irpiniambiente.it
- **Sportello online** per richieste e segnalazioni
- **Call center** per contatto diretto

Questi strumenti consentono di:

- Consultare il calendario della raccolta
- Richiedere interventi
- Ricevere aggiornamenti
- Scaricare modulistica utile

4.5 Popolazione Servita e Dati Territoriali

Il Comune di **BONITO** si estende su una superficie di **18,78 km²**.

 **Popolazione residente al 31.12.2024: 2.181 abitanti**

 **Utenze domestiche stimate: 1.532**

 **Utenze non domestiche stimate: 123**

5. PARAMETRI E OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Questo capitolo fornisce una descrizione puntuale e dettagliata degli **obblighi di qualità** previsti per i gestori dei servizi di raccolta, trasporto e igiene urbana, con riferimento esplicito agli articoli contenuti nel **TQRIF – Allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif.**

Le prestazioni soggette a standard di qualità obbligatori sono orientate al miglioramento continuo dei rapporti con l'utenza e della qualità percepita del servizio, e sono suddivise per tipologia di canale e per attività specifica. Tali obblighi trovano applicazione **limitatamente alle competenze gestite da Irpiniambiente**, mentre restano **escluse tutte le funzioni tariffarie** e le attività correlate alla **determinazione e riscossione della TARI**, che sono di esclusiva competenza del Comune di **BONITO**.

5.1 Quadro Normativo di Riferimento

Gli standard minimi di qualità sono definiti nei seguenti atti regolatori:

Riferimento normativo	Descrizione sintetica
TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif	Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Definisce standard minimi di qualità contrattuale e tecnica per i gestori, articolati per schema regolatorio.
Delibera ARERA 444/2019	Regolazione della trasparenza nel servizio rifiuti (TITR). Obbliga i gestori alla pubblicazione online di documenti e alla gestione della trasparenza verso gli utenti.
D.lgs. 152/2006 – Parte IV	Testo normativo ambientale, disciplina le modalità di gestione dei rifiuti, responsabilità degli operatori, autorizzazioni e sanzioni.
Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR	Disciplina il trattamento dei dati personali dell'utenza, con obblighi specifici in capo al gestore per la sicurezza e la gestione corretta dei dati.

5.2 Obblighi per i canali di contatto con l'utenza

a. Sportello fisico e sportello online

(Art. 19 e 22 TQRIF)

Lo sportello fisico di Irpiniambiente (Via Cannaviello 57 – Avellino) è accessibile nei giorni feriali dalle ore **10:00 alle 13:00**.

Lo sportello online è disponibile 24/7 al link: <https://irpiniambiente.it/urp-online>

Obblighi minimi:

- Accogliere richieste di servizio, reclami, segnalazioni disservizi, richieste informazioni
- Consentire la prenotazione del ritiro su chiamata (ingombranti, RAEE)
- Garantire la gestione delle richieste di sostituzione contenitori (se prevista da contratto)
- Accettare richieste anche da soggetti delegati o portatori di handicap

b. Servizio telefonico

- **(Art. 20 e 22 TQRIF)**

 Numero dedicato: 800 90 16 28

Standard minimi richiesti:

- Attivazione gratuita da rete fissa e mobile
- Disponibilità per almeno 5 giorni lavorativi a settimana
- Possibilità di richiedere informazioni, prenotare servizi su chiamata, segnalare disservizi
- Eventuale possibilità di richiamata

5.3 Tempi di risposta e gestione segnalazioni

Tipologia richiesta	Standard TQRIF	Applicazione Irpiniambiente
Risposta ai reclami scritti	30 giorni lavorativi	✓ Garantito
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	✓ Garantito
Risposta a richieste di rettifica dati (non tariffari)	30 giorni lavorativi	✓ Garantito
Riscontro a segnalazioni di disservizi	15 giorni lavorativi	✓ Garantito
Gestione appuntamento ritiro su chiamata	Almeno 1 ritiro/mese per utenza	✓ 2 ritiri/mese (BONITO)
Presa in carico richieste via URP Online	Presa in carico tracciabile entro 5 gg lavorativi	✓ Garantito

 **Nota importante:** Tutti i tempi sopra indicati **non si applicano alle pratiche TARI**, la cui responsabilità resta **in capo al Comune**.

5.4 Obblighi in caso di disservizi e guasti

(Art. 32 TQRIF)

Gli utenti possono segnalare disservizi attraverso:

- Numero telefonico dedicato
- Sportello fisico
- Sportello online
- Email o PEC

 **Tempi di risposta e gestione segnalazioni disservizi:**

- Presa in carico entro 5 giorni lavorativi
- Risposta entro 15 giorni
- Monitoraggio continuo e aggiornamento dell'utente

5.5 Riparazione e sostituzione attrezzature

(Art. 32.2 TQRIF)

La sostituzione o riparazione di contenitori per la raccolta domiciliare avviene:

- Solo se espressamente prevista dal contratto con il Comune
- Su segnalazione via telefono, sportello online o sportello fisico

 **Nel caso del Comune di BONITO:**

NON APPLICABILE – servizio di sostituzione e riparazione non previsto in contratto con il gestore.

5.6 Mappatura aree di raccolta e programma operativo

(Art. 35 TQRIF)

Irpiniambiente ha predisposto:

- **Una mappatura delle aree di raccolta** e delle relative attrezzature
- **Un programma settimanale per ogni tipologia di rifiuto**
- **Un calendario aggiornato**, pubblicato sul sito web e consultabile anche tramite App Junker

Vedi allegato A – **Calendario raccolta differenziata**

6. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

L'interazione tra gestore e utenza costituisce un elemento centrale nel garantire qualità, trasparenza e fiducia nel servizio pubblico. Irpiniambiente, in coerenza con quanto previsto dal **TQRIF** (Articoli 19, 20, 22 e 32), promuove l'accessibilità e la partecipazione attraverso una pluralità di canali di contatto, strumenti informativi e attività di ascolto.

6.1 Principi guida e obiettivi

Gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Irpiniambiente si ispirano ai seguenti obiettivi:

- **Accesso universale al servizio**, anche da parte di categorie fragili
- **Semplificazione delle procedure** e dei canali di comunicazione
- **Promozione della partecipazione attiva dell'utenza**
- **Riduzione dei tempi di risposta** e incremento della qualità percepita
- **Diffusione di informazioni chiare, comprensibili e verificabili**

6.2 Canali di contatto disponibili

Canale	Funzionalità principale	Accessibilità
Sportello fisico	Ricezione reclami, richieste, prenotazioni ritiro, supporto utenti	Via Cannaviello 57 – Avellino Dal lunedì al venerdì ore 10.00–13.00
Sportello online URP	Presentazione richieste, prenotazioni, disservizi, consultazione modulistica	https://irpiniambiente.it/urp-online
Telefono	Informazioni, prenotazioni servizi a chiamata, segnalazioni	Numero: 800 90 16 28
Email	Invio richieste, modulistica, documentazione	ufficiotecnico1@irpiniambiente.it
PEC	Comunicazioni ufficiali, segnalazioni tracciabili, inoltro documentazione formale	posta@pec.irpiniambiente.it
Sito web	Pubblicazione documenti, carta della qualità, news e comunicazioni di servizio	www.irpiniambiente.it
App Junker	Riconoscimento rifiuti, notifiche, prenotazioni ritiro, calendario raccolta personalizzato	[Scarica Junker – QR e link disponibili in Allegato B]

6.3 Standard minimi di qualità (Art. 19, 20 e 22 TQRIF)

Irpiniambiente assicura che tutti i canali elencati garantiscano almeno:

- **Presidio minimo settimanale dello sportello fisico**: almeno 3 giorni a settimana

- **Funzionamento dello sportello online** 24 ore su 24, 7 giorni su 7
 - **Risposta alle richieste/reclami** pervenuti entro **30 giorni lavorativi**
 - **Registrazione e tracciabilità delle richieste** (protocollo digitale e storicizzazione)
 - **Possibilità di inoltro per delega**, nel rispetto delle disposizioni GDPR
 - **Accessibilità ai portatori di handicap** con modulistica dedicata e supporto diretto
-

6.4 Partecipazione attiva e ascolto dell'utenza

Irpiniambiente promuove forme di **ascolto attivo**, finalizzate al miglioramento del servizio e alla valutazione della qualità percepita, tramite:

- **Indagini periodiche di customer satisfaction**
- **Raccolta e analisi dei reclami**
- **Consultazione diretta degli stakeholder locali**
- **Canali digitali per suggerimenti e segnalazioni**

Tutti i feedback raccolti sono utilizzati per calibrare le strategie di comunicazione e ridefinire gli standard qualitativi interni.

6.5 Comunicazioni istituzionali e informative

Le comunicazioni rilevanti vengono veicolate attraverso i seguenti strumenti:

- **Avvisi sul sito internet** e sulla home page di Irpiniambiente
- **Pannelli informativi nelle sedi operative**
- **Comunicazioni via Junker app e notifiche push**
- **Distribuzione cartacea di brochure e calendari (ove previsto)**

In caso di modifiche significative al servizio (es. variazioni frequenza raccolta, interruzioni programmate, scioperi), l'utenza viene informata con **un preavviso di almeno 48 ore**, in coerenza con l'art. 36 del TQRIF.

6.6 Modulistica disponibile e accesso all'informazione

Tutta la modulistica è disponibile in formato digitale scaricabile:

 [Sezione Modulistica Irpiniambiente](#)

 [Sportello Online – Area Utenza](#)

Moduli disponibili:

- Prenotazione ritiro ingombranti/RAEE
- Reclami e segnalazioni

- Richiesta sostituzione contenitori (se previsto)
- Richiesta informazioni
- Delega per accesso agli atti

7. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

7.1 Dati identificativi del gestore

Il servizio di raccolta, trasporto rifiuti e attività accessorie è affidato a:

Irpiniambiente S.p.A.

Via Cannaviello, 57 – 83100 Avellino

P. IVA IT02626510644

 Email: info@irpiniambiente.it

 Sito web: www.irpiniambiente.it

Responsabile del servizio per il Comune di BONITO:

Dott. Claudio Crivaro

Lo sportello fisico per il pubblico è attivo presso la sede legale **dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 13:00.**

È inoltre attivo lo sportello online URP accessibile 24/7 all'indirizzo:

 <https://irpiniambiente.it/urp-online>

7.2 Territorio servito – Comune di BONITO

BONITO è un Comune della provincia di Avellino, situato nel cuore dell'Irpinia. Il territorio comunale si estende per **18,78 km²** ed è caratterizzato da un tessuto urbano denso, con alcune zone di espansione residenziale e aree artigianali/commerciali.

- **Popolazione residente (dato ISTAT al 31.12.2024):** 2.181 abitanti
- **Densità abitativa:** 116,15 ab./km²
- **Utenze domestiche stimate:** circa 1.532
- **Utenze non domestiche stimate (commerciali/artigianali):** circa 123

7.3 Servizi affidati a Irpiniambiente S.p.A.

Secondo quanto definito nel perimetro contrattuale, **Irpiniambiente S.p.A.** gestisce per il Comune di BONITO i seguenti servizi:

Servizio affidato
Raccolta rifiuti

Modalità
Cassonetto

Frequenza
Varia

Servizio affidato	Modalità	Frequenza
Trasporto rifiuti	Conferimento presso impianti autorizzati	Come da calendario
Farmaci scaduti e batterie esauste	Contenitori	1 volta al mese
Ritiro su chiamata (RAEE e ingombranti)	Punto di raccolta	Su prenotazione

Servizi NON compresi:

- Lavaggio e sanificazione contenitori
- Cernita e deposito preliminare dei rifiuti
- Raccolta e gestione dati puntuali degli utenti

7.4 Modalità di raccolta e conferimento

Il servizio è strutturato in modo da coprire **tutte le utenze** mediante un sistema distinto per tipologia di rifiuto.

Frequenze previste:

- **Vetro:** svuotamento campane stradali, 2 volte al mese
- **Umido:** cassonetti stradali , 1 volta a settimana
- **Indifferenziata** . cassonetti stradali , 1 volta a settimana
- **Carta e cartone:** cassonetti stradali , 1 volta a settimana
- **Multimateriale:** cassonetti stradali , 1 volta a settimana
- **Farmaci scaduti e pile esauste:** svuotamento contenitori, 1 volta al mese

7.5 Servizi su chiamata – Prenotazione e modalità

Il ritiro **gratuito** di ingombranti e RAEE avviene su prenotazione, tramite:

-  Call center: [0827 32009](tel:082732009)
-  Sportello online: <https://irpiniambiente.it/urp-online>
-  App Junker (vedi Allegato B)

Condizioni di servizio:

- Massimo 5 pezzi per ritiro
- Frequenza minima garantita: conferimento presso punto di raccolta 1 volta al mese

7.6 Interruzioni del servizio – Casi ammessi

Il gestore garantisce la **continuità del servizio**, ma sono ammesse interruzioni nei seguenti casi documentabili:

- **Eventi meteorologici estremi** (es. nevicate, alluvioni)
- **Calamità naturali**
- **Scioperi regolarmente preavvisati**
- **Festività nazionali o locali**
- **Manifestazioni pubbliche**

In tali casi viene data preventiva comunicazione agli utenti tramite il sito, l'app Junker e, ove possibile, canali tradizionali (affissioni, segnalazioni territoriali).

7.7 Certificazioni di qualità

Irpiniambiente ha adottato un sistema integrato per la qualità e l'ambiente, conforme alle normative europee. Le certificazioni attualmente in essere sono:

- **UNI EN ISO 9001:2015** (Qualità)
- **UNI EN ISO 14001:2015** (Gestione Ambientale)

Questi strumenti assicurano una gestione dei servizi conforme agli standard internazionali e incentrata sul miglioramento continuo.

8. STANDARD DI QUALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA

8.1 Finalità del capitolo

Questo capitolo definisce gli **standard minimi di qualità** cui si attiene Irpiniambiente S.p.A. nella gestione dei servizi di igiene urbana nel Comune di BONITO, con riferimento a:

- Modalità di contatto tra utente e gestore;
- Tempi di risposta e presa in carico delle richieste;
- Obblighi informativi e trasparenza;
- Tutela dei diritti dell'utente.

Tutti gli standard sono allineati a quanto previsto dal **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** e garantiti nel rispetto dei principi di **efficienza, trasparenza, equità e semplificazione**.

8.2 Requisiti minimi per lo sportello fisico e online

(Art. 19 e 22 TQRIF)

Irpiniambiente mette a disposizione **due modalità ufficiali di contatto** con l'utenza:

Sportello fisico

- **Sede:** Via Cannaviello, 57 – Avellino
- **Orari di apertura:** dal lunedì al venerdì, ore 10:00 – 13:00
- **Accesso:** libero, senza prenotazione

Sportello online

- Accessibile 24/7 dal portale: 🖱️ <https://irpiniambiente.it/urp-online>
 - Funzioni disponibili:
 - Prenotazioni servizi a chiamata (RAEE, ingombranti)
 - Segnalazioni di disservizio
 - Richiesta riparazione/sostituzione contenitori (se prevista)
 - Accesso modulistica
-

8.3 Servizio telefonico dedicato

(Art. 20 e 22 TQRIF)

Il servizio telefonico garantisce la possibilità di:

- Ricevere informazioni sui servizi
- Prenotare ritiri su chiamata

- Segnalare disservizi
- Richiedere assistenza

Call Center Irpiniambiente

Numero: **800 90 16 28**

Orario: **dal lunedì al venerdì, 8:30 – 13:30**

 Il numero verde gratuito, **800 90 16 28** previsto dall'art. 48 del TQRIF per il pronto intervento h24, è **attivo** presso il gestore per il Comune di BONITO.

8.4 Tempi massimi di risposta ai reclami e alle segnalazioni

Tipo di richiesta	Mezzo di invio	Tempo massimo di risposta
Reclami formali	Email, PEC, sportello	30 giorni lavorativi
Richieste informazioni generiche	Email, telefono, sportello	15 giorni lavorativi
Segnalazione disservizi raccolta/spazzamento	Call center, online	10 giorni lavorativi
Richieste appuntamento per ritiro ingombranti	Call center, online, app	5 giorni lavorativi
Richiesta attrezzature/sostituzioni (se previste)	Email, sportello	10 giorni lavorativi

 Tutti i tempi di risposta si riferiscono a **giorni lavorativi** dal momento della protocollazione della richiesta da parte del gestore.

8.5 Modulistica e trasparenza documentale

Irpiniambiente rende disponibile sul proprio sito internet tutta la **modulistica aggiornata**, scaricabile gratuitamente:

-  Richiesta ritiro rifiuti ingombranti
-  Modulo segnalazione disservizi
-  Modulo reclamo
-  Modulo per eventuale richiesta attrezzature

Tutti i moduli possono essere presentati:

- Online, attraverso lo sportello URP
 - A mezzo email: **ufficiotecnico1@irpiniambiente.it**
 - A mezzo PEC: **posta@pec.irpiniambiente.it**
 - In formato cartaceo presso lo sportello fisico
-

8.6 Garanzie di accessibilità

- Tutti i moduli sono **redatti in lingua italiana**, con linguaggio semplificato e comprensibile
 - Gli sportelli (fisici e virtuali) sono **accessibili a persone con disabilità**
 - L'utente può ricevere assistenza in loco per la compilazione dei moduli
 - È garantita la **riservatezza** dei dati e la tracciabilità delle richieste presentate
-

8.7 Monitoraggio e miglioramento della qualità

Irpiniambiente effettua un monitoraggio periodico sui seguenti indicatori di qualità:

- Tempo medio di risposta ai reclami
- Percentuale di richieste evase nei tempi regolamentari
- Grado di soddisfazione dell'utenza (indagini annuali)

I risultati vengono utilizzati per individuare criticità e avviare processi di **miglioramento continuo** del servizio offerto.

9. IL PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO

(art. 35.2 del TQRIF)

9.1 Finalità del capitolo

Questo capitolo descrive l’organizzazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel Comune di BONITO, così come assicurata da Irpiniambiente S.p.A., con riferimento al programma delle attività e alle modalità con cui viene svolta l’erogazione.

Il programma è definito in conformità all’art. 35.2 del TQRIF e contiene le informazioni necessarie per identificare la **tipologia, la frequenza e la distribuzione territoriale** del servizio, al fine di garantire **trasparenza, regolarità e tracciabilità** dell’attività.

9.2 Modalità di raccolta adottate nel Comune di BONITO

Il Comune di BONITO è servito con **raccolta stradale “cassonetti”** .

Frazioni raccolte:

- **Vetro**
- **Multimateriale**
- **Umido**
- **Indifferenziata**
- **Carta e cartone**
- **Rifiuti pericolosi (farmaci, pile esauste)**
- **RAEE e ingombranti (su chiamata)**

9.3 Calendario settimanale della raccolta

Giorno della settimana	Frazione raccolta	Note
Lunedì	Carta e cartone	
Martedì		
Mercoledì	Indifferenziata	
Giovedì	Vetro	
Venerdì	Multimateriale	
Sabato	Umido	

 Il calendario è disponibile anche:

- sul sito web www.irpiniambiente.it
- sull'App **Junker**
- in formato cartaceo presso il Comune e lo sportello di Irpiniambiente

9.4 Frequenza di raccolta per tipologia

Frazione	Frequenza prevista
Vetro	2 volte al mese (II e IV Giovedì')
Umido	1 volta a settimana (Sabato)
Carta e cartone	1 volta a settimana (Lunedì)
Indifferenziata	1 volta a settimana (Mercoledì)
Multimateriale	1 volta a settimana (Venerdì)
Farmaci scaduti	1 volta al mese
Pile esauste	1 volta al mese
Ingombranti	su prenotazione
RAEE	su prenotazione

9.5 Obblighi di aggiornamento e tracciabilità del programma

Il programma è soggetto ad aggiornamenti periodici e ogni modifica significativa (es. variazione dei giorni o frequenze di raccolta) è:

- **Registrata internamente** dal gestore;
- **Condivisa preventivamente** con l'Ente territorialmente competente;
- **Comunicata all'utenza** con almeno 30 giorni di preavviso.

In caso di sospensioni temporanee (scioperi, festività, calamità naturali), il gestore garantisce un'informazione tempestiva tramite:

- Sito web
 - Canali social
 - App Junker
 - Sportello URP
-

9.6 Programmazione e ottimizzazione del servizio

Il programma di raccolta è pianificato per garantire:

- Adeguata copertura di tutto il territorio comunale
- Equilibrata distribuzione degli interventi
- Minimizzazione dei disservizi
- Tracciabilità delle attività
- Monitoraggio dei volumi raccolti per ciascuna frazione

Il gestore effettua valutazioni periodiche sulla base di:

- Numero di utenze servite
 - Produzione media per frazione
 - Segnalazioni e reclami dell'utenza
 - Indicatori di performance ambientale (es. % raccolta differenziata)
-

9.7 Mappatura delle zone di raccolta

Irpiniambiente ha predisposto una **mappatura delle aree di raccolta**, aggiornata periodicamente, in cui sono indicate:

- Le strade e le vie servite
- Le utenze afferenti (domestiche e non domestiche)
- Il numero e la tipologia dei contenitori (ove previsti)
- Le fasce orarie di passaggio

La mappa è disponibile per consultazione previa richiesta da inoltrare a:

- Comune di BONITO
- Sportello di Irpiniambiente
- Il sito ufficiale: <https://irpiniambiente.it/urp-online/>

10. IL PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

(Articolo 42.1 TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif)

10.1 Finalità del capitolo

Questo capitolo ha l'obiettivo di descrivere le modalità di erogazione del servizio di **spazzamento e lavaggio strade** nel Comune di BONITO da parte di **Irpiniambiente S.p.A.**, definendone la pianificazione, la frequenza, le caratteristiche operative e le modalità di tracciabilità, secondo quanto previsto dal TQRIF.

L'obiettivo è assicurare condizioni ottimali di **igiene urbana, decoro e sicurezza** per la collettività, attraverso un servizio regolare, trasparente e monitorabile.

10.2 Modalità di spazzamento previste

Il servizio di spazzamento non è attualmente contrattualizzato.

11. IL SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

(Riferimento: Articoli 29 e 30 del TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif)

11.1 Finalità del capitolo

Il presente capitolo descrive le modalità di accesso, funzionamento e gestione del servizio di **ritiro rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio**, messo a disposizione da **Irpiniambiente S.p.A.** nel Comune di BONITO.

La finalità è quella di agevolare l'utenza nella corretta gestione dei rifiuti che, per volume o per tipologia, **non possono essere conferiti tramite la raccolta ordinaria**, evitando fenomeni di abbandono e contribuendo al miglioramento del decoro urbano e alla tutela ambientale.

11.2 Obblighi normativi di riferimento

Il TQRIF, all'art. 29 e 30, prevede che il gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani debba:

- Garantire almeno **un ritiro gratuito al mese** per ciascuna utenza
- Eseguire il ritiro **senza oneri aggiuntivi** (oltre la tariffa TARI)
- Assicurare modalità **agevoli e accessibili** per la prenotazione
- Informare l'utente sulle **modalità, tempi e limiti quantitativi**

11.3 Tipologie di rifiuti ritirabili

Sono ammessi al ritiro su chiamata:

- Rifiuti **ingombranti**: mobili, materassi, divani, sedie, tavoli, ecc.
- **RAEE**: frigoriferi, lavatrici, elettrodomestici, computer, televisori, ecc.

 **Non sono ammessi** materiali inerti (calcinacci), rifiuti pericolosi non RAEE, sfalci e potature in quantità superiori ai limiti previsti, né rifiuti misti o non separati.

11.4 Modalità di richiesta del servizio

L'utente può prenotare il servizio di ritiro a domicilio mediante i seguenti canali:

- **Numero Call Center**: 800 90 16 28
- **Modulo online**: disponibile sul sito <https://irpiniambiente.it/ritiro-ingombranti-e-raee/>
- **Sportello fisico**: presso la sede di Irpiniambiente, Via Cannaviello 57 – Avellino

 Il servizio è attivo previa prenotazione.

 Limiti quantitativi:

- **Massimo 5 pezzi per ciascun ritiro**
- Il ritiro avviene **presso punto di raccolta**, secondo le indicazioni fornite al momento della prenotazione

11.5 Tempistiche del servizio

- **Prenotazione**: almeno 3 giorni lavorativi prima della data desiderata
- **Comunicazione della data**: entro 48 ore dalla richiesta
- **Effettuazione del servizio**: entro 15 giorni dalla prenotazione

In caso di impossibilità da parte dell'utente a rispettare la data assegnata, è possibile **modificare o annullare l'appuntamento** con almeno 24 ore di anticipo.

11.6 Tracciabilità e conferma del servizio

Ogni richiesta viene:

- **Registrata in un database** gestito da Irpiniambiente
- **Confermata tramite email o SMS** all'utente (se forniti i contatti)

- Accompagnata da un **codice prenotazione**, utile per ogni comunicazione successiva

Il gestore **archivia digitalmente** l'esito del ritiro (effettuato/non effettuato, motivazioni, eventuali difformità).

11.7 Obblighi di informazione all'utenza

Irpiniambiente garantisce la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni relative al servizio:

- Sul sito istituzionale www.irpiniambiente.it
 - Tramite l'App Junker
 - In formato cartaceo, affisso presso il Comune o nelle aree pubbliche di maggiore afflusso
 - Mediante comunicazioni periodiche ai cittadini
-

11.8 Obiettivi di qualità

Conformemente a quanto previsto dall'art. 30 TQRIF, il gestore assicura i seguenti **standard minimi**:

Indicatore	Standard minimo previsto
Numero minimo ritiri gratuiti	1 ritiro/mese/utenza
Limite massimo per ciascun ritiro	5 pezzi
Tempo massimo di attesa	15 giorni dalla richiesta
Conferma della prenotazione	Entro 48 ore dalla richiesta
Possibilità di annullamento	Fino a 24 ore prima del ritiro

12. SERVIZIO DI RIPARAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE

(Riferimento: Articolo 32 del TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif)

12.1 Finalità del capitolo

Questo capitolo chiarisce l'ambito di applicazione e le modalità operative previste per il servizio di **riparazione, sostituzione o integrazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare, ove previsto.

Il servizio è regolamentato dall'articolo 32 del TQRIF, che definisce gli **obblighi minimi di prestazione**, le **modalità di segnalazione da parte dell'utente**, e i canali di comunicazione che il gestore è tenuto ad attivare.

12.2 Stato del servizio nel Comune di BONITO

✗ **Servizio non attivo in forma contrattualizzata.**

Attualmente, per il Comune di BONITO, **il servizio di riparazione e sostituzione delle attrezzature per la raccolta non è previsto come obbligo in capo a Irpiniambiente**, a meno che non venga esplicitamente contrattualizzato con l'Ente locale.

La gestione di tali aspetti può essere eventualmente **curata dal Comune** oppure da altri soggetti, qualora designati.

👉 Pertanto, **il presente capitolo ha funzione meramente descrittiva**, ai fini della trasparenza e della chiarezza verso l'utenza.

13. COMUNICAZIONE CON L'UTENZA E TRASPARENZA

(Riferimenti: Articoli 3, 18, 19, 20, 21 e 22 del TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif e Delibera ARERA 444/2019 – Allegato TITR)

13.1 Obiettivo del capitolo

La presente sezione descrive i canali, le modalità e gli strumenti attraverso cui **Irpiniambiente S.p.A.** assicura il rapporto informativo, partecipativo e trasparente con l'utenza del Comune di BONITO, in attuazione delle disposizioni contenute nel **TQRIF (Testo Unico sulla Qualità del Servizio Integrato dei Rifiuti)** e nel **TITR (Testo Integrato Trasparenza Rifiuti)**.

13.2 Sito istituzionale e sezione Trasparenza

Il sito ufficiale del gestore è:

🌐 www.irpiniambiente.it

La sezione **“Trasparenza”**, raggiungibile direttamente dalla homepage, rappresenta il principale strumento online di informazione agli utenti.

Link diretto:

👉 <https://irpiniambiente.it/trasparenza/>

Contenuti disponibili nella sezione:

- Carta della qualità aggiornata
- Modulistica (richieste, reclami, segnalazioni)
- Calendari raccolta per Comune
- Informazioni ambientali
- Canali di contatto

- Elenco dei centri di raccolta
 - Comunicazioni ufficiali
-

13.3 Canali ufficiali di comunicazione

Irpiniambiente mette a disposizione i seguenti **canali di contatto** per l'utenza:

Strumento	Dettaglio
 Telefono fisso	0825 697711
 Email	ufficiotecnico1@irpiniambiente.it
 PEC	posta@pec.irpiniambiente.it
 Sito web	www.irpiniambiente.it
 Sportello fisico	Via Cannaviello 57 – Avellino (lunedì-venerdì, ore 10:00–13:00)
 Sportello online	https://irpiniambiente.it/urp-online/

Numero verde
800901628

Lo sportello online consente:

- L'inoltro di segnalazioni e reclami
 - La prenotazione dei servizi a chiamata (RAEE/ingombranti)
 - Richieste di informazioni sui servizi
-

13.4 Social media e strumenti digitali

Irpiniambiente è attiva anche sui canali social (Facebook e Instagram), dove vengono comunicate:

- Interruzioni o variazioni di servizio
 - Campagne informative
 - Avvisi per utenza e aggiornamenti normativi
-

13.5 Obblighi informativi e trasparenza

In conformità al TITR (allegato alla Delibera ARERA 444/2019), il gestore è tenuto a:

- Pubblicare in modo chiaro e aggiornato i dati sulla gestione del servizio

- Rendere disponibile la carta della qualità e le condizioni generali di contratto (ove applicabili)
 - Garantire agli utenti un accesso **immediato e gratuito** alla documentazione informativa
-

13.6 Partecipazione attiva dell'utente

Irpiniambiente promuove la partecipazione dell'utenza attraverso:

- Modulistica per osservazioni e suggerimenti
 - Iniziative di educazione ambientale (in collaborazione con scuole e associazioni)
 - Questionari periodici di **customer satisfaction**
 - Disponibilità ad incontri istituzionali con comitati e realtà locali
-

13.7 Obiettivi di comunicazione

-  Assicurare **chiarezza e trasparenza**
-  Offrire **orientamento e supporto all'utenza**
-  Mantenere un **rapporto diretto e continuo**
-  Garantire **accesso alle informazioni ambientali**, come da D.Lgs. 195/2005

14. VALIDITÀ, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

(Riferimenti: Art. 3 e ss. TQRIF – Allegato TITR della Delibera ARERA 444/2019)

14.1 Finalità del capitolo

Questo capitolo definisce la durata, la modalità di aggiornamento e le forme di diffusione della **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** predisposta da Irpiniambiente S.p.A. per il Comune di BONITO.

14.2 Validità della Carta

La presente Carta della Qualità:

- È redatta **ai sensi della normativa vigente** in materia di qualità dei servizi pubblici locali di igiene urbana.
- Ha **validità pluriennale**.
- È riferita alle condizioni operative e gestionali **in essere al momento della sua adozione**.

- È aggiornata con **cadenza almeno annuale** o ogni qual volta si verificano significative variazioni nei servizi erogati, nella normativa di riferimento o negli standard qualitativi applicati.

14.3 Modalità di aggiornamento

L'aggiornamento della Carta è garantito nei seguenti casi:

- **Modifiche normative** nazionali o regionali
- **Adeguamenti ai contenuti del TQRIF o del TITR**
- **Modifiche tecniche o organizzative** del servizio (es. nuovi calendari di raccolta, attivazione di nuovi centri di raccolta)
- **Adeguamento a mutamenti nei bisogni dell'utenza** o a risultati derivanti dalle indagini di soddisfazione dell'utenza

✚ **Irpiniambiente si impegna a comunicare tempestivamente** ogni aggiornamento o revisione della Carta attraverso:

- Pubblicazione sul proprio sito internet
- Inserimento nella sezione Trasparenza
- Diffusione mediante avvisi pubblici, comunicazioni online e cartacee
- Allegazione al primo documento utile di comunicazione diretta agli utenti (es. fatture o comunicati)

14.4 Modalità di diffusione

Per assicurare il diritto degli utenti ad un'informazione chiara, completa e accessibile, la Carta della Qualità è resa disponibile attraverso i seguenti canali:

Canale	Dettaglio
 Sito Web ufficiale	https://irpiniambiente.it
 Sezione Trasparenza	https://irpiniambiente.it/trasparenza/
 Sportello Online URP	https://irpiniambiente.it/urp-online/
 Sportello fisico	Via Cannaviello 57 – Avellino (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 13:00)
 Sito istituzionale del Comune	https://www.comune.bonito.av.it (sezione Trasparenza Rifiuti)

Inoltre, è garantita la **disponibilità in formato cartaceo** presso:

- La sede comunale del Comune di BONITO
 - Gli uffici del gestore su richiesta dell'utente
-

14.5 Accessibilità

La Carta della Qualità è redatta in **linguaggio chiaro e comprensibile**, conforme alle linee guida ARERA per la comunicazione all'utenza.

È disponibile in formato **PDF accessibile** sul sito web e può essere **richiesta anche in copia cartacea gratuita**.

Particolare attenzione è garantita agli utenti con difficoltà cognitive, linguistiche o motorie, anche grazie al supporto dello sportello fisico e telefonico.

14.6 Impegni del Gestore

Irpiniambiente S.p.A. si impegna a:

- **Verificare annualmente** la coerenza tra contenuti della Carta e il servizio reso
- **Documentare e registrare ogni modifica** alla Carta
- **Rispondere in modo trasparente** alle richieste di chiarimento da parte dell'utenza
- **Monitorare i canali di diffusione** per garantire la massima accessibilità all'informazione

Allegato A – Calendario della Raccolta Differenziata

Giorno della settimana	Frazione raccolta	Note aggiuntive
Lunedì	Carta e cartone	
Martedì		
Mercoledì	Indifferenziata	
Giovedì	Vetro	
Venerdì	Multimateriale	
Sabato	Umido	

Il calendario aggiornato può essere consultato anche sul sito ufficiale di Irpiniambiente e tramite l'app Junker.

Allegato B – App Junker

Per favorire una gestione smart e trasparente della raccolta differenziata, Irpiniambiente e il Comune di BONITO mettono a disposizione l'app Junker.

L'app consente:

- La consultazione del calendario personalizzato
- Il riconoscimento dei rifiuti tramite codice a barre
- L'invio di segnalazioni e richieste
- La consultazione delle regole di conferimento
- La ricezione di notifiche push

Download Junker:

Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.junker>

Apple Store: <https://apps.apple.com/it/app/junker/id1001632678>

Allegato C – Sezione Trasparenza e Modulistica

Tutti i materiali informativi e operativi per il Comune di BONITO sono disponibili nella sezione Trasparenza del sito web di Irpiniambiente:

<https://irpiniambiente.it/trasparenza/>

Materiali disponibili:

- Carta della Qualità aggiornata
- Modulistica per richieste e segnalazioni
- Calendari della raccolta in PDF
- Comunicazioni ufficiali e regolamenti