



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Comune di Ariccia

2024

SEZIONE 1 - GENERALITÀ

La carta dei servizi

TEKNOSERVICE S.r.l., in qualità di gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, in collaborazione con il Servizio Tributi-Ambiente del Comune di Ariccia, quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, hanno adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini ariccini uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura dei gestori e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito; inoltre, vengono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con TEKNOSERVICE S.r.l. e il Servizio Tributi- Ambiente, egualando le aree di miglioramento.

***La carta dei servizi permetterà a tutti gli utenti di
verificare l'effettiva rispondenza del servizio***

PANORAMICA

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi stabiliti dalle seguenti norme:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che stabilisce le linee guida nell'erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11.07.1995 n. 273 –Regolamentazione dei servizi pubblici
- Legge 24.12.2007 n. 244 – art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi". Legge finanziaria 2008
- Visto il piano di gestione dei rifiuti del lazio approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale n.4 del 5 agosto 2020
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.02.2022.
- Deliberazione del Consiglio Comunale del 27.01.2023 n. 8 "Art.3 del TQRIF - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani - All. A, alla Deliberazione 15/2022/r/rif, ARERA - Individuazione dello schema regolatorio per la gestione del servizio rifiuti della Città di Ariccia".

Scelta dello schema regolatorio

Ai sensi della deliberazione ARERA 15/2022, il Comune di Ariccia in qualità di Ente Territoriale Competente, con delibera del 27.01.2023 n. 8, ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo schema I "**livello qualitativo minimo**" di cui all'art. 3.1 del TQRIF approvato dall' Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/RIF.

Periodo di validità – Revisioni

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che TEKNOSERVICE S.r.l. ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

Dove trovare la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è pubblicata sull'home page del Comune di Ariccia www.comune.ariccia.rm.it nella sezione "ARERA" e sul sito del gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani www.aricicla.com



SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEI GESTORI

IL GESTORE DEL SERVIZIO DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE

L'ambito di attività

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piossasco, (Torino) Viale dell'Artigianato, 10. La Società opera nel settore ambientale dal 2004, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Attività di nettezza urbana, di igiene ambientale; di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non, in forma differenziata e/o indifferenziata;
- Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato; lavaggio strade, irrorazioni, disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazione, deblattizzazione, defogliazione, demuscazione, sanificazione ed interventi per la difesa dell'ambiente; pulizia degli arenili, specchi d'acqua e raccolta rifiuti lacustrie/o portuali; Attività di sgombero neve; attività di spurgo fosse e deostruzione caditoie; attività di bonifica di suoli, aree, ivi compresa l'attività di prelievo e trasporto in impianti autorizzati, incluso bonifiche di beni contenenti amianto;

-
- Attività di raccolta e trasporto di rifiuti ospedalieri, di carogne animali; Pulizie generali e speciali, civili, industriali, ospedaliere e per industrie alimentari;
 - Gestione di centri di raccolta rifiuti, impianti e discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
 - Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati;
 - Costruzione e gestione anche in regime di concessione di depuratori; di discariche; di impianti di compostaggio;
 - Installazione, manutenzione, revisione, riparazione, ampliamento e trasformazione di impianti idrosanitari; trattamento, uso, accumulo e consumo di acqua; di riscaldamento e di climatizzazione; igienici, cucine, lavanderie, del gas e loro manutenzione; di protezione antincendio; progettazione, esecuzione, interventi di ottimizzazione, gestione e manutenzione in genere di impianti termoidraulici, termici, di ventilazione, di condizionamento;
 - Commercializzazione e fornitura di materiali ed attrezzature per ecologia; intermediazione e commercio di rifiuti, di rottami metallici e di metalli in genere;
 - Noleggio di mezzi ed attrezzature per servizi ecologici anche per conto di terzi; autotrasporti di cose per conto terzi, nazionali ed internazionali; demolizione di edifici e sistemazione del terreno; lavori generali e trasporti durante la costruzione di edifici ed attività connesse; costruzioni e manutenzioni edili, stradali e meccaniche;
 - Attività di studio, consulenza, progettazione ed intervento nel settore ambientale, monitoraggio ambientale;
 - Attività di gestione tariffazione e relativa bollettazione per servizi inerenti l'igiene ambientale; servizio di rilevazione generale delle utenze.



I NUMERI DI TEKNOSERVICE

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla Teknoservice ed il numero di mezzi della flotta aziendale.



ABITANTI SERVITI

2.000.000



COMUNI O ENTI SERVITI

207



DIPENDENTI

2.225



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

Oltre 1800 veicoli autorizzati

AUTORIZZAZIONI

TEKNOSERVICE S.r.l. è in possesso delle seguenti autorizzazioni

Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero TO01821 nelle seguenti categorie e classi:

- **CATEGORIA 1 - CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- Attività di spazzamento meccanizzato – **Classe: A**
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - **Classe: A**
- **Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 – Classe: A Sottocategoria D7 – Classe: B**
- **CATEGORIA 4 – CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 5 – CLASSE C** (Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 8 – CLASSE C** (Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) dal 20/12/2021 valida fino al 20/12/2026
- **CATEGORIA 9 – CLASSE D** (bonifica di siti) dal 04/11/2022 valida fino al 04/11/2027
- **CATEGORIA 10B – CLASSE E** (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2022 valida fino al 14/02/2027
- **CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO** dal 30/06/2022 valida fino al 30/06/2032



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

TEKNOSERVICE S.r.l. ha ottenuto le seguenti importanti certificazioni:

- ***Certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015;***
 - ***Certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015 secondo norma EMAS 1221/2009***
-

Gli obiettivi prefissati dalla direzione aziendale sono stati sempre accompagnati da un'attenzione notevole agli standard di sicurezza ed alla responsabilità socialità, incorporandoli nell'essenza stessa del suo operato. Questa visione di insieme ha portato ad acquisire anche ulteriori certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza** attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- **Certificazione del sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa** (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

Non bisogna inoltre dimenticare l'iscrizione dell'azienda alla White-List della Prefettura di Torino fino al 07/02/2024 per i seguenti settori di attività:

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

Importante anche ricordare l'**Attribuzione Rating di Legalità** ai sensi dell'art.2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il punteggio: ★★++ e la **Certificazione ISO 27001** riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

TEKNOSERVICE Srl aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.



POLITICA DELLE QUALITÀ

La Direzione considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità, del rispetto e tutela dell'ambiente e dell'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, per la crescita dell'Organizzazione e di tutte le parti interessate con cui essa interagisce direttamente o indirettamente.

A tal fine, adottando un sistema di gestione che valuta attentamente ogni processo, o area di responsabilità, e i possibili pericoli, attuando tutti gli interventi necessari - in ottica preventiva - di mitigazione del rischio come opportunità di miglioramento continuo (Risk-Based Thinking), si ritiene fondamentale operare secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione Integrato qualità-ambiente-salute e sicurezza sul lavoro basato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, EMAS e UNI ISO 45001:2018.

In relazione al proprio contesto, alle parti interessate e alle attività e ai prodotti/servizi erogati, la Direzione si impegna a:

- promuovere l'approccio per processi e, per ciascun processo, valutare i rischi e le opportunità;
- definire obiettivi e indicatori, considerando in ogni azione/decisione presa tutti i pertinenti aspetti legati alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro, e monitorarli attraverso un costante riesame;
- valutare le esigenze del Cliente al fine di soddisfarne al meglio i requisiti, così da favorire la competitività aziendale generale;
- rispettare e soddisfare tutte le leggi e i requisiti applicabili ed attuare un controllo costante con specifiche verifiche di conformità;
- proteggere e valorizzare l'ambiente e adottare tutte le misure necessarie per prevenire l'inquinamento, ridurre il consumo di energia sotto qualsiasi forma e ottimizzare l'utilizzo delle risorse
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri e adottare tutte le misure necessarie per eliminare i pericoli, ridurre i rischi e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- attuare i processi necessari per prepararsi e rispondere alle potenziali situazioni di emergenza;
- promuovere la consultazione e partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori
- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro.

A tal fine si ritiene centrale il coinvolgimento di tutte le parti interessate attraverso:

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata; il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;

-
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema di gestione integrato tra tutti i soggetti portatori di interesse.

Gli impegni assunti nella presente Politica sono tradotti in obiettivi periodicamente monitorati dalla Direzione, la quale rende nota la propria irrevocabile determinazione al loro raggiungimento e conferma il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi organizzativi, verificare la coerenza dei risultati conseguiti, necessari per garantire l'attuazione del Sistema di Gestione ed un suo continuo miglioramento.

La Direzione assicura che la presente Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e a tutte le parti interessate, nonché resa disponibile al pubblico.

IL GESTORE DEL SERVIZIO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Servizio Tributi del Comune di Ariccia è sito in Piazza San Nicola, n. 1 in Ariccia. L'ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 11:00, previo appuntamento telefonico al seguente numero 06.934851.

La richiesta di appuntamento può essere richiesta anche tramite PEC (protocollo@pec.comunediariccia.it) dove l'utente per la lavorazione della pratica deve indicare: nome e cognome, ragione sociale, codice fiscale, numero utenza (se iscritto nel ruolo TARI) e l'oggetto della richiesta.

Il Servizio Tributi si occupa di:

- gestire le entrate tributarie (IMU, TASI, TARI);
- predisporre il Piano Economico Finanziario TARI;
- emettere i ruoli TARI;
- inserire – su istanza di parte e/o d'ufficio – le variazioni, iscrizioni e cessazioni TARI;
- inserire le successioni e dichiarazioni ai fini IMU/TASI;
- avviare le attività di accertamento dei tributi TASI/TARI ed IMU nonché delle aree edificabili ai fini IMU;
- controllare le posizioni tributarie, inviare solleciti di pagamento e/o accertamenti;
- iscrivere a ruolo coattivo.

Le richieste TARIP di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, invio di reclami, le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio possono essere effettuate tramite i moduli messi a disposizione sul sito del comune di Ariccia www.comune.ariccia.rm.it nella sezione modulistica che si trova nella homepage.

Le modalità di presentazione dei moduli sono le seguenti:

- all' ufficio Protocollo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00, il lunedì e il giovedì dalle 15.30 alle 17.00;
- spedizione postale tramite RACCOMANDATA A.R. indirizzata al SERVIZIO TRIBUTI CITTÀ DI ARICCIA P.ZZA SAN NICOLA 1 - 00072 ARICCIA (RM);
- all'indirizzo di posta elettronica PEC: protocollo@pec.comunediariccia.it;

Relativamente al servizio TARIP il Comune di Ariccia mette a disposizione sul proprio sito web www.comune.ariccia.rm.it:

- le regole di calcolo della tariffa;
- l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie;
- gli atti di approvazione della tariffa;
- i regolamenti TARIP e delle Entrate, il Piano Tariffario e le tariffe;
- le modalità di pagamento ammesse;
- le scadenze per il pagamento;
- le informazioni rilevanti per il mancato e omesso pagamento;
- la procedura per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa;
- le indicazioni della possibilità di richiesta del duplicato nel caso di smarrimento o mancata ricezione dell'avviso di pagamento;
- le modalità per la richiesta di rateizzazione degli importi.

Il Servizio Ambiente riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 11.00 e il lunedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 al seguente numero 06 934851.

Il Servizio Ambiente si occupa:

- della gestione delle competenze comunali in materia di igiene ambientale;
- del controllo dell'attività della società che gestisce il ciclo di gestione dei rifiuti urbani.



SEZIONE 3 – PRINCIPI FONDAMENTALI

TEKNOSERVICE S.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Eguaglianza di trattamento

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

TEKNOSERVICE S.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti l'erogazione del servizio.

Continuità e regolarità

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Derghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare

tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

TEKNOSERVICE S.r.l. favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, TEKNOSERVICE S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; sito internet www.aricicla.com
- Sito del Comune di Ariccia www.comune.ariccia.rm.it
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

Professionalità

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Lealtà e correttezza

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

Chiarezza delle informazioni

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

Tutela dell'Ambiente

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano

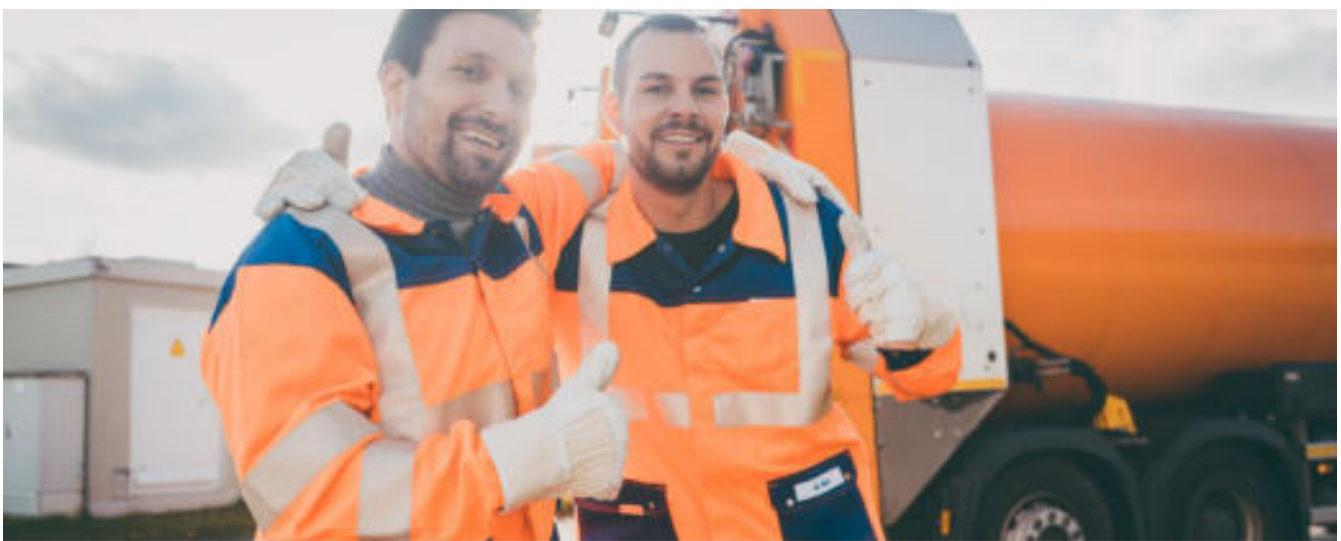
danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Sicurezza dei lavoratori

TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.



Qualità, efficienza ed efficacia del servizio

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

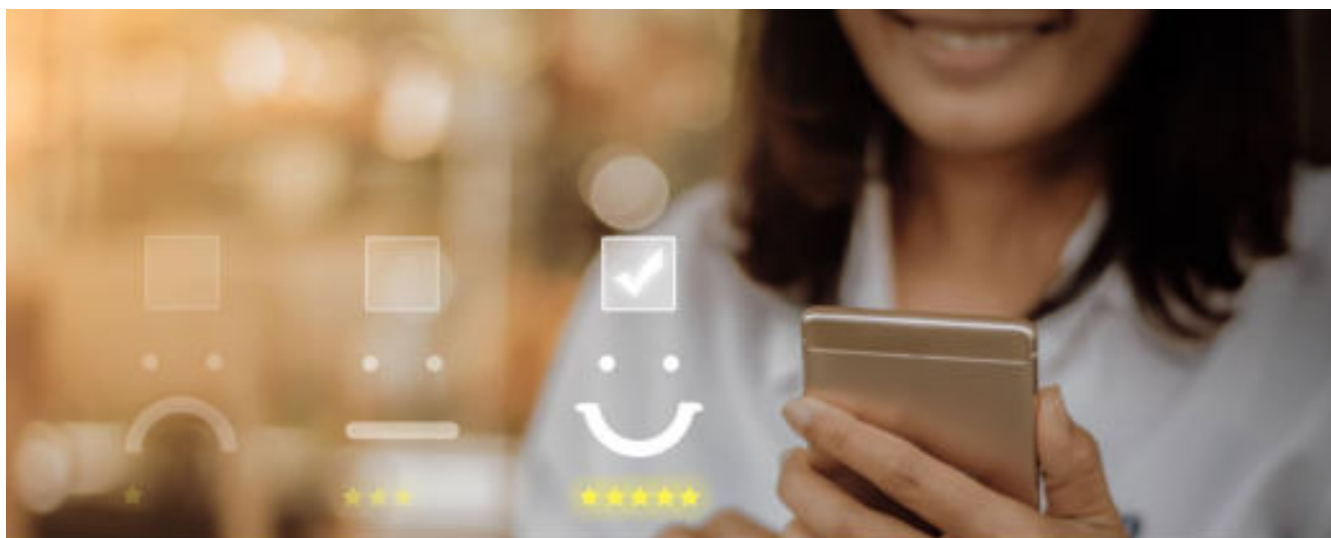
Per garantire un adeguato servizio all'utenza TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

Privacy

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo n.196 del 30 giugno 2003 ss.mm.ii. Decreto Legislativo 101/2018 e ss.mm.ii. in recepimento del Regolamento UE 2016/679.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

I gestori si impegnano a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi.

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo telefono/lettera/mail agli indirizzi sopra riportati compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Tempi di attesa

La TEKNOERVICE S.r.l. si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza.

I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti. Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà di Teknoservice, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

Tempi di risposta

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti, mentre per le segnalazioni scritte i tempi di risposta devono essere contenute in 30 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta ammonta a 5 giorni lavorativi.

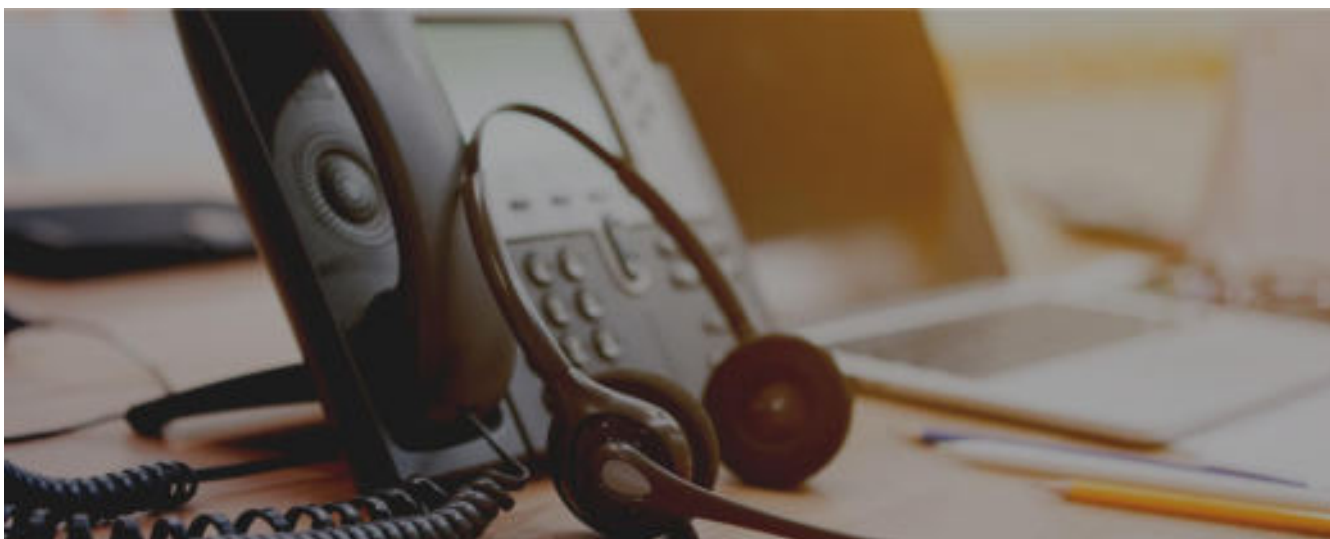
Il tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi ammonta a 5 giorni lavorativi.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi al Servizio Tributi e Ambiente che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Punti di contatto

Il gestore mette a disposizione dell'utenza le proprie strutture al fine di garantire un pronto ed efficiente punto di contatto con l'utenza:

- Infopoint presso il Centro Comunale di Raccolta di via Campoleone e di via Cerquette
- numero verde 800.078.570
- e.mail: ariccia@teknoserviceitalia.com
- Ufficio Qualità Ambiente Sicurezza telefonicamente
- Sito internet www.aricicla.com e www.teknoserviceitalia.com



Presso i punti di contatto è possibile ottenere le seguenti informazioni ed istruzioni:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti delle strade;
- elenco dei rifiuti conferibili e calendario dei ritiri;
- corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;

Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il gestore assicura la conformità delle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi di sportello e si impegna ad agevolare tale soggetti nella fruizione di tali servizi.

Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Comune, quale Ente territorialmente competente.



SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

Generalità

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da comune a comune, in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta domiciliare della frazione secca residua con contenitori/mastelli dotati di Tag Rfid;
- raccolta differenziata domiciliare della frazione organica con contenitori/mastelli dotati di Tag Rfid;
- raccolta differenziata domiciliare del vetro e lattine;
- raccolta differenziata domiciliare carta;
- raccolta differenziata domiciliare degli imballaggi in plastica;
- raccolta degli ingombranti su chiamata;
- raccolta dei medicinali scaduti mediante contenitori stradali;
- raccolta delle pile esauste mediante contenitori stradali;

-
- raccolta differenziata di gran parte delle tipologie di rifiuti tramite contenitori e containers presso gli ecocentri Comunali;
 - trasporto presso impianti autorizzati al trattamento/smaltimento di tutte le singole frazioni raccolte sul territorio comunale;
 - gestione dei centri Comunali di Raccolta;
 - impiego di apposite etichette adesive per la segnalazione di errati conferimenti nel servizio di raccolta porta a porta;
 - spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze del territorio Comunale;
 - lavaggio delle strade e piazze previste dal contratto;
 - spurgo delle caditoie, grate e bocche di lupo;
 - gestione delle segnalazione mediante il numero verde dedicato;
 - rimozione dei rifiuti abbandonati e delle discariche abusive;
 - predisposizione e trasmissione all'Ente di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi;
 - servizi vari e su richiesta del Comune di Ariccia.

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Modalità di raccolta

La raccolta delle frazioni principali – organica, secco residuale, multimateriale vetro e metallo, imballaggi in plastica e carta e cartone – viene effettuata con modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è concepita per ogni singola utenza, in funzione della tipologia e della dimensione.

Nel Comune di Ariccia la raccolta del Secco Residuo viene effettuata mediante la *Tariffa Puntuale*.

Tariffa Puntuale

Cos'è?

La Tariffa Puntuale (più sinteticamente *TARIP*) è un metodo tariffario che consente di quantificare il tributo anche in funzione del rifiuto conferito al servizio pubblico da parte dell'utente.

Qual è lo scopo della Tariffa Puntuale?

L'obiettivo della Tariffa Puntuale è quello di premiare i cittadini più virtuosi. Infatti, all'utente che produrrà meno rifiuti indifferenziati (secco residuo) verrà corrisposta una bolletta meno onerosa. Un sistema equo, in quanto si ottiene una partecipazione diretta

dei cittadini, premiando chi differenzia correttamente i materiali riciclabili, con conseguente riduzione di quelli non riciclabili. La verifica del comportamento virtuoso è resa possibile dalle letture che il gestore svolge al momento della raccolta dei mastelli/contenitori del secco residuo.

Come funziona?

La tariffa puntuale prevede di associare la singola utenza, corrispondente ad esempio ad un nucleo familiare, alle quantità di rifiuto indifferenziato (secco residuo) prodotto e conferito al servizio pubblico.

Questo tipo di tariffa si compone di una parte fissa e di una variabile: la prima è calcolata in base alla superficie dell'immobile per le utenze non domestiche e in base al numero di componenti del nucleo familiare, per le utenze domestiche, andando a finanziare le spese non legate alla produzione dei rifiuti, come lo spazzamento delle strade, lo svuotamento dei cestini, la pulizia degli spazi pubblici e gli investimenti in opere pubbliche. La seconda, variabile, è direttamente dipendente dai rifiuti prodotti dall'utenza e dal servizio usufruito e viene impiegata per la copertura dei costi di raccolta, trasporto e trattamento/smaltimento dei rifiuti urbani.

Il metodo impiegato consente la misurazione della cosiddetta "soglia annua minima di conferimento", che varia a seconda del numero di componenti del nucleo familiare. Vi è poi una quota variabile aggiuntiva, la quale viene applicata solo quando si conferiscono maggiori quantità del rifiuto secco residuo, rispetto alla quantità prevista come quota variabile minima, come definita dal vigente Regolamento Comunale TARIP.

Nel Comune di Ariccia la raccolta puntuale viene applicata alla sola raccolta del secco residuo, mediante la lettura dei Tag Rfid presenti sui mastelli/contenitori e che permettono di quantificare gli svuotamenti effettivi per ogni utenza. È perciò fondamentale che le utenze esponano il contenitore/mastello per il ritiro quando quest'ultimo risulta essere completamente pieno. Alla fine di ogni anno viene quantificato il numero di svuotamenti per ogni utenza, se superiore a quelli preassegnati.

Modalità di esposizione

I contenitori devono essere esposti dalle utenze su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i contenitori/mastelli pieni dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 05.00 del giorno di raccolta. Una volta svuotati, i contenitori/mastelli devono essere riposti dalle utenze all'interno delle aree private.

Zonizzazione del Territorio

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è stato diviso in due zone: “Centro Storico” e “Resto del territorio”.

ZONA CENTRO STORICO (CS) – costituito dalle seguenti strade/piazze

Via A. Foligno, Piazza A. Mancini, Piazzale A. Moro, Via Campicelli, Via Cardinal F. Chigi, Via Acqua leggera, Viale Antonietta Chigi, Via Aurelia, Via Azia, Piazza B. Pompei, Via Borgo S. Rocco, Via Cavour, Via D. Sabatini, Via degli Olmi, Via dei Malabranca, Piazzale del Cimitero, Vicolo del Mattatoio, Via del Parco, Via del Trionfo, Via della Costa, Via della Croce, Via della Focaccia, Piazza della Repubblica, Via dell'Arco, Scalinata dello Stallone, Via dell'Uccelliera (1° tratto), Piazza di Corte, Largo di porta Napoletana, Via Don G. Adinolfi, Via Don L. Sordini, Via Egeria, Via Flavia, Via Flora, Corso Garibaldi, Via Indipendenza, Via Ippolito, Via L. Bellani, Via Laziale, Via Lucidi, Via Marcelliana, O. Bianchi, O. Cioli, O. Ottaviani, Via Rosa, Largo Savelli, Via Silvia, Via Speranza, Via Strada Nuova, Via U. Mancini, Via Vittoria, Scalinata Vittoria.

ZONA RESTO DEL TERRITORIO (RT) – costituito dalle seguenti sottozone

ZONA VILLINI: Via B. Tortolini, Via dei Villini, Via del Lampioncino, Via delle Roccette, Via G. Bertolini, Scalinata G. D'annunzio, Via I. Aleandri, Via IV Novembre, Piazzale Menotti Garibaldi, Via Orazi e Curiazi, Via Parco Chigi, Via V. Volterra, Via XX Settembre, Via XXI Aprile, Via XXV Aprile;

ZONA ALTA E MONTEGENTILE: Viale A. De Gasperi, Viale A. Gramsci, Via Cisterna Romana, Piazzale D. Marinelli, Viale dei Castani, Viale del Bosco Antico, Via del Monte, Via delle Cerquette, Via delle Muracce, Via dell'Uccelliera, Via G. Lugli, Via L. Canina, Largo L. Fortunati, Via Prataro, Viale degli Aceri, Viale dei Carpini, Viale dei Cerri, Piazzale dei Daini, Viale dei Frassini, Viale dei Larici, Viale dei Lauri, Viale dei Lecci, Viale dei Noccioli, Viale dei Roveri, Viale dei Tigli, Viale dell'Agrifoglio, Viale delle Ginestre, Viale di Monte Tondo, Viale Piagge, Via Attio Prisco, Via Caio Scatinio, Via Q. Labieno Partico;

ZONA GALLORO - CATENA: Via Appia Nuova, Via Appio Claudio, Via Beata R. Venerini, Via Catullo, Via Cicerone, Piazza Dante Alighieri, Vicolo del Colle Pardo, Via del Panorama, Via di Galloro, Via Diana Aricina, Via F. Turati, Via Fontanaccio, Via G. Borghese, Via G. Romita, Largo Grotta Lupara, Via Le Prata, Via Lega Latina, Via M. D'Azeglio, Via M. De Rossi, Via Magno E. Lesbio, Via Monte Gentile, Via N. Costa,

Via Orazio, Via Ovidio, Via P. Nardini, Viale Piave, Scalinata Pompeo Magno, Via Prischi Latini, R. Cametti, Via Ramo D' Oro, Scalinata Sacro Cuore, Via Sacro Cuore, Via Santa Casa, Via T. Kuntze, Via Turno Erdonio, Via Virbio, Via Virgilio;

ZONA VALLERICCIA: Via Appia Antica, Via degli Orti, Vicolo dei Pozzi, Vicolo dei Santoni, Via del Cannetaccio, Via del Girasole, Via del Gomito, Via del Quartaccio, Via della Braccheria, Via della Marana, Via della Palombara, Vicolo della Polveriera, Vicolo della Refuta, Vicolo della Piscina, Via delle Vignole, Via dell'Emissario, Via di Mezzo, Via Longarina, Via Moletta, Via Pagliarozza, Vicolo Pantanelle, Vicolo Pietre Bianche, Via Vallericcia;

ZONA NOCCHIENTI/CANCELLERIA: Via Cancelleria, Via Casaletto, Via Cese, Via Cipressetti, Via Cupetta, Via degli Oleandri, Via degli Ulivi, Via dei Cardi, Vicolo dei Meli, Via dei Noci, Vicolo dei Peri, Via dei Peschi, Via dei Rovi, Vicolo dei Salci, Via dei Susini, Vicolo del Biancospino, Via del Crocefisso, Via del Tesoro, Vicolo dell'Olmobello, Via della Sorgente, Via delle Albicocche, Via delle Grotte, Vicolo delle Mimose, Via delle More, Vicolo delle Siepi, Via delle Sorbe, Vicolo di S. Antonio, Vicolo di S. Spirito, Vicolo Doria, Via Innocenzo XII, Via L. Cattani, Via Nettunense, Via Nocchienti, Via Paluzzetti, Via Perlatura, Via Pometo, Via Pratolungo, Via Quarto Negroni, Via Rufelli, Via Tenutella, Via Traspontina, Via Variante di Cancelliera, Via Villafranca;

PIANI SANTA MARIA/FONTANA DI PAPA/GINESTRETO: Via Antica Corriera, Via Campoleone, Via Colli Albani, Via Colli S. Paolo, Via dei Vigneti, Vicolo del Colle, Vicolo del Moscato, Vicolo del Trebbiano, Via dell'Agricoltura, Via dell'Aleatico, Vicolo della Malvasia, Via Fontana di Papa, Vicolo Giovanni XXIII, Via Montagnanello, Piazzale P. Nenni, Via dei Piani di S. Maria, Via Coriolano, Via Corioli, Vicolo degli Scorzi, Vicolo Fondi Rustici, Via Monte Giove, Vicolo dei Piani, Vicolo Particelle, Via G.Perucca, Via Ginestreto, Via Innocenzo XII.

Calendari di raccolta

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

Utenze domestiche

IL PORTA A PORTA AD ARICCIA

CALENDARIO SETTIMANALE ZONA A - CENTRO STORICO - VALIDO DAL 01/11/21

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
			-		



CARTA E CARTONE

Giornali, libri, fogli, quaderni, cartoni vari per imballaggi, sacchetti di carta, confezioni in Tetrapack.

Conferire senza sacchetto nel mastello **BIANCO** riducendo di volume i rifiuti



IMBALLAGGI IN PLASTICA

Bottiglie di plastica, flaconi di detersivi, polistirolo, sacchetti, pellicole, cellophane, bicchieri e piatti in plastica, confezioni alimentari in plastica

Conferire nel sacchetto semitrasparente ed esporlo all'interno del mastello **GIALLO** riducendo di volume i rifiuti



SECCO / INDIFFERENZ.

Rifiuti composti da più materiali diversi tra loro (spazzolini, larnette, penna...) stracci, ceramica, chewin gum, bacinelle, pannolini e assorbenti, cassette audio CD/DVD e loro custodie, polvere, giocattoli rotti (non elettronici), calze di nylon.

Conferire senza sacchetto nel mastello **GRIGIO con Transponder**



VETRO E LATTINE

Bottiglie, bicchieri, vasi e barattoli di vetro, barattoli di latta, lattine e confezioni in alluminio e metallo, carta stagnola, tappi di bottiglia in metallo.

Il vetro va conferito privo di residui organici al suo interno. Conferire senza sacchetto nel mastello **VERDE**



UMIDO / ORGANICO

Scarti di cucina e avanzi di cibo, fondi di caffè e di tè, carta assorbente di cucina unta, gusci d'uovo, recisi e piante domestiche (senza terriccio), alimenti avvariati, scarti di verdura e di frutta, lettiera di piccoli animali domestici organica, cenere spente

Conferire nel sacchetto **COMPOSTABILE** ed esporlo all'interno del mastello **MARRONE con Transponder**



PANNOLINI E PANNOLONI

E' prevista la raccolta porta a porta per tutti gli utenti che presenteranno apposita autocertificazione da richiedere in Comune. Scopri di più sul sito www.ariccia.it



VERDE

Sfaldi d'erba, fiori, ramaglie, potature di alberi e siepi. E' prevista la raccolta porta a porta per tutti gli utenti che si sono iscritti al servizio a pagamento di raccolta sfaldi e/o potature Anno 2021. Scopri di più sul sito www.ariccia.it

CALENDARIO SETTIMANALE ZONA B - RESTO DEL TERRITORIO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO

CARTA E CARTONE

Giornali, libri, fogli, quaderni, cartoni vari per imballaggi, sacchetti di carta, confezioni in Tetrapack.

Conferire senza sacchetto nel mastello **BIANCO** riducendo di volume i rifiuti

IMBALLAGGI IN PLASTICA

Bottiglie di plastica, flaconi di detersivi, polistirolo, sacchetti, pellicole, cellophane, bicchieri e piatti in plastica, confezioni alimentari in plastica

Conferire nel sacchetto semitrasparente ed esporlo all'interno del mastello **GIALLO** riducendo di volume i rifiuti

SECCO/INDIFFERENZ.

Rifiuti composti da più materiali diversi tra loro (spazzolini, lamette, penne...) stracci, ceramica, gomme, bacinelle, pannolini e assorbenti, cassette audio CD/DVD e loro custodie, polvere, giocattoli rotti (non elettronici), calze di nylon.

Conferire senza sacchetto nel mastello **GRIGIO con Transponder**

VETRO E LATTINE

Bottiglie, bicchieri, vasi e barattoli di vetro, barattoli di latte, lattine e confezioni in alluminio e metallo, carta stagnola, tappi di bottiglia in metallo.

Il vetro va conferito privo di residui organici al suo interno.

Conferire senza sacchetto nel mastello **VERDE**

UMIDO/ORGANICO

Scarti di cucina e avanzi di cibo, fondi di caffè e di tè, carta assorbente di cucina unta, gusci d'uovo, recisi e piante domestiche (senza terriccio), alimenti avariati, scarti di verdura e di frutta, lettiera di piccoli animali domestici organica, cenere spenta

Conferire nel sacchetto **COMPOSTABILE** ed esporlo all'interno del mastello **MARRONE con Transponder**

PANNOLINI E PANNOLONI

E' prevista la raccolta porta a porta per tutti gli utenti che presenteranno apposita autocertificazione da richiedere in Comune. Scopri di più sul sito www.ariccia.it

VERDE



Sfalci d'erba, fiori, ramaglie, potature di alberi e siepi. E' prevista la raccolta porta a porta per tutti gli utenti che si sono iscritti al servizio a pagamento di raccolta sfalci e/o potature Anno 2021. Scopri di più sul sito www.ariccia.it

Utenze non domestiche



COMUNE DI ARICCIA Calendario di raccolta differenziata UND

Ricordiamo alle utenze di posizionare il rifiuto previsto dal calendario settimanale **a bordo strada**, nei contenitori in dotazione, dalle **ore 22.00** (del giorno precedente) alle **ore 05.00** del giorno di raccolta.



LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO

CARTONE

Scatole, scatole di cartone, cartoni vari per imballaggi.

Esporre il rifiuto sfuso, ridotto di volume e legato con spago in fibra naturale o all'interno di sacchetti di carta



IMBALLAGGI IN PLASTICA

Bottiglie di plastica, flaconi di detersivi, polistirolo, sacchetti, pellicole, cellophane, bicchieri e piatti in plastica, confezioni alimentari in plastica.

NO POSATE DI PLASTICA

Conferire i rifiuti ridotti di volume all'interno del contenitore **GIALLO**

SECCO/INDIFFERENZ.

Rifiuti composti da più materiali diversi tra loro (spazzolini, lamette, penne...) stracci, ceramica, gomme, bacinelle, pannolini e assorbenti, cassette audio CD/DVD e loro custodie, polvere, giocattoli rotti (non elettronici), calze di nylon.

Conferire i rifiuti all'interno del contenitore **GRIGIO con Transponder**

VETRO E LATTINE

Bottiglie, bicchieri, vasi e barattoli di vetro, barattoli di latte, lattine e confezioni in alluminio e metallo, carta stagnola, tappi di bottiglia in metallo.

Il vetro va conferito **privo di residui organici** al suo interno.

Conferire i rifiuti nel contenitore **VERDE**

UMIDO/ORGANICO

Scarti di cucina e avanzi di cibo, fondi di caffè e di tè, carta assorbente di cucina unta, gusci d'uovo, recisi e piante domestiche (senza terriccio), alimenti avariati, scarti di verdura e di frutta, lettiera di piccoli animali domestici organica, cenere spenta.

Conferire i rifiuti all'interno del contenitore **MARRONE con Transponder**

CARTA

Giornali, libri, fogli, quaderni, sacchetti di carta, confezioni in Tetrapack.

Conferire i rifiuti ridotti di volume all'interno del contenitore **BIANCO**



Desideri più informazioni?

Visita il sito internet dedicato al servizio di igiene urbana ad Ariccia

www.ariccia.com

Scarica GRATUITAMENTE l'app MUNICIPALM scannerizzando questi QR



Numero Verde
800.078.570

PER INFO, PRENOTAZIONI E RITIRO INGOMBRANTI:

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00 - Il sabato dalle 8:00 alle 12:00



COMUNE DI ARICCIA

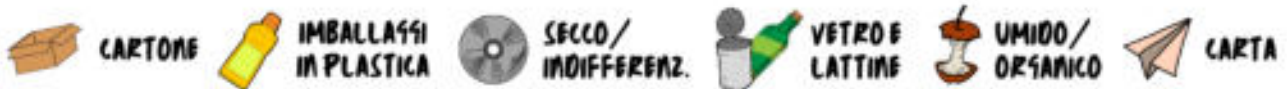


SETTIMANA TIPO DI RACCOLTA PORTA A PORTA FRASCHEFFE

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	
	 	 		 	 	x2 x2	

x2 : Doppio passaggio (mattina - pomeriggio)

Passaggi supplementari durante il periodo estivo (01/06-30/09)



Raccolta delle altre frazioni al difuori del porta a porta

La Teknoservice S.r.l. svolge sul territorio comunale la raccolta delle seguenti frazione merceologiche:

- farmaci scaduti: l'utente può conferire il rifiuto negli appositi contenitori posizionati presso le farmacie e presso i centri comunali di raccolta;
- pile esauste: l'utente può conferire il rifiuto negli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale presso i principali rivenditori e nei centri comunali di raccolta.
- rifiuti tessili sanitari (pannolini/pannoloni): su richiesta scritta da parte dell'utente, da inoltrare direttamente all'Ente Comunale.

Rimozione dei rifiuti abbandonati e delle discariche abusive

La rimozione dei rifiuti abbandonati di natura urbana sul territorio comunale avviene costantemente durante la settimana al fine di mantenere il territorio pulito.

La rimozione dei rifiuti speciali avviene attraverso un apposito procedimento di verifica in loco, eventuale caratterizzazione dello stesso e successiva rimozione.

Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

Sul territorio comunale sono attivi servizi di spazzamento manuale e meccanizzato e di svuotamento dei cestini pubblici stradali.

Spazzamento meccanizzato

Il servizio viene erogato con frequenza 6 giorni su 7, operando in supporto alle zone di spazzamento manuale.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrice meccanica, coadiuvata da un operatore a terra per le operazioni di finitura, in particolare nei punti irraggiungibili dalla macchina.

Spazzamento manuale

La pulizia viene effettuata manualmente e giornalmente nel Centro Storico da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi, nonché le aree verdi, adibite a parchi pubblici.

L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, deiezioni animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

Svuotamento dei cestini pubblici stradali

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati durante l'anno con una calendarizzazione idonea, al fine di non averli mai pieni

Gestione dei centri comunali di raccolta

Modalità di raccolta

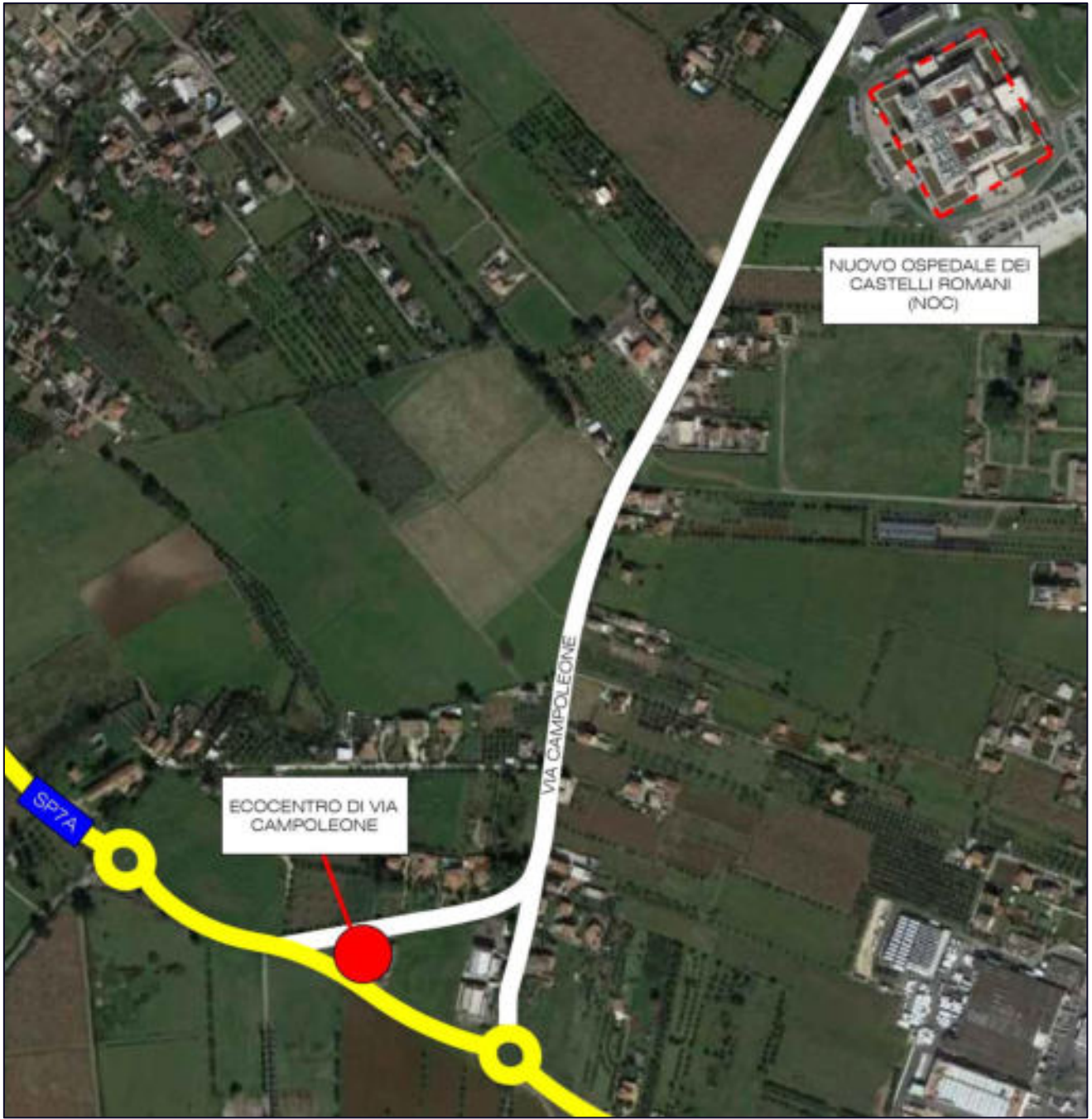
Sul territorio comunale sono attivi due centri per il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzati rispettivamente in Via delle Cerquette SNC e in Via Campoleone SNC.

Posizione precisa degli ecocentri tramite scansione Qr code

Via delle Cerquette

Via Campoleone





Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse

Conformemente a quanto previsto dal vigente regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 08.04.2008 e ss.mm.ii. le tipologie di rifiuto conferibili nel centro di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:

Via delle Cerquette SNC:

- R1 Freddo e Clima CER 200123
- R2 Grandi Bianchi CER 200136
- R3 Tv e monitor CER 200135
- R4 Piccoli elettrodomestici CER 200136
- R5 Fonti luminose CER 200121
- Rifiuti legnosi CER 200138
- Imballaggi in cartone CER 150101
- Rifiuti plastici CER 200139 o imballaggi in plastica CER 150102
- Oli e grassi commestibili CER 200125
- Ingombranti CER 200307
- Rifiuti organici CER 200108
- Prodotti T/F CER 150110
- Oli minerali esausti CER 200126
- Vernici CER 200127
- Inerti CER 170107
- Rifiuti in vetro/metallo 150106
- Farmaci CER 200132
- Abiti e prodotti tessili CER 200110
- Toner CER 080318 utenze domestiche
- Sfalci e potature CER 200201.

Via Campoleone snc:

- R1 Freddo e Clima CER 200123
- R2 Grandi Bianchi CER 200136
- R3 Tv e monitor CER 200135
- R4 Piccoli elettrodomestici CER 200136
- R5 Fonti luminose CER 200121
- Rifiuti Legnosi CER 200138
- Imballaggi in Cartone CER 150101

- Rifiuti plastici CER 200139 o imballaggi in plastica CER 150102
- Oli e grassi commestibili CER 200125
- Ingombranti CER 200307
- Prodotti T e/o F CER 150110
- Oli minerali esausti CER 200126
- Inerti CER 170107
- Rifiuti in vetro/metallo 150106
- Farmaci CER 200132
- Abiti e prodotti tessili CER 200110
- Toner CER 080318 utenza domestiche
- Sfalci e potature CER 200201
- Pile CER 160601-02-03-04
- Rifiuti da spazzamento CER 200303
- Rifiuti metallici CER 200140
- Pneumatici 160103 utenze domestiche



Calendario e orari

Il centro di raccolta di via Cerquette SNC è aperto al pubblico nei seguenti orari:
dal lunedì al sabato: 7.00 -13.00/14.00 - 16.00 h | domenica: 8.00 -13.00 h

Il Centro di Raccolta di via Campoleone SNC è aperto al pubblico nei seguenti orari:
aperto lunedì e giovedì: 07.00 -13.00 /14.00 -16.00 h
E il martedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica: 08.00 - 13.00 h

Norme di accesso all'ecocentro

- l'accesso è consentito ad un solo utente per volta;
- l'accesso è consentito alle sole utenze regolarmente iscritte al ruolo TARI ed in regola con i pagamenti;
- l'accesso fuori dagli orari di apertura non è consentito;
- è vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta.

Norme comportamentali

- aspettare il proprio turno all'interno del proprio veicolo;
- per accedere è necessario esibire all'operatore il proprio codice fiscale e la ricevuta dell'ultimo pagamento TARIP. In caso di conferimento per conto terzi, se il soggetto conferente non rientra nel nucleo familiare dell'iscritto al ruolo TARI, bisogna essere dotati di specifica delega, completa di fotocopia del documento di identità del contribuente iscritto al ruolo. La delega deve avere una data non antecedente a 7 giorni dal conferimento. Non sono ammessi conferimenti per conto terzi con più deleghe.
- nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche;
- è obbligatorio pesare i rifiuti, secondo le disposizioni impartite dal personale;
- provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti nei cassoni/contenitori dedicati, identificabili tramite cartellonistica, seguendo le istruzioni del personale addetto al presidio della struttura;
- raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contenitori;
- verificare dallo scontrino la corretta pesatura, rappresentando all'addetto della struttura eventuali anomalie;
- la contestazione dell'errata e/o non congrua pesatura deve essere contestata nell'immediato;
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

Servizi a chiamata

Tipologie di rifiuto interessate

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

- rifiuti ingombranti (divani, mobili, materassi, ecc.);

-
- RAEE - Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)

Tutte le tipologie sopraindicate sono anche conferibili presso il centro di raccolta.

Utenze interessate al servizio a chiamata

Sono interessate al servizio unicamente le Utenze Domestiche.

RIFIUTI INGOMBRANTI E RIFIUTI ELETTRICI ED ELETTRONICI (RAEE)

Modalità di erogazione del servizio

Il Comune di Ariccia fornisce ai cittadini un ulteriore servizio: la raccolta degli ingombranti e dei RAEE a domicilio.

È possibile prenotare, attraverso il numero verde del gestore, il ritiro gratuito degli ingombranti e dei RAEE direttamente a casa (max. di 5 pezzi per prenotazione), la richiesta verrà evasa entro 15 giorni lavorativi.

L'Utente richiedente deve essere il titolare del tributo iscritto in TARI ed in regola con i pagamenti dello stesso.

Tale servizio è possibile richiederlo attraverso i seguenti strumenti:

- Visitando il sito internet: www.aricicla.com
- Chiamando il nostro numero verde 800.078.570. Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00 - Il sabato dalle 8:00 alle 12.00

Regole

Posizionare gli ingombranti e/o i RAEE davanti all'indirizzo comunicato nella prenotazione, in modo che non intralci la circolazione e sia facilmente maneggiabile (no viti sporgenti, parti taglienti esposte...)

È necessario ricordare di dividere preventivamente gli ingombranti per tipologia.

RACCOLTA SFALCI E POTATURE

Modalità di erogazione del servizio

I cittadini che possiedono un giardino possono usufruire del servizio di raccolta del verde, scaricando e compilando il modulo di richiesta di iscrizione al servizio a pagamento di raccolta degli sfalci e potature.

Il modello da compilare è scaricabile dal sito del Comune di Ariccia (*sezione modulistica/raccolta differenziata/domanda iscrizione sfalci*) o dalla sezione *news* del sito www.aricicla.com

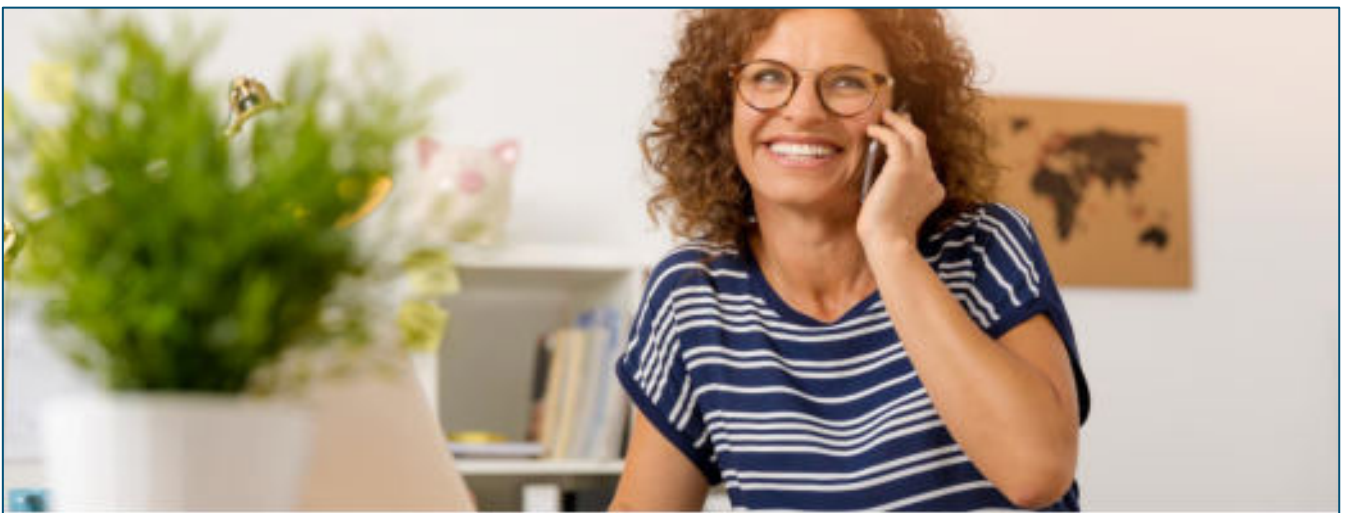
(https://www.aricicla.com/_files/ugd/8d0e3c_77acaafa087e4825881d70162e99b2c8.pdf), insieme a tutte le informazioni utili per effettuare una corretta raccolta.

La domanda va presentata **al Servizio Tributi- Ambiente del Comune di Ariccia** secondo le seguenti modalità:

- Direttamente presso gli uffici comunali durante gli orari di apertura al pubblico;
- tramite POSTA RACCOMANDATA A.R. indirizzata al **Servizio Tributi- Ambiente del Comune di Ariccia**, P.ZZA SAN NICOLA 1 - 00072 ARICCIA (RM);
- tramite PEC: protocollo@pec.comunediariccia.it

Agli abbonati verrà consegnato a domicilio un bidone carrellato di colore rosso (LT 360), all'interno del quale potranno conferire i rifiuti "verdi" prodotti.

Per usufruire del servizio di raccolta, l'utente dovrà prenotare lo svuotamento del carrellato chiamando il numero verde 800.078.570, ed avrà diritto ad un massimo di 26 passaggi annui, con un calendario prestabilito annualmente come indicato nel modulo di richiesta.



Gestione delle attrezzature e dei sacchi

Fornitura dei mastelli/contenitori

Le nuove utenze, prima di richiedere la fornitura dei mastelli/contenitori e dei sacchi, devono presentare la “*Denuncia d’iscrizione al tributo*” presso l’Ufficio Tributi ed attendere la trasmissione del modulo per il ritiro del kit; quindi, dovranno recarsi ad uno dei centri di raccolta (Via delle Cerquette o Via Campoleone) per la consegna della dotazione delle attrezzature e dei sacchi.

Sostituzione mastelli e contenitori rotti

In caso di mastelli e contenitori rotti, l’utente dovrà presentarsi presso uno dei due ecocentri comunali, munito di tessera sanitaria (associata all’utenza Tari) e delle attrezzature danneggiate da sostituire. L’azienda si riserva il diritto di verifica.

Esaurimento dotazione sacchi

Qualora un utente avesse bisogno di una fornitura maggiore di sacchi (oltre a quelli distribuiti inizialmente e presenti anche presso i distributori) lo stesso è tenuto ad acquistarli della stessa colorazione prevista per la tipologia del rifiuto presso i negozi e supermercati. I sacchi devono essere trasparenti.

Gestione dei punti di contatto

Localizzazione degli infopoint

Sul territorio di Ariccia sono attivi due sportelli di ricevimento dell’utenza presso i centri di raccolta comunali di Via delle Cerquette e di Via Campoleone.

Canali di comunicazione

L’utente può relazionarsi con il gestore attraverso i seguenti canali:

- contatto diretto presso infopoint;
- numero verde dedicato: 800.078.570;
- siti internet: www.aricicla.com e www.teknoserviceitalia.com;
- e-mail: ariccia@teknoserviceitalia.com.

Orari

L'infopoint è aperto negli stessi orari di apertura al pubblico dei centri comunali di raccolta.

Diversamente, il numero telefonico con operatore è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00 - Il sabato dalle 8:00 alle 12.00.

I siti internet e l'e-mail sono operativi 24 ore su 24.

Informazioni e utilità

Tramite i canali di comunicazione, l'utente può:

- ottenere informazioni sui calendari e gli orari di erogazione dei servizi;
- ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti;
- ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee, dei servizi o su eventi;
- prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE;
- effettuare qualunque genere di segnalazione inerente alla raccolta rifiuti.

Tempi di attesa

Il gestore si impegna a contenere i tempi di attesa agli sportelli, al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 secondi prima di rispondere. I tempi medi di attesa sono di circa 100 secondi.

Gestione dei reclami

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti. Per le segnalazioni scritte o tramite app dedicata "*Municipium*", i tempi di risposta devono essere contenuti in 15 giorni, salvo casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di enti esterni.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail, entro il termine massimo di 15 giorni. Per il tempo di risposta farà fede la data di ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre al **Servizio Tributi-Ambiente del Comune di Ariccia**, il quale avrà il compito di risolvere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intercorrere tra il gestore e l'utente, con riferimento a violazioni dei principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE DELLE TARIFFE

Il Comune di Ariccia si adegua agli obblighi di servizio previsti dallo **schema I “livello qualitativo minimo”** di cui all’art. 3.1 del TQRIF della Deliberazione n. 15/2022/R/RIF, così come individuato dalla Deliberazione di Consiglio n. del 27.01.2023 n. 8.

Obblighi previsti per ciascuno schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all’Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all’Articolo 6 e all’Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all’Articolo 10 e all’Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all’Articolo 13, all’Articolo 17 e all’Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all’Articolo 19 e all’Articolo 22	n.a. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all’Articolo 20 e all’Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell’Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tali servizi di cui all’Articolo 29 e all’Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all’Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all’Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all’Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI

Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Livelli di qualità contrattuale del servizio gestione rifiuti

	TQRIF	Gestore tariffe	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	Art. 8 e art. 9.1	30 gg	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	Art. 12	30 gg	n.a.	80%	70%	90%
Risposte ai reclami scritti	Art. 14	30 gg	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	Art. 15	30 gg	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Art. 16	60 gg	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	Art. 21	240 secondi	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	Art. 28.3	120 gg	n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	Art. 31.1	15 gg da prenotazione	n.a.	80%	70%	90%

SEZIONE 7 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

Generalità

Il gestore si impegna a rispettare livelli minimi di qualità dei servizi resi individuando indicatori numerici rappresentativi della validità dell'esecuzione e soprattutto della soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si traduce in un costante lavoro di controllo delle attività svolte e analisi delle non conformità e delle soluzioni adottate finalizzato ad un continuo miglioramento.

Sono identificate sostanzialmente due aree di intervento:

1. Qualità del servizio erogato
2. Rapporti con l'utenza

Ad ogni indicatore è associato uno specifico livello di qualità, intendendosi per tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente verificabile in modo oggettivo dallo stesso.

Teknoservice garantisce altresì un livello generale di qualità inteso come organicità dei servizi resi per come previsti dal Capitolato Speciale di Appalto.

Indicatori di qualità dei servizi

La tabella che segue riepiloga gli standard specifici associati a ciascun servizio.

Area	Servizio	Indicatore	Obiettivo	Gestione non conformità
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Mancata raccolta presso singola utenza (a seguito di esposizione regolare)	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00) A seguito della segnalazione dell'utente entro le ore 10:00 di mancata raccolta il servizio deve essere recuperato entro il turno di lavoro del giorno della comunicazione	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Segnalazione esposizione scorretta o materiale non conforme	Segnalazione entro la fine del servizio	Da concordare con Uffici Comunali
Qualità del servizio erogato	Raccolta ingombranti	Segnalazione di raccolte prenotate e non eseguite	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00) A seguito della segnalazione di mancata raccolta, entro le ore 10:00, il servizio deve essere recuperato entro il turno di lavoro del giorno della comunicazione.	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Spazzamento strade	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	95% delle superfici coperte	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Svuotamento cestini	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Pulizia aree mercatali	Termine orario di intervento	Entro tre ore da inizio servizio	Recupero immediato

Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti abbandonati	Rispetto dei tempi indicati dalla committenza (in funzione della tipologia di intervento)	Nessuna segnalazione e/o segnalazione di privati a uffici comunali. Il gestore informa gli uffici comunali della presenza di rifiuti abbandonati	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Sostituzione contenitori rotti	Tempo di intervento dalla data di segnalazione	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione	n.n.
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti	Entro 30 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Forniture	Consegna kit nuove utenze	Entro 5 giorni lavorativi	Entro il giorno successivo
Lavaggio cassonetti raccolta organico utenze non domestiche ed ai contenitori carrellati dei punti informatizzati.	Pulizia	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Entro la fine del turno di lavoro previsto	Recupero immediato
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti o telefonici di piccola entità con richiesta di essere ricontattati	Ricontattare l'utente che ne fa richiesta entro 30 giorni lavorativi o telefonicamente o per mail	n.n.
Pulizia griglie/caditoie	Pulizia	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Entro fine turno di lavoro	Recupero entro 48 ore

Grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente, il gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sull'operato delle singole unità produttive.

In base alle risultanze di tali verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio, che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

L'intento è quello di rilevare scientificamente la percezione della qualità percepita da parte degli utenti, valutando i punti di forza e le aree di miglioramento.

Sistema di controllo dei servizi

Il sistema di controllo dell'andamento dei servizi è organizzato su più livelli, ed è strutturato per garantire la maggiore efficienza dei singoli reparti operativi ed il coordinamento degli stessi. La strutturazione è la seguente:

- autocontrollo dei singoli operatori in base ai programmi ed alle direttive ricevute;
- controllo da parte dei capi squadra in base al programma di lavoro;
- verifica delle segnalazioni effettuate dagli operatori;
- sopralluoghi di controllo richiesti/effettuati dalla Committenza;
- controlli eseguiti dal responsabile tecnico di area;
- verifiche ispettive di qualità.



Gestione delle non conformità

La rilevazione di eventuali situazioni di non conformità rispetto alla programmazione dei servizi avviene attraverso vari canali:

- segnalazioni dirette da parte degli operatori mediante la modulistica del sistema gestione qualità;
- rilevazioni effettuate durante le azioni di controllo di cui al paragrafo precedente
- segnalazioni o reclami da parte della committenza o dell'utenza

Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.

Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

Il ruolo dell'utente

Una città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra il gestore dei servizi e la cittadinanza. Un servizio di alta qualità è funzione non solo della validità in fase di erogazione ma anche in funzione del tipo di fruizione, in sostanza del rispetto delle regole da parte dei cittadini.

Gli utenti pertanto si impegnano a:

- effettuare una corretta raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili e rispettando giorni e orari di esposizione;
- non abbandonare rifiuti in strada ma utilizzare gli specifici servizi, anche a chiamata;
- utilizzare i cestini gettacarte per lo scopo cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non gettare a terra alcun genere di rifiuto, compresi i mozziconi di sigaretta;
- rimuovere tramite lo specifico kit le deiezioni del proprio cane;
- rispettare i divieti di sosta per la pulizia delle strade.



SEZIONE 8 – GESTIONE DEI DATI **RELATIVI AI RIFIUTI**

L'Osservatorio Regionale Rifiuti

L'Osservatorio regionale rifiuti del Lazio pubblica sul proprio sito internet i dati aggiornati relativi a ciascun Comune della Regione.

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.

Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti all'Osservatorio Regionale.

Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

Massimizzazione della raccolta differenziata

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell'anno 2022 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti:

<u>Rifiuto</u>	<u>CER</u>	<u>Kg</u>	<u>% annua</u>
<u>Imballaggi in cartone</u>	<u>150101</u>	<u>367.820</u>	<u>3,95%</u>
<u>Imballaggi in plastica</u>	<u>150102</u>	<u>810.720</u>	<u>8,70%</u>
<u>Imballaggi in materiali misti</u>	<u>150106</u>	<u>861.200</u>	<u>9,25%</u>
<u>Miscugli di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche</u>	<u>170107</u>	<u>175.970</u>	<u>1,89%</u>
<u>Pneumatici fuori uso</u>	<u>160103</u>	<u>6.420</u>	<u>0,07%</u>
<u>Carta e cartone</u>	<u>200101</u>	<u>773.020</u>	<u>8,30%</u>
<u>Organico</u>	<u>200108</u>	<u>2.352.640</u>	<u>25,26%</u>
<u>Olio motore</u>	<u>200125</u>	<u>531</u>	<u>0,01%</u>
<u>Oli e grassi</u>	<u>200126</u>	<u>2.420</u>	<u>0,03%</u>
<u>Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose</u>	<u>200127</u>	<u>10.220</u>	<u>0,11%</u>
<u>RAEE R1</u>	<u>200123</u>	<u>17.600</u>	<u>0,19%</u>
<u>RAEE R2-R4</u>	<u>200136</u>	<u>58.020</u>	<u>0,62%</u>
<u>RAEE R3</u>	<u>200135</u>	<u>18.670</u>	<u>0,20%</u>
<u>RAEE R5</u>	<u>200121</u>	<u>730</u>	<u>0,01%</u>
<u>Legno</u>	<u>200138</u>	<u>286.220</u>	<u>3,07%</u>
<u>Rifiuti in plastica</u>	<u>200139</u>	<u>14.400</u>	<u>0,15%</u>
<u>Rifiuti metallici</u>	<u>200140</u>	<u>44.420</u>	<u>0,48%</u>
<u>Scarti vegetali</u>	<u>200201</u>	<u>332.190</u>	<u>3,57%</u>
<u>Rifiuto secco indifferenziato</u>	<u>200301</u>	<u>2.322.280</u>	<u>24,93%</u>
<u>Residui della pulizia stradale</u>	<u>200303</u>	<u>376.740</u>	<u>4,04%</u>
<u>Rifiuti ingombranti</u>	<u>200307</u>	<u>387.820</u>	<u>4,16%</u>
<u>Toner per stampa esauriti</u>	<u>080317</u>	<u>609</u>	<u>0,01%</u>
<u>Batterie e accumulatori</u>	<u>200133*</u>	<u>780</u>	<u>0,01%</u>
<u>Medicinali citotossici e citostatici</u>	<u>200131</u>	<u>420</u>	<u>0,00%</u>
<u>Abbigliamento</u>	<u>200110</u>	<u>84.150</u>	<u>0,90%</u>
<u>Rifiuti dalla pulizia delle acque di scarico</u>	<u>200306</u>	<u>8.580</u>	<u>0,09%</u>
-			
<u>Totale</u>			<u>9.314.590</u>

<u>% RD</u>	<u>75,07%</u>
<u>RSU Indifferenziato</u>	<u>24,93%</u>

MODULO RECLAMO

Spettabile Azienda
TEKNOSERVICE S.r.l.
Viale dell'Artigianato n.10
10045 PIOSSASCO (TO)
Tel. 011 9043311
Fax 011 9043249
e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Io sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo:

con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico _____.

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l., Viale dell'Artigianato n.10, 10045 Piosasco (TO);
- via fax al numero: 011 9043249;
- via mail al seguente indirizzo: info@teknoserviceitalia.com

Grazie per la collaborazione.

Dati relativi all'intestatario

- Genere Maschio Femmina
 - La preghiamo di indicare la sua età: da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65
 - La preghiamo di indicare il suo titolo di studio: nessuno licenza elementare licenza media inferiore licenza media superiore laurea
 - La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia 1 (da solo) 2 3 4 oltre 4
 - La preghiamo di indicare qual è la sua Professione: Studente Casalinga/o Pensionato/a Operaio/a Impiegato/a Insegnante Funzionario/Quadro Dirigente Libero professionista Commerciante Imprenditore Altro
-

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la risoluzione dei disservizi										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.