CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI MONTE COMPATRI

Delibera ARERA 15/2022/R/rif e Allegato A (TQRIF)

5 DICEMBRE 2022

TEKNEKO SISTEMI ECOLOGICI SRL
Via T. Edison, 27 67051 Avezzano (AQ)
www.tekneko.com

Sommario

1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio 2

2 Principali riferimenti normativi 2

3 Informazioni sui gestori 3

4 Territorio servito 4

5 Scelta dello schema di servizio 5

6 Certificazioni adottate dai gestori 5

7 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi 5

8 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione 6

8.1 Servizi di raccolta 6

8.1.1 La Raccolta "Porta a Porta" 6

8.1.2 Raccolta ingombranti e RAEE 7

8.1.3 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP) 7

8.2 Il servizio di spazzamento 8

8.3 Lavaggio strade 9

8.4 Isole Mobili 9

9 Centro di Raccolta Comunale (CDR) 9

10 Trasparenza 10

11 Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni 13

12 Privacy 15

13 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento 15

14 Validità della carta del servizio 15

15 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI 16

15.1 Accesso alle informazioni della Tekneko 16

15.1.1 E-mail Tekneko 16

15.1.2 Sito WEB Tekneko 16

15.1.3 App Tekneko 17

15.1.4 Contatti Tekneko 17

15.1.5 Centro Servizi Tekneko 17

15.2 Accesso alle informazioni altri gestori 17

1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di

regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 Informazioni sui gestori

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani nel Comune di Monte Compatri sono:

- Comune di Monte Compatri,
- Società MPM con sede in Via Thomas Edison 4/6 – 60027 Osimo (pulizia strada post incidenti);
- Società Soccorso Stradale FINOTELLI FABRIZIO E STEFANO SRL con sede in Via Frascati Colonna 30 – 00078 Monte Porzio Catone (pulizia strada post incidenti);
- Tekneko Sistemi Ecologici Srl, con sede in Thomas Edison n.27 – 67051 Avezzano (AQ).

- **la società MPM**

  La Società ripristina la sicurezza stradale e la viabilità a seguito di incidente stradale sulle strade. Il servizio riguarda la raccolta e smaltimento di detriti solidi e liquidi inquinanti che si riversano sull'asfalto in ottemperanza a quanto previsto dal Codice della Strada e soprattutto al Testo Unico Ambientale.

- **Società Soccorso Stradale FINOTELLI FABRIZIO E STEFANO SRL**

  La Società garantisce il ripristino la sicurezza stradale e la viabilità a seguito di incidente stradale sulle strade comunali.

- **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**

  La Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl, con sede legale ad Avezzano, opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985. Dal 1996 i f.lli Umberto e Tonino Di Carlo sono gli unici soci proprietari della Tekneko Sistemi Ecologici Srl.

  L'oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. La Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl è una struttura tecnologica, certificata, di altissimo livello, specializzata nell'erogazione di una vasta gamma di servizi professionali per le utenze civili, aziendali e industriali. È una realtà aziendale formata da uno staff dirigenziale con profili tecnici-amministrativi e personale altamente qualificato inserito in specifiche aree di competenza.

  La struttura conta più di 750 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 700 mezzi.

  Tekneko è iscritta all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione AQ 220\O per le seguenti Categorie:

● Categoria 1 Classe A; ●Categoria 4 Classe C; ●Categoria 5 Classe C; ● Categoria 8 Classe C; ● Conto Proprio ai sensi dell'art. 212 del D.lgs. 152/2006.

Inoltre, Tekneko detiene una partecipazione societaria qualificata della società A.C.I.A.M. S.p.A. Pertanto, dispone dell'impianto di compostaggio di Aielli.

Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni, attraverso la qualità che è da sempre alla base delle procedure aziendali e tramite appositi corsi di formazione del personale che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'Ambito dei rispettivi ruoli.

I servizi per gli enti pubblici - Tekneko è in grado di offrire ai propri clienti una vasta gamma di servizi, fra i quali:

- Progettazione e ottimizzazione di sistemi di
- raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- Raccolta porta a porta presso le UD e UND;
- Raccolta stradale da cassonetti tradizionale e con mono-operatori;
- Raccolta pile esauste, farmaci, prodotti T/F;
- Raccolta rifiuti ingombranti e RAEE;
- Raccolta rifiuti verde;
- Raccolta oli vegetali esausti;
- Raccolta e pulizia presso mercati settimanali, fiere ed altre;
- Bonifica depositi incontrollati di rifiuti;
- Manifestazioni
- Lavaggio cassonetti;
- Comunicazione ambientale;
- Compostaggio domestico;
- Manutenzione e pulizia di giardini, corsi d'acqua, sentieri e verde pubblico in generale;
- Pulizia di arenili, strade, piazze, cigli stradali; sterilizzazione di terreni e ambienti; espurgo di pozzi neri.
- Gestione Centri di raccolta Comunali (ai sensi del DM 08/04/08 e s.m.i. – DM 13/05/09)
- Gestione Centro servizi;
- Servizio di spazzamento: Pulizia griglie, caditoie;
- Rimozione siringhe, carcasse;
- Servizio diserbo;
- Derattizzazione;
- Disinfezione e disinfestazione;
- Lavaggio strade; Pulizia arenili liberi;
- Sgombro neve; Cestini gettacarte.
- Nolo a caldo di mezzi ed attrezzature per servizi di igiene urbana, movimento terra, gestione impianti di riciclaggio rifiuti - costruzione e gestione discariche - servizi di gestione cimiteriali.
- Noleggio mezzi ed attrezzature per l'igiene urbana e raccolta rifiuti.
- Spalatura e rimozione neve da strade, marciapiedi piazzali ed in genere aree pubbliche e private.

Tekneko negli anni ha conseguito una costante crescita aziendale, una grande capacità di porsi nuovi traguardi e arrivare a identificarsi come un soggetto imprenditoriale di spicco nel settore dell'igiene ambientale, considerando che è presente in oltre 28 comuni presenti in Abruzzo, Lazio, Marche e Puglia.

L'esperienza acquisita in un ambito territoriale nel quale opera da anni è garanzia di una perfetta conoscenza della specifica realtà.

4 Territorio servito

Monte Compatri della città metropolitana di Roma Capitale di 11.844 abitanti (anno 2020, il territorio del comune di Monte Compatri ha una superficie di 24,57 km2 e una densità abitativa di 482,00

ab./km2 (scarsamente popolato). L'area del Comune appartiene alla zona altimetrica denominata collina litoranea.

Fanno parte del Comune di Monte Compatri le seguenti frazioni: Colle Mattia, Laghetto, Lo Sterparo, Mazzini, Molara, Pallotta, Pantano Borghese, Pratarena

I comuni confinanti sono Monte Porzio Catone, Rocca Priora, Colonna, San Cesareo, Rocca di Papa, Grottaferrata, Zagarolo e Roma.

5 Scelta dello schema di servizio

Da compilare in seguito a valutazione del quadrante da parte del comune di Monte Compatri

Il posizionamento della gestione nella matrice sarà presumibilmente quello dello schema regolatorio II ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 30-05/2022.

Certificazioni adottate dal gestore del servizio d'igiene urbana:

- Tekneko Sistemi Ecologici Srl

  La qualità è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è in possesso delle seguenti certificazioni:

  UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. 1688/99/S (sistema di gestione della qualità);

  UNI EN ISO 14001:2015 certificato n. EMS-2259/S (sistema di gestione ambientale);

  ISO 45001:2018 certificato n. OHS-454 (sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro);

  ISO 37001:2016 certificato n. ABMS-320/22 (sistema di gestione per l'anticorruzione);

  SA 8000:2014 certificato n. SA-1265 (responsabilità sociale d'impresa);

  Modello Organizzativo e di Gestione ex D.lgs. 231/01.

  Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★++

  Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di controllo della qualità. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla formazione del personale tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

6 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

- **Eguaglianza di trattamento**: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità**. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità**: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza**: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia**: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione**: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente**: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia**: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure**: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

7 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

7.1 Servizi di raccolta

7.1.1 La Raccolta "Porta a Porta"

Nel comune di Monte Compatri il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecocalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

Il comune e di Monte Compatri è diviso in 3 zone di raccolta che si differenziano per il solo giorno di raccolta del rifiuto imballaggi in vetro e metalli. I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

Umido e organico: per le UD la raccolta è prevista il lunedì, giovedì e sabato, per le UND il lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato. Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone.

Imballaggi in plastica e metalli per le UD la raccolta è prevista il venerdì, per le UND il martedì, mercoledì e venerdì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica semitrasparenti, all'interno del contenitore di colore giallo.

Carta e cartoncino per le UD e le UND la raccolta è prevista il martedì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore bianco.

Secco residuo per le UD e le UND la raccolta è prevista il mercoledì. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore grigio.

Imballaggi in vetro per le UD la raccolta è prevista il lunedì per la zona A, giovedì per la zona B, il sabato per la zona C, per le UND il lunedì, giovedì e sabato. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

Pannolini e pannoloni: per le UD e le UND la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e sabato. L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni, alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute ed infine alle utenze che hanno in casa animali domestici ed utilizzano le traverse per i loro bisogni. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

Cartone selettivo Il servizio di raccolta del cartone selettivo previsto è previsto solo per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, il servizio di raccolta è previsto il lunedì, mercoledì, giovedì e sabato.

I calendari delle utenze domestiche distinti per zona ed il calendario delle utenze non domestiche, possano essere consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/montecompatri/.

7.1.2 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in via Santa Maria Le Quinte o presso le Isole Mobili (vedi *paragrafo 7.4*). In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.501.690 oppure inviando una mail all'indirizzo montecompatri@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko. Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato. Le utenze non domestiche che devono disfarsi dei rifiuti ingombranti prodotti dalla propria attività produttiva, possono recarsi presso il Centro di Raccolta Comunale per conferire nei limiti quantitativi e di tipologia stabiliti dal Regolamento Comunale.

7.1.3 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Sono stati collocati specifici contenitori per la raccolta differenziata delle seguenti tipologie di rifiuti:

Raccolta Farmaci (medicinali scaduti dopo aver eliminato la scatola e il libretto illustrativo)

Pile esauste (pile e accumulatori portatili, incluse le batterie ricaricabili)

Contenitori Etichettati T e/o F (contenitori vuoti marchiati con i simboli T (tossici) e/o (facilmente infiammabili), ad esempio bombolette, contenitori di diluenti, vernici e resine.

Piccoli RAEE cellulari, mouse, cavi usb, telecomandi, rasoi, spazzolini da denti elettrici, calcolatrici, chiavette usb, ecc.

I rifiuti possono essere conferiti presso le seguenti postazioni:

Via A. Serranti, Via Campo Gillaro c/o parcheggio coperto, Via Fontanile di Cajano, Via delle Fattorie, Viale Europa lato destro uscita ascensore parcheggio, Parcheggio antistante la scuola Primaria (Via delle Marmorelle – Via Lago di Scanno)

In alternativa è possibile conferire i rifiuti direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale o all'interno dei contenitori stradali installati in prossimità delle attività commerciali che abbiano fra le categorie di vendita i suddetti prodotti.

7.2 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Monte Compatri è di tre tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da uno o più operatori ecologici dotati di una scopa di erica, rastrello, palettone, soffiatore spallabile, ecc..
- **Spazzamento meccanizzato***:* effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore.

Il servizio di spazzamento viene svolto secondo la seguente programmazione:

spazzamento meccanizzato (turno mattina fascia oraria dalle 06:00/12:00)

ZONE	CALENDARIO SERVIZIO
A1-I	lunedì e venerdì
A1-II	martedì giovedì e sabato
A2-I	lunedì e mercoledì
A2-II	martedì, giovedì e sabato
A3	martedì e venerdì
A4	martedì e venerdì
A5-I	mercoledì
A5-II	mercoledì
A5-III	mercoledì
B1	lunedì, giovedì e sabato
B2	lunedì, giovedì e sabato

Spazzamento manuale (turno mattina fascia oraria dalle 06:00/12:00)

zone	calendario servizio
A1-I	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato
A1-II	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato e domenica
B1	martedì e venerdì

Spazzamento pomeridiano (turno pomeridiano fascia oraria dalle 14:00/16:00)

zone	calendario servizio
A1-I	lunedì e sabato
A1-II	lunedì e sabato

A4	martedì e venerdì
B2	martedì e venerdì

Buone norme: i cittadini sono invitati a rispettare l'apposita segnaletica temporanea stradale al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/montecompatri/.

7.3 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle strade e piazze per un numero di 1 intervento annuo. Le aree di interesse del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/montecompatri /.

7.4 Isole Mobili

L'utente potrà conferire i propri rifiuti ingombranti fino ad massimo di 1 MC, presso le isole mobili rispettivamente:

- Il secondo mercoledì del mese dalle 07.30 alle 13.30 in via Fontana delle Cannetacce c/o Campo Sportivo.
- Il quarto mercoledì del mese dalle 07.30 alle 10.00 – via Fontanile di Cajano incrocio con via delle Fattorie.
- Il quarto mercoledì del mese dalle 10.30 alle 13.00 – Parcheggio antistante la scuola primaria via delle Marmorelle – Via Lago di Scanno.

Le ubicazioni delle singole isole mobili può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/montecompatri /.

8 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Monte Compatri si trova in Via Santa Maria Le Quinte (Frazione Pantano Borghese) è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI: martedì, giovedì, sabato e domenica dalle ore 08:00 alle 14:00 e mercoledì e venerdì dalle ore 12:00 alle 18:00. Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- Frazione organica
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in vetro e metalli
- Carta e cartone
- Ingombranti
- Sfalci e potature
- RAEE
- Abiti usati
- Pile
- Batterie e accumulatori
- Farmaci
- Toner e cartucce
- Prodotti etichettati t e/o f
- Inerti
- Pneumatici
- Vernici
- Olio vegetale esausto
- Olio motore
- Neon e lampade a risparmio energetico

9 Trasparenza

Di seguito si riportano i siti web dei gestori dove possono essere reperite le singole informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019.

Tipologia informazioni		Sito web gestore di riferimento
a)	Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	www.tekneko.com
	Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
	Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	www.tekneko.com
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it www.tekneko.com
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI. www.comune.montecompatri.roma.it
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	www.tekneko.com
	Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	www.tekneko.com COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.com COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI – UFFICIO AMBIENTE www.comune.montecompatri.roma.it
d)	Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione	www.tekneko.com
e)	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	www.tekneko.com
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	www.tekneko.com

g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	www.tekneko.com COMUNE DI MONTECOMPATRI www.comune.montecompatri.roma.it
h)	Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR	www.tekneko.com
i)	Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta	www.tekneko.com
j)	Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
k)	Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
m)	Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
p)	Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
q)	Procedura/e 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, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it

s)	Eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI E AMBIENTE www.comune.montecompatri.roma.it
t)	I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF	COMUNE DI MONTE COMPATRI www.comune.montecompatri.roma.it
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.com COMUNE DI MONTE COMPATRI www.comune.montecompatri.roma.it
v)	Gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO AMBIENTE www.comune.montecompatri.roma.it
w)	La tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.	COMUNE DI MONTE COMPATRI – UFFICIO TRIBUTI www.comune.montecompatri.roma.it

10 Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

In funzione dello schema regolatorio scelto, che nello specifico è il numero II, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

	Schema II contrattuale
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazionedel servizio	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
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dellosportello fisico e *online*	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazionee rettifica degli importi non dovuti di cui al TitoloV (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritirosu chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura dellediverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delleattività di raccolta e trasporto	SI
Articoli 35.3 e 35.4 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 territorioservito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

	Schema II
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	80%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	70%

11 Privacy

Tekneko si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.
I dati personali che Tekneko raccoglie dagli utenti verranno utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.
Il titolare del trattamento dati è: Tekneko Sistemi Ecologici srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: info@tekneko.com e telefono: 0863.509177.

12 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Gli indennizzi riconosciuti sono i seguenti, desunti dal seguente conteggio:

- Importo contrattuale Euro 7.033.107,27
- Importo contrattuale annuo 1.406.621,45
- Importo contrattuale mensile Euro 117.218,45
- Importo contrattuale giornaliero Euro 3.516,55

A decurtare costo mastelli, sacchetti, formazione, doc. valut. rischi e analisi merceologiche pari ad Euro 126,47 giorno
Unità non domestiche + Unità domestiche = 222 + 7994 = 8216
(3.516,55 – 126,47) / 8216 = 0.41 €/segnalazione
L' indennizzo, previa verifica da parte del DEC e del RUP del Servizio di Igiene Urbana, circa la fondatezza della segnalazione, sarà contabilizzato ogni fine anno sulla bolletta TARI, da parte del competente Ufficio Finanziario.

13 Validità della carta del servizio

La presente carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della carta stessa potranno essere aggiornati revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicato agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet Tekneko e sul sito del Comune di Monte Compatri oltre che attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La carta è disponibile sul sito internet Tekneko all'indirizzo https://tekneko.it/comune/montecompatri/ nonché in formato cartaceo presso il Centro Servizi Tekneko di Monte Compatri.

La carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo: www.comune.montecompatri.roma.it

14 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

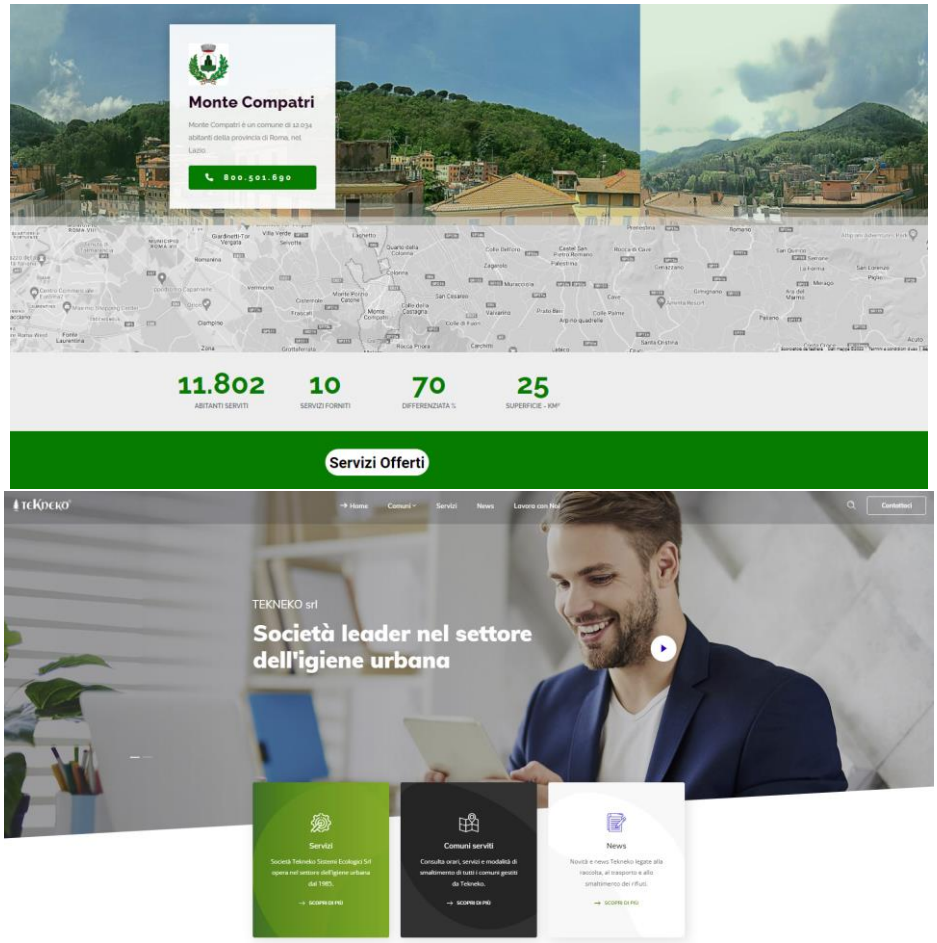
14.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

14.1.1 E-mail Tekneko

È a disposizione delle utenze la casella di posta elettronica montecompatri@tekneko.com per comunicare con Tekneko e chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare ritiri a domicilio, ecc.

14.1.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.com ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



È stata realizzata una sezione informativa specifica del Servizio Igiene Urbana per il Comune di Monte Compatri, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, ecocalendari, informazioni sulla raccolta differenziata, news e avvisi ecc….

14.1.3 App Tekneko

14.1.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800.501.690	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 12:00 alle 14:00 Il venerdì dalle ore 14:00 alle 16:00
Sito Tekneko	www.tekneko.com
Mail Tekneko	montecompatri@tekneko.com

14.1.5 Centro Servizi Tekneko

È situato in via Santa Maria Le Quinte (Frazione Pantano Borghese). Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 12:00 alle 14:00; il venerdì dalle ore 14:00 alle 16:00.

Recandosi al Centro servizi, il Cittadino potrà:

- **richiedere tutte le informazioni** inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- **effettuare segnalazioni**;
- **ritirare il kit** dei mastelli;
- **effettuare sostituzioni** dei mastelli a causa di rottura e/o di furto;
- **richiedere la compostiera**, per la pratica del compostaggio domestico;
- **prenotare il servizio a domicilio** di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- **ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili**, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico;
- **ritirare l'Ecocalendario** dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

14.2 Accesso alle informazioni altri gestori

- Comune di Monte Compatri – Settore 5° Serv. Ambiente e Settore 2° Serv. Tributi
- la società MPM con sede in Via Thomas Edison 4/6 – 60027 Osimo (pulizia strada post incidenti)
- Società Soccorso Stradale FINOTELLI FABRIZIO E STEFANO SRL
- Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.