



## Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Urbana



Gestore operativo: **Angel Srl**

Servizi di raccolta, igiene urbana e Centro Comunale di Raccolta

### Contatti utili



Numero verde:  
**800818120**



Email dedicata:  
[ccrcampagnano@gmail.com](mailto:ccrcampagnano@gmail.com)



Sportello fisico:  
CCR Campagnano di Roma



Orario CCR / sportello:  
**9:00 - 12:00**



Referente operativo: Sig. Matteo Morgante



### Chi fa cosa

#### Angel Srl

- ✓ raccolta rifiuti
- ✓ spazzamento e igiene urbana
- ✓ servizi operativi
- ✓ informazioni sul CCR

#### Comune di Campagnano di Roma

- ✓ TARI e tributi
- ✓ canali istituzionali
- ✓ atti amministrativi
- ✓ coordinamento istituzionale



### Servizi principali



Raccolta  
porta a porta



Centro Comunale  
di Raccolta



Spazzamento



Segnalazioni  
e reclami



Servizi  
accessori



La presente Carta ha finalità informativa e descrittiva dei servizi operativi gestiti da Angel Srl, ferma restando la competenza del Comune per i profili istituzionali e tributari.

## Standard informativi e modalità di accesso ai servizi

### 1 Segnalazioni e reclami



- Le segnalazioni possono essere trasmesse tramite **numero verde**, **email dedicata** o presso il **CCR**.
- Le richieste devono contenere **indicazione chiara** del problema segnalato e del luogo interessato.
- Le segnalazioni relative a **TARI e tributi** restano di competenza del **Comune**.

### 2 Centro Comunale di Raccolta



- Accesso negli **orari di apertura** indicati.
- Conferimento secondo il **regolamento comunale** vigente.
- Le **tipologie di rifiuti** conferibili sono quelle previste dal regolamento e dalle indicazioni operative del servizio.

### 3 Impegni di qualità



-  Chiarezza delle informazioni
-  Accessibilità dei canali di contatto
-  Continuità del servizio
-  Collaborazione con l'utenza
-  Aggiornamento delle comunicazioni operative

### 4 Doveri dell'utente



- Rispettare **calendario e modalità** di conferimento
- Utilizzare **correttamente i contenitori**
- Seguire le indicazioni per l'**accesso al CCR**
- Segnalare eventuali **disservizi** in modo **puntuale**



### Avvertenza

Le informazioni contenute nella presente Carta sono rese sulla base dell'assetto operativo del servizio e potranno essere aggiornate o integrate in relazione a disposizioni comunali, esigenze organizzative o modifiche dei servizi attivati.



Per informazioni sui servizi operativi:  
**Angel Srl.**

Per TARI, tributi e profili istituzionali: **Comune di Campagnano di Roma.**



# Comune di Campagnano di Roma - CIG B2BDA5A8E8

**Nota di versione. Documento misto testo-tabelle-immagini: le prime due pagine costituiscono scheda grafica di sintesi; le sezioni successive riportano la Carta estesa in forma testuale e tabellare, con clausole di perimetro e validazione dell'Ente.**

## 1. Perimetro sintetico e riparto delle competenze

La presente Carta ha natura informativa e descrittiva dei servizi operativi gestiti da Angel Srl. Essa non modifica contratto, Capitolato, regolamenti comunali, atti autorizzativi o competenze del Comune. La pubblicazione e l'utilizzo esterno presuppongono la condivisione e validazione dell'Ente per i profili di competenza comunale.

Ambito	Angel Srl - Gestore operativo	Comune di Campagnano di Roma
<b>Servizio operativo</b>	Raccolta, trasporto, spazzamento, igiene urbana e attività accessorie secondo programmazione.	Indirizzo, vigilanza, atti amministrativi, validazione di modifiche e coordinamento istituzionale.
<b>CCR / Isola Ecologica</b>	Presidio, assistenza all'utenza, gestione operativa ordinaria e segnalazione criticità.	Titolarità del sito, regolamento, atti autorizzativi, adeguamenti strutturali, prescrizioni e sanzioni.
<b>Comunicazione</b>	Predisposizione di materiali informativi e supporto operativo all'utenza.	Validazione e pubblicazione su canali istituzionali, aggiornamento sito, calendari e orari ufficiali.
<b>TARI / tributi</b>	Nessuna competenza su importi, avvisi, riduzioni, rimborsi, accertamenti o posizioni contributive.	Gestione integrale di TARI, tributi, agevolazioni, riduzioni, avvisi e reclami tributari.
<b>Viabilità e ordinanze</b>	Programmazione degli interventi compatibilmente con gli atti necessari.	Ordinanze, divieti di sosta, rimozione forzata, presidi e interventi della Polizia Locale.
<b>Nota anti-confusione per l'utenza. Le segnalazioni sul servizio operativo possono essere rivolte al Gestore. Le questioni relative a TARI, tributi, avvisi di pagamento, riduzioni, agevolazioni, accertamenti e rimborsi devono essere rivolte agli uffici comunali competenti.</b>		

## 2. Premessa, finalità e perimetro

La presente Carta della qualità disciplina, per quanto di competenza del Gestore operativo Angel Srl, le modalità informative e operative relative ai servizi di raccolta, trasporto, igiene urbana, servizi accessori e gestione operativa del Centro Comunale di Raccolta nel territorio del Comune di Campagnano di Roma.

La Carta ha lo scopo di fornire agli utenti uno strumento chiaro di informazione sui servizi erogati, sulle corrette modalità di conferimento, sui canali di contatto, sulle modalità di segnalazione e sui principali standard qualitativi del servizio.

Restano ferme le competenze del Comune di Campagnano di Roma in materia istituzionale, regolatoria, tariffaria, tributaria, autorizzativa, sanzionatoria, di aggiornamento del sito istituzionale e di validazione degli atti di propria competenza.

La Carta è redatta sulla base degli atti, delle informazioni operative e del materiale informativo disponibili alla data di elaborazione. Eventuali aggiornamenti potranno essere introdotti a seguito di modifiche normative, regolatorie, contrattuali, operative o di indicazioni validate dall'Ente.

### Finalità principali

Obiettivo	Contenuto
<b>Informazione all'utenza</b>	Rendere comprensibili servizi, calendari, modalità di conferimento, canali di contatto e regole operative.
<b>Qualità del servizio</b>	Indicare standard generali e impegni qualitativi del Gestore senza introdurre promesse non previste dagli atti vigenti.
<b>Collaborazione</b>	Favorire un rapporto ordinato tra utenti, Comune e Gestore, riducendo errori di conferimento e segnalazioni incomplete.
<b>Riparto competenze</b>	Distinguere in modo chiaro le attività operative di Angel Srl dai profili istituzionali, tributari, autorizzativi e sanzionatori del Comune.

Principi generali

I servizi di igiene urbana costituiscono servizio pubblico essenziale e sono svolti secondo criteri di continuità, imparzialità, efficienza, efficacia, economicità, trasparenza, tutela ambientale, sicurezza operativa e collaborazione tra Ente, Gestore e utenza.

Principio	Applicazione operativa
<b>Continuità</b>	Erogazione del servizio secondo calendario e programmazione, salvo eventi non imputabili, condizioni meteo, interferenze, indisponibilità delle aree o necessità di atti comunali.
<b>Trasparenza</b>	Informazioni comprensibili, canali di contatto identificabili e distinzione tra competenze Angel e competenze comunali.
<b>Sicurezza</b>	Tutela di operatori, utenti e terzi, con eventuale rinvio a ordinanze, divieti di sosta, Polizia Locale e presidi comunali ove necessari.
<b>Collaborazione</b>	Gestore, Comune e utenza concorrono alla qualità del servizio attraverso corretto conferimento, tempestive comunicazioni e gestione ordinata delle segnalazioni.

**3. Soggetti coinvolti, competenze e riferimenti**

La qualità del servizio presuppone la corretta distinzione tra attività operative affidate al Gestore e funzioni pubbliche, regolatorie e amministrative che restano in capo al Comune.

Ambito	Angel Srl - Gestore operativo	Comune di Campagnano di Roma
<b>Servizio operativo</b>	Raccolta, trasporto, igiene urbana, attività accessorie e presidio operativo secondo programmazione.	Indirizzo, vigilanza, atti amministrativi, validazione delle modifiche di servizio.
<b>CCR / Isola Ecologica</b>	Presidio, assistenza all'utenza, gestione operativa ordinaria, segnalazione criticità.	Titolarità del sito, regolamento, atti autorizzativi, adeguamenti strutturali, prescrizioni, sanzioni.
<b>Comunicazione</b>	Predisposizione di materiali informativi e supporto operativo all'utenza.	Pubblicazione sui canali istituzionali, validazione di calendari, orari e contenuti ufficiali.
<b>TARI / tributi</b>	Nessuna competenza su importi, avvisi, riduzioni, rimborsi, accertamenti o posizioni contributive.	Gestione integrale di TARI, tributi, agevolazioni, riduzioni, avvisi e reclami tributari.
<b>Viabilità e ordinanze</b>	Programmazione delle attività compatibilmente con l'acquisizione degli atti necessari.	Ordinanze, divieti di sosta, rimozione forzata, presidi e interventi della Polizia Locale.

**Nota anti-confusione per l'utenza**

Le segnalazioni sul servizio operativo possono essere rivolte al Gestore. Le questioni relative a TARI, tributi, avvisi di pagamento, riduzioni, agevolazioni, accertamenti e rimborsi devono essere rivolte agli uffici comunali competenti.

Riferimenti del Gestore

Voce	Dato operativo	Nota
<b>Numero verde / servizio clienti</b>	800818120	Dato pubblicato nello Sportello Ambiente comunale; eventuali aggiornamenti devono essere validati dall'Ente.
<b>Email dedicata</b>	ccrcampagnano@gmail.com	Canale operativo per informazioni e segnalazioni di servizio.
<b>Sportello fisico</b>	Presso CCR / Isola Ecologica	Accesso negli orari indicati e secondo modalità operative vigenti.
<b>Orario CCR / sportello</b>	9:00-12:00	Salvo diverse disposizioni comunali validate e comunicate all'utenza.
<b>Referente operativo</b>	Sig. Matteo Morgante	Riferimento operativo del Gestore, nei limiti delle competenze aziendali.

**4. Raccolta porta a porta**

Il servizio di raccolta differenziata porta a porta è rivolto alle utenze domestiche e non domestiche secondo le modalità previste dal calendario vigente, dal Capitolato, dal Piano Operativo e dalle indicazioni validate dall'Ente.

Salvo diversa indicazione validata dall'Ente, i rifiuti devono essere esposti dalle ore 21:00 del giorno precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta. I contenitori devono essere collocati in modo da non creare intralcio alla circolazione pedonale e veicolare, da non ostacolare accessi e da consentire agli operatori lo svolgimento del servizio in sicurezza.

Calendario utenze domestiche - sintesi da materiale informativo vigente

Giorno	Periodo estivo - maggio/settembre	Periodo invernale - ottobre/aprile
Lunedì	Umido	Organico
Martedì	Secco residuo / rifiuti non riciclabili	Indifferenziato
Mercoledì	Carta	Carta
Giovedì	Organico	Organico
Venerdì	Imballaggi in plastica	Imballaggi in plastica
Sabato	Organico + multimateriale vetro/alluminio/banda/metalli	Multimateriale

Calendario utenze non domestiche - periodo unico

Giorno	Frazioni indicate nel materiale informativo
Lunedì	Organico - multimateriale - secco residuo
Martedì	Carta e cartone - imballaggi in plastica
Mercoledì	Multimateriale
Giovedì	Organico - carta e cartone - secco residuo
Venerdì	Imballaggi in plastica
Sabato	Organico - carta e cartone - secco residuo

**Validazione dei calendari**  
Le tabelle riportano una sintesi operativa del materiale informativo disponibile. In caso di aggiornamenti, variazioni stagionali o comunicazioni comunali, prevalgono gli atti e le indicazioni formalmente validate e pubblicate dall'Ente.

**5. Regole generali di conferimento**

La raccolta differenziata richiede la separazione alla fonte dei materiali. Ogni frazione deve essere conferita nel contenitore o secondo la modalità prevista dal calendario e dal materiale informativo vigente.

Frazione	Conferire	Non conferire / attenzione
<b>Carta e cartone</b>	Giornali, riviste, quaderni, fogli, scatole, imballaggi in cartoncino, cartoni pizza puliti, Tetra Pak ove previsto.	Scontrini fiscali, carta oleata/plastificata, carta copiativa, carta sporca di cibo o sostanze.
<b>Organico / umido</b>	Scarti di cucina, frutta e verdura, fondi di caffè, filtri, gusci, tovaglioli sporchi di cibo, fiori appassiti.	Sacchetti di plastica tradizionale, pannolini, assorbenti, mozziconi, lettieri non biodegradabili, liquidi e oli esausti.
<b>Imballaggi in plastica</b>	Bottiglie, flaconi, vaschette, pellicole e imballaggi puliti e svuotati, secondo calendario vigente.	Oggetti in plastica non imballaggio, giocattoli, CD, utensili, pile, batterie, oggetti taglienti.
<b>Multimateriale / vetro e metalli</b>	Bottiglie e vasetti in vetro, barattoli, imballaggi metallici, secondo modalità indicate.	Ceramica, porcellana, lampadine, neon, specchi, Pyrex, cristallo e materiali non ammessi.
<b>Secco residuo / indifferenziato</b>	Solo rifiuti non riciclabili, non conferibili nelle altre frazioni o presso il CCR.	Tutto ciò che può essere differenziato, RAEE, pile, farmaci, vernici, oli esausti, inerti, rifiuti pericolosi.

Buone pratiche

Azione	Perché è utile
<b>Svuotare e ridurre il volume degli imballaggi</b>	Migliora la qualità della raccolta e riduce gli ingombri nei contenitori e nei mezzi.
<b>Usare sacchetti compostabili certificati per l'organico</b>	Evita contaminazioni che possono compromettere il processo di compostaggio.
<b>Ritirare i contenitori dopo lo svuotamento</b>	Riduce intralci, degrado visivo e rischi per pedoni e veicoli.
<b>Non esporre rifiuti fuori calendario</b>	Previene abbandoni, disservizi e possibili interventi sanzionatori dell'Ente.

**6. Servizi a richiesta e prenotazioni**

Oltre alla raccolta porta a porta e al conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta, alcuni servizi possono essere attivati su prenotazione, nei limiti della programmazione vigente, delle disponibilità operative e delle regole stabilite dal Comune.

Servizio	Modalità generale	Avvertenza
<b>Ritiro ingombranti</b>	Prenotazione tramite i canali operativi indicati; esposizione nel giorno e nel punto concordati.	Non esporre materiali in giorni o orari diversi da quelli concordati.
<b>RAEE</b>	Ritiro o conferimento secondo modalità vigenti; per acquisto nuovo elettrodomestico restano ferme le regole di ritiro da parte dei distributori.	Verificare sempre quantità, tipologia e modalità di esposizione.
<b>Sfalci e potature</b>	Prenotazione o conferimento presso il CCR secondo regolamento e calendario vigente.	Quantità elevate o materiali di grandi dimensioni possono richiedere modalità particolari.
<b>Kit e contenitori</b>	Richieste secondo canali e procedure operative vigenti.	Eventuali consegne o sostituzioni dipendono da disponibilità e indicazioni dell'Ente.
<b>Pannolini/pannoloni</b>	Servizio supplementare attivabile secondo indicazioni dell'ufficio comunale competente.	Profilo da coordinare con l'ufficio ambientale/competente e con le indicazioni comunali.
<b>Regola pratica</b> I materiali oggetto di prenotazione devono essere esposti solo nel giorno, nell'orario e nel luogo concordati. Il Gestore può non ritirare materiali non conformi, non prenotati, eccedenti o esposti in modo difforme, ferma la possibile segnalazione al Comune per le valutazioni di competenza.		

**7. Centro Comunale di Raccolta / Isola Ecologica**

Il Centro Comunale di Raccolta, o Isola Ecologica, è una struttura di supporto al sistema di raccolta differenziata. Esso consente agli utenti ammessi di conferire separatamente le frazioni di rifiuto previste dal regolamento comunale, dagli atti autorizzativi e dalle disposizioni applicabili.

L'accesso al CCR avviene negli orari indicati nella presente Carta e secondo le modalità previste dal regolamento comunale, dagli atti di esercizio, dalle prescrizioni applicabili e dalle indicazioni del personale addetto.

Profilo	Competenza / regola
<b>Accesso</b>	Utenze ammesse secondo regolamento comunale, posizione TARI e disposizioni vigenti.
<b>Orario</b>	9:00-12:00, salvo diverse disposizioni comunali validate e comunicate.
<b>Conferimento</b>	Rifiuti già separati per tipologia, in contenitori o aree dedicate.
<b>Divieti</b>	Abbandoni esterni, conferimenti fuori orario, rifiuti non ammessi o non identificabili.
<b>Tipologie conferibili</b>	Sono quelle previste dal regolamento comunale, dagli atti applicabili e dalle indicazioni operative del servizio.
<b>Utenze domestiche</b>	Accesso nei limiti del regolamento, della posizione tributaria e della documentazione eventualmente richiesta.
<b>Utenze non domestiche</b>	Conferimento nei limiti dell'assimilazione, dei criteri qualitativi/quantitativi e delle modalità definite dal Comune.

**Compiti del Gestore presso il CCR**

Attività	Contenuto
<b>Apertura e chiusura</b>	Presidio dell'area negli orari stabiliti, nei limiti della programmazione e delle disposizioni applicabili.
<b>Assistenza all'utenza</b>	Supporto al conferimento corretto, indicazioni operative e controllo visivo dei materiali.
<b>Gestione ordinaria</b>	Richiesta svuotamenti, segnalazione riempimenti, mantenimento ordinario del decoro nei limiti della gestione affidata.
<b>Segnalazione criticità</b>	Comunicazione al Comune di anomalie, necessità manutentive, profili autorizzativi o interventi non rientranti nella gestione ordinaria.

**8. Spazzamento, sfalci, cestini e servizi accessori**

I servizi di igiene urbana comprendono spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato, pulizia di aree pubbliche, gestione ordinaria dei cestini stradali, sfalci e diserbi ove previsti, pulizie connesse a mercati, eventi o manifestazioni e ulteriori attività accessorie previste dal Capitolato e dalla programmazione validata.

Condizione	Effetto operativo
<b>Condizioni meteorologiche</b>	Pioggia, vento o eventi atmosferici possono incidere su sfalci, spazzamento, ripristini e sicurezza degli operatori.
<b>Veicoli in sosta</b>	Possono rendere necessarie ordinanze, divieti di sosta, rimozioni o riprogrammazione dell'intervento.
<b>Accessibilità delle aree</b>	Strade strette, aree interne, parcheggi e interferenze possono richiedere sopralluoghi o attività manuali.
<b>Ordinanze e Polizia Locale</b>	Le attività che richiedono modifiche alla viabilità o rimozioni necessitano di atti e coordinamento comunale.
<b>Eventi e manifestazioni</b>	Serve comunicazione preventiva del calendario e delle esigenze operative per organizzare mezzi, personale e contenitori.
<b>Attività soggette a coordinamento</b> Quando un intervento richiede divieti di sosta, rimozione forzata, modifica temporanea della viabilità, accesso ad aree non immediatamente fruibili o ulteriori presupposti di competenza comunale, il Gestore programma le attività compatibilmente con l'acquisizione dei relativi atti e con le condizioni operative concretamente disponibili.	

**Eventi e manifestazioni**

Le attività connesse a eventi, manifestazioni, feste, sagre, mercati straordinari o servizi ulteriori rispetto alla programmazione ordinaria richiedono adeguato coordinamento preventivo tra Comune e Gestore. Per consentire corretta organizzazione di mezzi, personale, contenitori, svuotamenti, pulizie e ripristini, il calendario degli eventi e le relative esigenze operative devono essere comunicati con congruo anticipo.

**9. Segnalazioni, richieste e reclami**

Gli utenti possono rivolgersi al Gestore per informazioni, segnalazioni e reclami riguardanti il servizio operativo. Le segnalazioni devono essere formulate in modo chiaro e, ove possibile, corredate da luogo, data, ora, descrizione del problema e documentazione fotografica.

Tipologia	Canale / competenza	Indicazioni
<b>Mancata raccolta</b>	Gestore	Indicare indirizzo, giorno di raccolta, frazione interessata e foto se disponibili.
<b>Informazioni calendario</b>	Gestore / Comune	Il Gestore fornisce informazioni operative sulla base del calendario vigente e validato.
<b>Prenotazioni</b>	Gestore	Per ingombranti, RAEE, sfalci/potature e altri servizi previsti, secondo modalità vigenti.
<b>Abbandoni</b>	Gestore / Comune	La segnalazione può richiedere verifica di natura del rifiuto, volume, luogo, competenza e possibili attività sanzionatorie comunali.
<b>CCR</b>	Gestore / Comune	Informazioni operative al Gestore; profili regolamentari, autorizzativi o strutturali al Comune.
<b>TARI / tributi</b>	Comune	Avvisi, importi, agevolazioni, riduzioni, rimborsi e accertamenti restano di competenza comunale.

**Reclami TARI, tributi e avvisi di pagamento**

Le richieste relative a TARI, tributi, agevolazioni, riduzioni, posizioni contributive, avvisi di pagamento, accertamenti, rimborsi o rettifiche tributarie sono di competenza del Comune di Campagnano di Roma e devono essere indirizzate agli uffici comunali competenti.

Il Gestore operativo non gestisce la posizione tributaria dell'utente e non può assumere determinazioni su importi, agevolazioni, riduzioni, rimborsi, accertamenti o atti tributari.

**10. Standard generali di qualità**

Gli standard di qualità sono definiti dalla normativa vigente, dalla regolazione ARERA applicabile, dagli atti dell'Ente, dal Capitolato, dal contratto, dal Piano Operativo e dalla presente Carta, per quanto di competenza del Gestore.

La presente Carta riporta impegni qualitativi generali, senza introdurre tempi massimi, indennizzi o indicatori puntuali non previamente validati negli atti applicabili.

Ambito	Impegno	Descrizione sintetica
<b>Accessibilità dei canali</b>	Facilitare il contatto	Mettere a disposizione canali informativi per richieste, prenotazioni e segnalazioni operative.
<b>Chiarezza delle informazioni</b>	Comunicare in modo comprensibile	Fornire indicazioni coerenti con calendario vigente, regolamento, materiali informativi e disposizioni validate.
<b>Tracciabilità segnalazioni</b>	Registrare e monitorare	Prendere in carico le segnalazioni ricevute e indirizzare quelle non di competenza agli uffici comunali.
<b>Continuità del servizio</b>	Perseguire regolarità	Svolgere le attività secondo programmazione, salvo eventi non imputabili, condizioni meteo, interferenze o necessità di atti comunali.
<b>Correttezza comportamenti</b>	Agire con rispetto	Assicurare cortesia, imparzialità e collaborazione nei rapporti con l'utenza.
<b>Sicurezza operativa</b>	Lavorare in sicurezza	Programmare le attività tenendo conto di accessibilità, viabilità, interferenze, mezzi e sicurezza degli operatori.
<b>Tutela ambientale</b>	Favorire la qualità della raccolta	Promuovere corretti conferimenti e segnalare anomalie che incidono sulla qualità delle frazioni raccolte.

#### Impegni del Gestore

Impegno	Contenuto operativo
<b>Cortesia e disponibilità</b>	Garantire un rapporto corretto con l'utenza e con gli uffici comunali.
<b>Trasparenza</b>	Rendere chiare le informazioni operative e segnalare eventuali profili che richiedono validazione comunale.
<b>Presa in carico</b>	Gestire segnalazioni e richieste secondo competenza, natura del problema e condizioni operative.
<b>Coordinamento</b>	Coinvolgere il Comune quando servono ordinanze, atti, controlli, aggiornamenti istituzionali o gestione di interferenze.
<b>Sicurezza</b>	Tutelare operatori e utenza in tutte le fasi del servizio.

#### **11. Doveri dell'utenza e comunicazione**

La qualità del servizio dipende anche dalla collaborazione degli utenti. Il corretto conferimento, il rispetto dei calendari, la tempestività delle segnalazioni e l'utilizzo appropriato dei servizi a richiesta sono elementi essenziali per mantenere pulizia, decoro e sostenibilità del sistema.

Dovere dell'utente	Effetto sulla qualità del servizio
<b>Separare correttamente i rifiuti</b>	Riduce impurità, scarti e costi di smaltimento.
<b>Rispettare giorni e orari di esposizione</b>	Consente raccolte ordinate e riduce il rischio di abbandoni o degrado.
<b>Usare correttamente i contenitori</b>	Tutela decoro urbano, sicurezza e qualità delle frazioni raccolte.
<b>Prenotare i servizi a richiesta</b>	Evita esposizioni improprie e consente pianificazione dei ritiri.
<b>Seguire le indicazioni del CCR</b>	Riduce tempi di accesso, conferimenti errati e rischi per operatori e utenti.
<b>Segnalare in modo puntuale</b>	Agevola verifiche, eventuali recuperi e corretta individuazione delle competenze.

#### Comunicazione e informazione

Il Gestore collabora con il Comune per garantire una comunicazione chiara e aggiornata all'utenza. Gli strumenti informativi possono comprendere calendario di raccolta, pieghevole informativo, canali telefonici e digitali, sportello fisico presso il CCR, avvisi pubblicati o validati dal Comune e ulteriori strumenti condivisi con l'Ente.

La pubblicazione sui canali istituzionali del Comune e l'aggiornamento del sito comunale restano di competenza dell'Ente. Il Gestore può predisporre materiali informativi e proposte operative da sottoporre alla condivisione e validazione del Comune per i profili di competenza.

Privacy e trattamento dati

I dati personali raccolti attraverso segnalazioni, prenotazioni, richieste di informazione o reclami sono trattati esclusivamente per finalità connesse alla gestione del servizio e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Quando la richiesta riguarda profili di competenza del Comune, i dati possono essere trasmessi agli uffici comunali competenti per la relativa gestione.

12. Validità, aggiornamento e clausola finale

La presente Carta ha validità informativa per il servizio di igiene urbana e servizi accessori nel Comune di Campagnano di Roma, nei limiti del rapporto contrattuale e operativo in essere.

Ipotesi di aggiornamento	Esempi
<b>Modifiche normative o regolatorie</b>	Aggiornamenti ARERA, normativa ambientale, disposizioni comunali o sovraordinate.
<b>Modifiche contrattuali o operative</b>	Variazioni di calendario, frequenze, servizi, orari CCR, modalità di prenotazione o canali di contatto.
<b>Nuove indicazioni dell'Ente</b>	Atti comunali, ordinanze, prescrizioni, pubblicazioni istituzionali, validazioni o comunicazioni ufficiali.
<b>Aggiornamenti del materiale informativo</b>	Nuovi pieghevoli, calendari, moduli, avvisi all'utenza o istruzioni operative.

Documenti di riferimento

Documento	Uso nella Carta
<b>Carta intestata Angel Srl</b>	Riferimenti aziendali e veste grafica del documento.
<b>Sportello Ambiente comunale</b>	Riferimento operativo pubblicato per numero verde e servizio clienti.
<b>Pieghevole informativo vigente</b>	Calendari, orari, indicazioni operative e regole principali per l'utenza.
<b>Regolamento comunale Ecocentro/CCR</b>	Accesso, conferimenti, utenze ammesse, divieti e modalità di gestione del sito.
<b>Contratto, Capitolato, Piano Operativo e allegati</b>	Perimetro del servizio, competenze e programmazione operativa.
<b>Formula finale di salvaguardia</b>	
La presente Carta non modifica il contratto, il Capitolato, il regolamento comunale, gli atti autorizzativi, le competenze del Comune e gli obblighi previsti dalla normativa e dalla regolazione vigente. Essa costituisce documento informativo e operativo del Gestore, redatto per favorire chiarezza, trasparenza e collaborazione con l'utenza, ferma restando la necessaria validazione dell'Ente per i profili di competenza comunale, istituzionale, regolatoria, tariffaria, tributaria, autorizzativa e di pubblicazione.	

**Angel Srl**

Gestore operativo del servizio