

# 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 Irpiniambiente S.p.A., in qualità di gestore dei servizi ambientali per il Comune di **CASTELFRANCI** 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.irpiniamambiente.it](http://www.irpiniamambiente.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 Irpiniamambiente, Via Cannaviello 57 – Avellino
- Sul sito: [www.irpiniamambiente.it](http://www.irpiniamambiente.it)
- Tramite l'app Junker
- Presso il Comune di Castelfranci
- 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 Castelfranci 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
- 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/Spazzamento Castelfranci: 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](http://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 CASTELFRANCI

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 Castelfranci**, 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 **porta a porta** su tutto il territorio comunale. La raccolta riguarda le seguenti frazioni:

| Tipologia di rifiuto    | Frequenza di ritiro               | Modalità      |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>ZONA URBANA</b>      |                                   |               |
| Rifiuto indifferenziato | 1 volta a settimana               | Porta a porta |
| Umido (organico)        | 2 volte a settimana               | Porta a porta |
| Multimateriale          | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Carta e cartone         | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Vetro                   | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| <b>ZONA EXTRAURBANA</b> |                                   |               |
| Rifiuto indifferenziato | 1 volta a settimana               | Porta a porta |
| Multimateriale          | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Carta e cartone         | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Vetro                   | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Cimiteriali             | 1 volta all'anno                  |               |
| Farmaci scaduti         | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Pile esauste            | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Ingombranti             | 1 volta al mese (su prenotazione) | Porta a porta |
| RAEE                    | 1 volta al mese (su prenotazione) | Porta a porta |

✦ **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 previsto dal contratto.

 **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 Castelfranci:

- **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: **1 ritiro 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](http://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 **Castelfranci** si estende su una superficie di **11,69 km<sup>2</sup>**.

 **Popolazione residente al 31.12.2024: 1691 abitanti**

 **Utenze domestiche stimate: 1181**

 **Utenze non domestiche stimate: 94**

## 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 Irpiniamambiente**, 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 Castelfranci**.

---

### 5.1 Quadro Normativo di Riferimento

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

| Riferimento normativo                       | Descrizione sintetica                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif</b> | 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. |
| <b>Delibera ARERA 444/2019</b>              | Regolazione della trasparenza nel servizio rifiuti (TITR). Obbliga i gestori alla pubblicazione online di documenti e alla gestione della trasparenza verso gli utenti.                                 |
| <b>D.lgs. 152/2006 – Parte IV</b>           | Testo normativo ambientale, disciplina le modalità di gestione dei rifiuti, responsabilità degli operatori, autorizzazioni e sanzioni.                                                                  |
| <b>Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR</b>     | 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 Irpiniamambiente (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                   | ✓ 1 ritiro/mese (Castelfranci) |
| 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 Castelfranci:**

**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                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sportello fisico</b>     | Ricezione reclami, richieste, prenotazioni ritiro, supporto utenti                         | Via Cannaviello 57 – Avellino<br>Dal lunedì al venerdì ore 10.00–13.00                   |
| <b>Sportello online URP</b> | Presentazione richieste, prenotazioni, disservizi, consultazione modulistica               | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online">https://irpiniambiente.it/urp-online</a>  |
| <b>Telefono</b>             | Informazioni, prenotazioni servizi a chiamata, segnalazioni                                | Numero: 800 90 16 28                                                                     |
| <b>Email</b>                | Invio richieste, modulistica, documentazione                                               | <a href="mailto:ufficiotecnico1@irpiniambiente.it">ufficiotecnico1@irpiniambiente.it</a> |
| <b>PEC</b>                  | Comunicazioni ufficiali, segnalazioni tracciabili, inoltro documentazione formale          | <a href="mailto:posta@pec.irpiniambiente.it">posta@pec.irpiniambiente.it</a>             |
| <b>Sito web</b>             | Pubblicazione documenti, carta della qualità, news e comunicazioni di servizio             | <a href="http://www.irpiniambiente.it">www.irpiniambiente.it</a>                         |
| <b>App Junker</b>           | 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](mailto:info@irpiniambiente.it)

 Sito web: [www.irpiniambiente.it](http://www.irpiniambiente.it)

**Responsabile del servizio per il Comune di Castelfranci:**

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 Castelfranci

Castelfranci è un Comune della provincia di Avellino, situato nel cuore dell'Irpinia. Il territorio comunale si estende per **11,69 km<sup>2</sup>** 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):** 1691 abitanti
- **Densità abitativa:** 144,67 ab./km<sup>2</sup>
- **Utenze domestiche stimate:** circa 1181
- **Utenze non domestiche stimate (commerciali/artigianali):** circa 94

---

### 7.3 Servizi affidati a Irpiniambiente S.p.A.

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

**Servizio affidato**  
**Raccolta rifiuti urbani**

**Modalità**  
Porta a porta

**Frequenza**  
Vedi

| Servizio affidato                       | Modalità                                 | Frequenza calendario |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|----------------------|
| Trasporto rifiuti                       | Conferimento presso impianti autorizzati | Quotidiano           |
| Ritiro su chiamata (RAEE e ingombranti) | A domicilio su prenotazione              | 2 volte al mese      |

#### 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 integrato "porta a porta", distinto per tipologia di rifiuto. I cittadini devono esporre i contenitori nelle giornate previste secondo il calendario comunale.

#### Frequenze previste:

- **Indifferenziato:** sabato
- **Umido:** lunedì e venerdì
- **Carta/Cartone:** martedì
- **Multimateriale:** giovedì
- **Vetro:** mercoledì
- **Pile esauste:** una volta al mese a chiamata
- **Farmaci scaduti:** una volta al mese a chiamata
- **Cimiteriali:** una volta all'anno

## 7.5 Servizi su chiamata – Prenotazione e modalità

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

-  Call center: **800 90 16 28**
-  Sportello online: <https://irpiniambiente.it/urp-online>
-  App Junker (vedi Allegato B)

#### Condizioni di servizio:

- Massimo 5 pezzi per ritiro
- Frequenza minima garantita: 1 ritiro al mese per utenza



## 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 Castelfranci, 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 Castelfranci.

## 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 Castelfranci, 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 Castelfranci

Il Comune di Castelfranci è interamente servito con **raccolta domiciliare "porta a porta"** per tutte le frazioni di rifiuto. Tale modalità garantisce una copertura capillare ed è funzionale a massimizzare la raccolta differenziata.

*Frazioni raccolte:*

- Indifferenziato (secco residuo)
- Frazione organica (umido)
- Multimateriale (plastica e metalli)
- Carta e cartone
- Vetro
- Rifiuti pericolosi (farmaci, pile esauste)
- Ingombranti e RAEE (su chiamata)
- Cimiteriali

---

## 9.3 Calendario settimanale della raccolta

| Giorno della settimana | Frazione raccolta         | Note |
|------------------------|---------------------------|------|
| Lunedì                 | Frazione Organica (umido) |      |
| Martedì                | Carta e cartone           |      |
| Mercoledì              | Vetro                     |      |
| Giovedì                | Multimateriale            |      |

| Giorno della settimana | Frazione raccolta         | Note |
|------------------------|---------------------------|------|
| Venerdì                | Frazione Organica (umido) |      |
| Sabato                 | Indifferenziato           |      |

📌 Il calendario è disponibile anche:

- sul sito web [www.irpiniambiente.it](http://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                             |
|-----------------|------------------------------------------------|
| Indifferenziato | 1 volta a settimana (sab)                      |
| Umido           | 2 volte a settimana (lun e ven)                |
| Carta e cartone | 2 volte al mese (II e IV mar)                  |
| Multimateriale  | 2 volte al mese (II e IV gio)                  |
| Vetro           | 2 volte al mese (II e IV mer)                  |
| Indifferenziato | 1 volta a settimana (sab) zona extraurbana     |
| Carta e cartone | 1 volta al mese (II mar) zona extraurbana      |
| Multimateriale  | 1 volta al mese (II gio) zona extraurbana      |
| Vetro           | 2 volte al mese (II e IV mer) zona extraurbana |
| Cimiteriali     | 1 volta all'anno                               |
| Farmaci         | 1 volta al mese a chiamata                     |
| Ingombranti     | 1 volta al mese, <b>su prenotazione</b>        |
| Pile            | 1 volta al mese a chiamata                     |
| RAEE            | 1 volta al mese, <b>su prenotazione</b>        |

## 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 Castelfranci
- 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 Castelfranci 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 a domicilio**, messo a disposizione da **Irpiniambiente S.p.A.** nel Comune di Castelfranci.

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 **1 volta al mese**, previa prenotazione.

 Limiti quantitativi:

- **Massimo 5 pezzi per ciascun ritiro**
- Il ritiro avviene **a bordo strada**, 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](http://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 Castelfranci

### ✗ Servizio non attivo in forma contrattualizzata.

Attualmente, per il Comune di Castelfranci, **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 Castelfranci, 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](http://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         | <a href="http://www.irpiniambiente.it">www.irpiniambiente.it</a>                          |
|  Sportello fisico | Via Cannaviello 57 – Avellino (lunedì-venerdì, ore 10:00–13:00)                           |
|  Sportello online | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online/">https://irpiniambiente.it/urp-online/</a> |

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 Castelfranci.

---

### 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 verifichino 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                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Sito Web ufficiale</b>            | <a href="https://irpiniambiente.it">https://irpiniambiente.it</a>                                                   |
|  <b>Sezione Trasparenza</b>           | <a href="https://irpiniambiente.it/trasparenza/">https://irpiniambiente.it/trasparenza/</a>                         |
|  <b>Sportello Online URP</b>          | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online/">https://irpiniambiente.it/urp-online/</a>                           |
|  <b>Sportello fisico</b>              | Via Cannaviello 57 – Avellino (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 13:00)                               |
|  <b>Sito istituzionale del Comune</b> | <a href="https://www.comune.castelfranci.it/">https://www.comune.castelfranci.it/</a> (sezione Trasparenza Rifiuti) |

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

- La sede comunale del Comune di Castelfranci
  - 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

[Allegati – Carta della Qualità - Comune di Castelfranci](#)

## Allegato A – Calendario della Raccolta Differenziata

| Giorno della settimana | Frazione raccolta         | Note aggiuntive |
|------------------------|---------------------------|-----------------|
| Lunedì                 | Frazione Organica (umido) |                 |
| Martedì                | Carta e cartone           |                 |
| Mercoledì              | Vetro                     |                 |
| Giovedì                | Multimateriale            |                 |
| Venerdì                | Frazione Organica (umido) |                 |
| Sabato                 | Indifferenziato           |                 |

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 Castelfranci 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 Castelfranci sono disponibili nella sezione Trasparenza del sito web di Irpiniamambiente:

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

Materiali disponibili:

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

S.p.A., in qualità di gestore dei servizi ambientali per il Comune di **CASTELFRANCI** 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.irpiniamambiente.it](http://www.irpiniamambiente.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](http://www.irpiniambiente.it)
- Tramite l'app Junker
- Presso il Comune di Castelfranci
- 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 Castelfranci 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
- 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/Spazzamento Castelfranci: 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](http://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 CASTELFRANCI

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 Castelfranci**, 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 **porta a porta** su tutto il territorio comunale. La raccolta riguarda le seguenti frazioni:

| Tipologia di rifiuto    | Frequenza di ritiro               | Modalità      |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>ZONA URBANA</b>      |                                   |               |
| Rifiuto indifferenziato | 1 volta a settimana               | Porta a porta |
| Umido (organico)        | 2 volte a settimana               | Porta a porta |
| Multimateriale          | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Carta e cartone         | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Vetro                   | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| <b>ZONA EXTRAURBANA</b> |                                   |               |
| Rifiuto indifferenziato | 1 volta a settimana               | Porta a porta |
| Multimateriale          | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Carta e cartone         | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Vetro                   | 2 volte al mese                   | Porta a porta |
| Cimiteriali             | 1 volta all'anno                  |               |
| Farmaci scaduti         | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Pile esauste            | 1 volta al mese                   | Porta a porta |
| Ingombranti             | 1 volta al mese (su prenotazione) | Porta a porta |

| Tipologia di rifiuto | Frequenza di ritiro               | Modalità      |
|----------------------|-----------------------------------|---------------|
|                      | <b>ZONA URBANA</b>                |               |
| RAEE                 | 1 volta al mese (su prenotazione) | Porta a porta |

 **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 previsto dal contratto.

 **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 Castelfranci:

- **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](http://urp-online)
- App Junker

 Frequenza garantita: **1 ritiro 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](http://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 **Castelfranci** si estende su una superficie di **11,69 km<sup>2</sup>**.

 **Popolazione residente al 31.12.2024: 1691 abitanti**

 **Utenze domestiche stimate: 1181**

 **Utenze non domestiche stimate: 94**

#### 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 Castelfranci**.

---

##### 5.1 Quadro Normativo di Riferimento

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

| Riferimento normativo                       | Descrizione sintetica                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TQRIF – Delibera ARERA 15/2022/R/rif</b> | 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. |
| <b>Delibera ARERA 444/2019</b>              | Regolazione della trasparenza nel servizio rifiuti (TITR). Obbliga i gestori alla pubblicazione online di documenti e alla gestione della trasparenza verso gli utenti.                                 |
| <b>D.lgs. 152/2006 – Parte IV</b>           | Testo normativo ambientale, disciplina le modalità di gestione dei rifiuti, responsabilità degli operatori, autorizzazioni e sanzioni.                                                                  |
| <b>Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR</b>     | 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                   | ✓ 1 ritiro/mese (Castelfranci) |
| 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 Castelfranci:**

**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                                                                           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sportello fisico</b>     | Ricezione reclami, richieste, prenotazioni ritiro, supporto utenti                         | Via Cannaviello 57 – Avellino<br>Dal lunedì al venerdì ore 10.00–13.00                  |
| <b>Sportello online URP</b> | Presentazione richieste, prenotazioni, disservizi, consultazione modulistica               | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online">https://irpiniambiente.it/urp-online</a> |
| <b>Telefono</b>             | Informazioni, prenotazioni servizi a chiamata, segnalazioni                                | Numero: 800 90 16 28                                                                    |
| <b>Email</b>                | Invio richieste, modulistica, documentazione                                               | ufficiotecnico1@irpiniambiente.it                                                       |
| <b>PEC</b>                  | Comunicazioni ufficiali, segnalazioni tracciabili, inoltro documentazione formale          | posta@pec.irpiniambiente.it                                                             |
| <b>Sito web</b>             | Pubblicazione documenti, carta della qualità, news e comunicazioni di servizio             | <a href="http://www.irpiniambiente.it">www.irpiniambiente.it</a>                        |
| <b>App Junker</b>           | 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** (protocollazione 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](mailto:info@irpiniambiente.it)

 Sito web: [www.irpiniambiente.it](http://www.irpiniambiente.it)

**Responsabile del servizio per il Comune di Castelfranci:**

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 Castelfranci

Castelfranci è un Comune della provincia di Avellino, situato nel cuore dell'Irpinia. Il territorio comunale si estende per **11,69 km<sup>2</sup>** 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):** 1691 abitanti
- **Densità abitativa:** 144,67 ab./km<sup>2</sup>
- **Utenze domestiche stimate:** circa 1181
- **Utenze non domestiche stimate (commerciali/artigianali):** circa 94

---

### 7.3 Servizi affidati a Irpiniambiente S.p.A.

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

| Servizio affidato                       | Modalità                                 | Frequenza       |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| Raccolta rifiuti urbani                 | Porta a porta                            | Vedi calendario |
| Trasporto rifiuti                       | Conferimento presso impianti autorizzati | Quotidiano      |
| Ritiro su chiamata (RAEE e ingombranti) | A domicilio su prenotazione              | 2 volte al mese |



**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 integrato "porta a porta", distinto per tipologia di rifiuto. I cittadini devono esporre i contenitori nelle giornate previste secondo il calendario comunale.

**Frequenze previste:**

- **Indifferenziato:** sabato
- **Umido:** lunedì e venerdì
- **Carta/Cartone:** martedì
- **Multimateriale:** giovedì
- **Vetro:** mercoledì
- **Pile esauste:** una volta al mese a chiamata
- **Farmaci scaduti:** una volta al mese a chiamata
- **Cimiteriali:** una volta all'anno

---

**7.5 Servizi su chiamata – Prenotazione e modalità**

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

-  Call center: **800 90 16 28**
-  Sportello online: <https://irpiniambiente.it/urp-online>
-  App Junker (vedi Allegato B)

**Condizioni di servizio:**

- Massimo 5 pezzi per ritiro
- Frequenza minima garantita: 1 ritiro al mese per utenza

---

**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 Castelfranci, 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 Irpiniamambiente**

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 Castelfranci.

---

#### **8.4 Tempi massimi di risposta ai reclami e alle segnalazioni**

| <b>Tipo di richiesta</b>                          | <b>Mezzo di invio</b>      | <b>Tempo massimo di risposta</b> |
|---------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 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**

Irpiniamambiente 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@irpiniamambiente.it**
- A mezzo PEC: **posta@pec.irpiniamambiente.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 Castelfranci, 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 Castelfranci

Il Comune di Castelfranci è interamente servito con **raccolta domiciliare "porta a porta"** per tutte le frazioni di rifiuto. Tale modalità garantisce una copertura capillare ed è funzionale a massimizzare la raccolta differenziata.

*Frazioni raccolte:*

- **Indifferenziato (secco residuo)**
- **Frazione organica (umido)**
- **Multimateriale (plastica e metalli)**
- **Carta e cartone**
- **Vetro**
- **Rifiuti pericolosi (farmaci, pile esauste)**
- **Ingombranti e RAEE (su chiamata)**
- **Cimiteriali**

---

### 9.3 Calendario settimanale della raccolta

| <b>Giorno della settimana</b> | <b>Frazione raccolta</b>  | <b>Note</b> |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|
| Lunedì                        | Frazione Organica (umido) |             |
| Martedì                       | Carta e cartone           |             |
| Mercoledì                     | Vetro                     |             |
| Giovedì                       | Multimateriale            |             |
| Venerdì                       | Frazione Organica (umido) |             |
| Sabato                        | Indifferenziato           |             |

✚ Il calendario è disponibile anche:

- sul sito web [www.irpiniambiente.it](http://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                             |
|-----------------|------------------------------------------------|
| Indifferenziato | 1 volta a settimana (sab)                      |
| Umido           | 2 volte a settimana (lun e ven)                |
| Carta e cartone | 2 volte al mese (II e IV mar)                  |
| Multimateriale  | 2 volte al mese (II e IV gio)                  |
| Vetro           | 2 volte al mese (II e IV mer)                  |
| Indifferenziato | 1 volta a settimana (sab) zona extraurbana     |
| Carta e cartone | 1 volta al mese (II mar) zona extraurbana      |
| Multimateriale  | 1 volta al mese (II gio) zona extraurbana      |
| Vetro           | 2 volte al mese (II e IV mer) zona extraurbana |
| Cimiteriali     | 1 volta all'anno                               |
| Farmaci         | 1 volta al mese a chiamata                     |
| Ingombranti     | 1 volta al mese, <b>su prenotazione</b>        |
| Pile            | 1 volta al mese a chiamata                     |
| RAEE            | 1 volta al mese, <b>su prenotazione</b>        |

#### 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 Castelfranci
- 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 Castelfranci 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 a domicilio**, messo a disposizione da **Irpiniambiente S.p.A.** nel Comune di Castelfranci.

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 **1 volta al mese**, previa prenotazione.



Limiti quantitativi:

- **Massimo 5 pezzi per ciascun ritiro**
  - Il ritiro avviene **a bordo strada**, 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](http://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 Castelfranci

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

Attualmente, per il Comune di Castelfranci, **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 Castelfranci, 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](http://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         | <a href="http://www.irpiniambiente.it">www.irpiniambiente.it</a>                          |
|  Sportello fisico | Via Cannaviello 57 – Avellino (lunedì-venerdì, ore 10:00–13:00)                           |
|  Sportello online | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online/">https://irpiniambiente.it/urp-online/</a> |

| Strumento | Dettaglio |
|-----------|-----------|
|-----------|-----------|

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 Irpiniamambiente S.p.A. per il Comune di Castelfranci.

---

### 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 verifichino 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

 **Irpiniamambiente 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                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Sito Web ufficiale</b>            | <a href="https://irpiniambiente.it">https://irpiniambiente.it</a>                                                   |
|  <b>Sezione Trasparenza</b>           | <a href="https://irpiniambiente.it/trasparenza/">https://irpiniambiente.it/trasparenza/</a>                         |
|  <b>Sportello Online URP</b>          | <a href="https://irpiniambiente.it/urp-online/">https://irpiniambiente.it/urp-online/</a>                           |
|  <b>Sportello fisico</b>              | Via Cannaviello 57 – Avellino (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 13:00)                               |
|  <b>Sito istituzionale del Comune</b> | <a href="https://www.comune.castelfranci.it/">https://www.comune.castelfranci.it/</a> (sezione Trasparenza Rifiuti) |

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

- La sede comunale del Comune di Castelfranci
- 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                 | Frazione Organica (umido) |                 |
| Martedì                | Carta e cartone           |                 |
| Mercoledì              | Vetro                     |                 |
| Giovedì                | Multimateriale            |                 |
| Venerdì                | Frazione Organica (umido) |                 |
| Sabato                 | Indifferenziato           |                 |

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 Castelfranci 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 Castelfranci sono disponibili nella sezione Trasparenza del sito web di Irpiniamambiente:

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

Materiali disponibili:

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