



CARTA DELLA QUALITÀ

**Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani
Spazzamento e Igiene Urbana**

COMUNE DI RIPALIMOSANI

Provincia di Campobasso

Num. Appalto: CIG B48F1D7585 | Periodo: 2025-2029

Conforme a Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF) - Schema Regulatorio I
Edizione 2025

1. IL GESTORE DEL SERVIZIO

Il servizio di raccolta, trasporto, recupero/smaltimento dei rifiuti solidi urbani, nonché di spazzamento delle strade e ulteriori servizi accessori nel territorio del Comune di Ripalimosani è affidato a:

Ragione Sociale	GIULIANI ENVIRONMENT S.r.l.
Sede Legale	Via Principe di Piemonte, 2 – 86100 Campobasso (CB)
P.IVA / C.F.	00968260703
REA	104077
Codice SDI	SU9YNJA
Num. Appalto (CIG)	B48F1D7585
Telefono	+39 0874 418501
Fax	0874 316486
Email	info@giulianienvironment.it
PEC	giulienviro@legalmail.it
Impianto di trattamento	Loc. Colle S. Ianni s.n.c., 86023 Montagano (CB) – Tel. 0874 451021

1.1 Riferimenti istituzionali

Comune di Ripalimosani	Piazza Municipio – 86100 Ripalimosani (CB)
RUP Comune	Ing. Vincenzo Picciano – Responsabile Area Tecnica
CIG appalto	B48F1D7585
CUP appalto	F29I24001010004
Durata affidamento	5 anni (2025–2029) + eventuale proroga di 6 mesi

2. PRINCIPI E FINALITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità è redatta ai sensi dell'art. 5 del TQRIF (Delibera ARERA n. 15/2022) e dell'art. 3 del TITR (Delibera ARERA n. 444/2019). Essa definisce i livelli di qualità attesi, i diritti degli utenti e le modalità di accesso ai servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di Ripalimosani.

I principi fondamentali che ispirano l'erogazione del servizio sono:

- Uguaglianza: il servizio è garantito a tutti gli utenti senza distinzioni.
- Continuità: il servizio è erogato senza interruzioni non programmate.
- Partecipazione: gli utenti possono presentare reclami, richieste di informazioni e suggerimenti.
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono organizzati per raggiungere i massimi livelli di raccolta differenziata.
- Sostenibilità ambientale: il gestore opera nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) e delle norme vigenti.
- Trasparenza: le informazioni sono rese disponibili e aggiornate sul sito web e presso lo sportello.

3. TERRITORIO E UTENZE SERVITE

3.1 Caratteristiche del territorio

Parametro	Dato
Comune	Ripalimosani (CB)
Superficie	33,90 km ²
Altitudine	640 m s.l.m. (min 322 – max 861 m)
Popolazione residente	3.028 abitanti
Produzione annua rifiuti	1.162.810 kg/anno (384,02 kg/ab/anno)
Utenze totali	1.663 (UD 1.336 + UND 327)
Zona industriale	Presente – significativa incidenza sulle UND

3.2 Utenze servite

Tipologia utenza	Numero
Utenze Domestiche (UD) totali	1.336
- 1 occupante	423
- 2 occupanti	386
- 3 occupanti	260
- 4 occupanti	217
- 5 occupanti	40
- 6 o più occupanti	10
Utenze Non Domestiche (UND)	327

4. DATI DI PRODUZIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il territorio di Ripalimosani ha già superato l'obiettivo normativo del 65% di raccolta differenziata, con un trend in costante miglioramento:

Anno	Popolazione	RD (tonn)	Tot. RU (tonn)	RD (%)
2023	3.028	798,57	1.162,81	68,7%
2022	3.019	752,15	1.122,09	67,0%
2021	3.006	518,94	959,02	54,1%

Fonte dati: MUD e ISPRA

Gli obiettivi quantitativi per il periodo di affidamento 2025–2029 sono:

- Obiettivo minimo raccolta differenziata: 70% entro il primo anno di servizio
- Obiettivo raccolta differenziata a regime: 75% (CAM D.M. 23/06/2022)
- Obiettivo di riduzione produzione rifiuti: -10% rispetto al 2024 entro 2 anni dall'avvio

5. SERVIZI EROGATI

5.1 Raccolta domiciliare (Porta a Porta)

La raccolta avviene con modalità domiciliare porta a porta per tutte le utenze domestiche e non domestiche. I contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, secondo il calendario di raccolta annuale distribuito entro il 20 dicembre di ogni anno. Il gestore, dopo lo svuotamento, assicura la pulizia dell'area nel raggio di 3 metri dal punto di conferimento.

Le frazioni raccolte con modalità domiciliare sono:

- Frazione secca residua (indifferenziato)
- Frazione umida organica (con turno aggiuntivo nei mesi estivi giugno–settembre)
- Carta e cartone
- Imballaggi in plastica e metalli (multimateriale leggero)
- Vetro
- Verde da sfalci e potature (utenze domestiche, su prenotazione al numero verde)
- Pannoloni e pannolini (su richiesta, raccolta dedicata)
- RAEE e ingombranti (su chiamata tramite numero verde, app o sito web – evasione entro 30 giorni)

5.2 Frequenze di raccolta

Frazione	Utenze Domestiche	Utenze Non Domestiche
Secco indifferenziato	1 volta/settimana	1 volta/settimana
Organico (umido)	3 volte/settimana (4 volte/sett. giu–set *)	3 volte/settimana (4 volte/sett. giu–set *)
Plastica e metalli	1 volta/settimana	1 volta/settimana
Vetro	1 volta/settimana	1 volta/settimana
Carta e cartone	1 volta/settimana	1 volta/settimana
Verde e potature	1 volta/settimana (su prenotazione)	Non previsto
Pannoloni (su richiesta)	3 volte/settimana dedicate	–
Ingombranti e RAEE	Su chiamata – evasione entro 30 giorni	–
Oli vegetali (stradale)	1 volta/mese	–
Indumenti usati (stradale)	1 volta/mese	–
Pile e farmaci (stradale)	1 volta/mese	–
Fiere, sagre, manifestazioni	5 giornate/anno	

* Migliorativo offerto: turno aggiuntivo organico nei mesi estivi giugno–luglio–agosto–settembre per UD e UND.

5.3 Raccolta stradale e di prossimità

- Pile esauste – n. 1 contenitore presso la zona industriale
- Farmaci scaduti – n. 1 contenitore presso la farmacia
- Abiti e indumenti usati – contenitori stradali
- Oli vegetali esausti – contenitori stradali

5.4 Servizi a chiamata – Ingombranti e RAEE

Il ritiro a domicilio di ingombranti e RAEE è gratuito per le utenze domestiche soggette a TARI. Le prenotazioni si effettuano tramite numero verde (lun–sab 9:00–14:00), email, app o sito web. Per anziani e persone con handicap è previsto il ritiro al piano dell'abitazione senza limiti di quantità. Per tutte le altre utenze il limite è di 5 pezzi per un volume massimo di 1 mc per turno. Frequenza: 1 volta ogni 15 giorni (migliorativo rispetto agli atti di gara).

5.5 Centro di Raccolta Comunale (CdR)

Il Centro di Raccolta è ubicato in Via Tre Croci, Ripalimosani. La gestione è a carico del gestore, compresa nel canone di appalto.

Parametro	Dato
Ubicazione	Via Tre Croci – Ripalimosani
Orario di apertura	Almeno 12 ore/settimana (concordato con il Comune)
Apertura pomeridiana	Almeno 1 apertura pomeridiana a settimana
Casse scarrabili disponibili	Minimo n. 3 (Ingombranti, Verde UD, Plastica/Carta)

5.6 Servizio di spazzamento

Servizio	Frequenza / Dotazione
Spazzamento manuale	624 ore/anno
Spazzamento meccanizzato	72 ore/anno
Svuotamento cestini (giugno–settembre)	3 volte/settimana
Svuotamento cestini (resto anno)	1 volta/settimana
Pulizia manifestazioni/sagre	5 giornate/anno
Rimozione rifiuti abbandonati	Fino a 12 interventi/anno (max 2 m ³ per intervento)
Raccolta carogne animali	Entro 12 ore dalla segnalazione
Raccolta siringhe abbandonate	Contestuale allo spazzamento
Raccolta deiezioni animali	Contestuale allo spazzamento

6. DOTAZIONI PER LA RACCOLTA

Tutte le utenze sono già dotate di kit per la raccolta differenziata forniti in comodato d'uso gratuito. Il gestore provvede alla sostituzione per rotture imputabili ai propri operatori e alla fornitura per nuove utenze (almeno 5% delle UD e UND per anno di appalto, con ulteriori 20 biopattumiere aggiuntive come migliorativo).

Frazione	Contenitore
Umido organico	Biopattumiera aerata 10 lt + mastello 20 lt (UD singola) / carrellato 120 lt (pluriutenza)
Carta e cartone	Mastello 25-30 lt (UD singola) / carrellato 240 lt (pluriutenza)
Plastica e metalli	Mastello 25-30 lt (UD singola) / carrellato 240-1100 lt (pluriutenza)
Vetro	Mastello 20-25 lt (UD singola) / carrellato 240 lt (pluriutenza)
Secco residuo	Mastello 20-25 lt (UD singola) / carrellato 120-240 lt (pluriutenza)

7. SPORTELLLO UTENTE E CANALI DI CONTATTO

7.1 Canali di contatto

Il gestore mette a disposizione dei cittadini i seguenti canali, in conformità alla Delibera ARERA n. 15/2022 – Schema Regolatorio I:

Canale	Riferimento / Orari
Numero verde (operatore)	Risposta diretta lun–sab 9:00–14:00
Segreteria telefonica	Attiva 24h su 24
Email	info@giulianienvironment.it
PEC	giulienviro@legalmail.it
Sportello online	www.giulianienvironment.it – sezione ARERA / Sportello
App smartphone	Disponibile per Android e Apple (prenotazioni e segnalazioni)
Sportello fisico (sede)	Via Principe di Piemonte, 2 – Campobasso – su appuntamento

7.2 Gestione reclami e richieste scritte

Procedura	Termine
Risposta a reclami scritti	Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione
Risposta a richieste scritte di informazioni	Entro 30 giorni lavorativi
Risposta a reclami relativi a importi addebitati	Entro 60 giorni lavorativi

I reclami possono essere presentati tramite: email, PEC, sportello online, app, posta raccomandata, sportello fisico (su appuntamento).

8. STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI

8.1 Obiettivi di raccolta differenziata

Obiettivo	Valore	Tempistica
Raccolta differenziata minima	70%	Entro 12 mesi dall'avvio
Raccolta differenziata a regime	75%	A regime (CAM)
Vetro	97%	A regime
Plastica e metalli	75%	A regime
Carta e cartone	97%	A regime
Riduzione produzione rifiuti	-10% vs 2024	Entro 2 anni dall'avvio

8.2 Standard di continuità del servizio

Servizio	Standard
Raccolta domiciliare	Garantita secondo calendario; recupero entro il giorno lavorativo successivo in caso di mancata raccolta

Raccolta ingombranti/RAEE	Evasione entro 30 giorni dalla richiesta (frequenza 1/15 giorni)
Centro di Raccolta	Aperto almeno 12 ore/settimana
Servizio telefonico (operatore)	Lun-sab 9:00–14:00
Rimozione rifiuti abbandonati	Fino a 12 interventi/anno
Raccolta carogne animali	Entro 12 ore dalla segnalazione
Risposta reclami scritti	Entro 30 giorni lavorativi

9. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

9.1 Diritti degli utenti

- Ricevere il servizio con continuità, regolarità e senza discriminazioni.
- Essere informati sulle modalità di raccolta, sui calendari e sulle variazioni del servizio.
- Accedere allo sportello fisico e online per informazioni, reclami e richieste.
- Ricevere risposta scritta ai reclami entro 30 giorni lavorativi.
- Ottenere il ritiro a domicilio di ingombranti e RAEE entro 30 giorni dalla richiesta (gratuito per utenze TARI).
- Conferire tutti i rifiuti urbani al Centro di Raccolta negli orari di apertura.
- Richiedere il ritiro al piano per anziani e persone con handicap, senza limiti di quantità.

9.2 Doveri degli utenti

- Separare correttamente i rifiuti secondo le indicazioni del calendario e della presente Carta.
- Esporre i contenitori su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, nei giorni e orari indicati.
- Mantenere in buono stato i contenitori forniti in comodato d'uso gratuito.
- Non abbandonare rifiuti su suolo pubblico o in aree non autorizzate.
- Non conferire rifiuti speciali nei contenitori del servizio pubblico.
- Segnalare tempestivamente eventuali disservizi tramite i canali di contatto disponibili.

10. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

- Distribuzione del calendario annuale di raccolta entro il 20 dicembre di ogni anno a tutte le utenze (UD e UND).
- Pubblicazione del calendario e degli aggiornamenti sul sito web del Comune e del gestore.
- App smartphone per prenotazioni, segnalazioni, notifiche push e calendario raccolta.
- Campagne annuali di sensibilizzazione, con coinvolgimento delle scuole.
- Incontri pubblici con la cittadinanza, almeno 1 per anno.
- Informativa sul compostaggio domestico e sulle iniziative per la riduzione dei rifiuti.

11. PENALI PER INADEMPIMENTI

In caso di inadempimenti rispetto agli obblighi contrattuali e agli standard della presente Carta, il Comune di Ripalimosani applica al gestore le penali previste nel Capitolato Speciale di Appalto. Le principali fattispecie sono:

- Mancata raccolta domiciliare senza preavviso e senza recupero entro il giorno lavorativo successivo.
- Superamento dei tempi di evasione del servizio a chiamata (ingombranti/RAEE).
- Mancata risposta a reclami nei termini previsti.
- Omessa o ritardata distribuzione del calendario annuale.
- Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura del Centro di Raccolta.
- Mancato raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata.

12. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Riferimento normativo	Oggetto
D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.	Norme in materia ambientale (Testo Unico Ambiente)
D.Lgs. 116/2020	Recepimento Direttiva UE rifiuti – nuova definizione rifiuti urbani
Delibera ARERA n. 444/2019 (TITR)	Trasparenza nella gestione dei rifiuti urbani
Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF)	Regolazione della qualità del servizio – Schema Regolatorio I
Delibera ARERA n. 374/2025 (RQTR)	Regolazione qualità impianti di trattamento
D.M. 23 giugno 2022, n. 255	Criteri Ambientali Minimi (CAM) per servizi di igiene urbana
D.Lgs. 36/2023	Codice dei contratti pubblici

13. AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE

La presente Carta della Qualità è pubblicata sul sito web di Giuliani Environment S.r.l. (www.giulianienvironment.it) nella sezione dedicata alla trasparenza ARERA, ai sensi dell'art. 3 del TITR (Delibera ARERA n. 444/2019). La Carta viene aggiornata annualmente o ogni qualvolta intervengano modifiche significative ai servizi erogati, a seguito di modifiche normative, o su indicazione del Comune di Ripalimosani o di ARERA.

CONTATTI RAPIDI

Contatto	Riferimento
Numero verde	335 7659171 - Lun-sab 9:00–14:00
Segreteria telefonica	Attiva 24h/24
Email	info@giulianienvironment.it
PEC	giulienviro@legalmail.it
Sportello online	www.giulianienvironment.it
Uffici – sede legale	0874 418501 – Via Principe di Piemonte n. 2, 86100 Campobasso
Segnalazioni illeciti ambientali	www.giulianienvironment.whistleflow.com

Edizione 2025 – Conforme a Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF) – Schema Regolatorio I | CIG B48F1D7585