



# **CITTÀ DI LADISPOLI**

## **CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

*Delibera ARERA 15/2022/R/rif*

*Approvato con Deliberazione di C.C. n. 54 del 29.12.2022*

## Sommario

<b>LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA .....</b>	<b>4</b>
1 – PREMESSA .....	4
2 – MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L’UTENZA .....	4
3 – OBIETTIVI .....	4
4 – PRINCIPI .....	5
5 – VALIDITÀ DELLA CARTA .....	5
6 – DOVE RICHIEDERLA .....	6
7 – ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI .....	6
8 – TUTELA DELLA PRIVACY .....	6
9 – ORGANISMO DI CONCILIAZIONE.....	7
<b>LA GESTIONE CONTRATTUALE .....</b>	<b>8</b>
10 – SOGGETTO GESTORE .....	8
11 – OGGETTO .....	8
12 – IL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	8
12.1 - TARI .....	8
12.2 - Attivazione del servizio.....	9
12.3 - Variazione e cessazione del servizio.....	9
12.4 - Reclami, rettifiche.....	9
12.5 - Fatturazione.....	9
12.6 - Rettifiche.....	10
12.7 - Morosità .....	10
12.8 - Diritto di accesso agli atti.....	10
12.9 - Informazioni al contribuente.....	10
12.10 - Conoscenza degli atti e semplificazione .....	10
13 - DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	11
14 - STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	11
<b>GESTIONE SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI .....</b>	<b>13</b>
15 - SOGGETTO GESTORE.....	13
16 – PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL’ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ ....	13
17 - INFORMAZIONI E STANDARD QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	14
17.1 - Standard generali.....	14
17.1.1 – Tempi di risposta alle richieste dell’Utente.....	14
17.1.2 - Informazioni e comunicazioni all’Utente.....	15
17.1.3 - Comportamento del personale.....	15
17.2 - Standard specifici.....	15
17.2.1 - Raccolta differenziata porta a porta .....	15
17.2.2 - Ecocalendari.....	17
17.2.3 - Zone ed orari di raccolta .....	17
17.2.4 - Isole mobili .....	17

17.2.5 - Centro Comunale di Raccolta (CCR).....	18
17.2.6 - Centro Comunale Servizi (CCS).....	18
17.2.7 - Attrezzature per la raccolta domiciliare .....	19
17.2.8 - Spazzamento stradale .....	19
18 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	19
19 - STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	20
<b>Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Ladispoli .....</b>	<b>22</b>
<b>Allegato 2 - Contact Center .....</b>	<b>23</b>
<b>Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni e reclami .....</b>	<b>25</b>

# LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1 – PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei degli Utenti e delle modalità di tutela.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/rif dell'8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di Ladispoli e il soggetto Gestore dei Servizi e descrive le procedure di Qualità Contrattuale e Qualità Tecnica che il Gestore applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

## 2 – MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di igiene urbana ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Gestore Contrattuale):  
Comune di Ladispoli
- Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (Gestore Tecnico):  
Impresa Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.
- Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (Gestore Tecnico):  
Impresa Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.
- Il Gestore Integrato dei Servizi (di seguito Gestore) è il Comune di Ladispoli.

## 3 – OBIETTIVI

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico);
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
  - la costante informazione
  - la tutela
  - la valutazione del grado di soddisfacimento
  - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- 1) la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- 2) la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- 3) la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- 4) soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- 5) operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità.

#### **4 – PRINCIPI**

Il Gestore:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini, con particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia ed agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il D.P.R. 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Allegato 1).

#### **5 – VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 1° Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi, App di servizio, etc.).

## **6 – DOVE RICHIEDERLA**

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito del Comune <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M212>
- Scaricandola dal sito del Gestore Tecnico <https://tekneko.it/comune/ladispoli/>
- Presso gli uffici Comunali Igiene Urbana Integrata e Tributi nella sede Comunale sita in Piazza G. Falcone n.1
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato la disponibilità e presso le loro sedi.

## **7 – ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- 1) Uffici Comunali, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili relative ai servizi resi dai Gestori.
- 2) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- 3) Servizio Fax;
- 4) Servizio di posta elettronica e PEC;
- 5) Sito internet contenente le informazioni utili sull'attività dei soggetti Gestori e l'illustrazione dei servizi erogati.

In Allegato 2 i riferimenti.

## **8 – TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Gestore 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 il Gestore 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.

I titolari del trattamento dati sono, ciascuno per quanto di competenza:

- Ufficio Igiene Urbana Integrata del Comune di Ladispoli  
nella persona del responsabile Ing. Paolo Pravato  
mail: [ufficio.gestionerifiuti@comunediladispoli.it](mailto:ufficio.gestionerifiuti@comunediladispoli.it) - pec: [comunediladispoli@certificazioneposta.it](mailto:comunediladispoli@certificazioneposta.it);
- Ufficio Tributi del Comune di Ladispoli  
nella persona del responsabile Dott. Renato Barbato  
mail: [ufficiotributi@comunediladispoli.it](mailto:ufficiotributi@comunediladispoli.it) - pec: [comunediladispoli@certificazioneposta.it](mailto:comunediladispoli@certificazioneposta.it);
- Gestore Tecnico - Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.  
nella persona del Legale Rappresentante e Amministratore Unico Sig. Umberto Di Carlo  
mail: [info@tekneko.com](mailto:info@tekneko.com) - pec: [info@pec.tekneko.com](mailto:info@pec.tekneko.com)

## **9 – ORGANISMO DI CONCILIAZIONE**

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere denunciate al Gestore per iscritto, via fax, telefonicamente o con e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il Gestore si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

## **LA GESTIONE CONTRATTUALE**

### **10 – SOGGETTO GESTORE**

Il Gestore, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

Il Gestore svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del COMUNE ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

### **11 – OGGETTO**

I rapporti tra Utenti e Gestore sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).

La carta dei servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Società Mista, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

Tutti i dipendenti e collaboratori del Gestore sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse

## **12 – IL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **12.1 - TARI**

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La disciplina della TARI e relativa modalità di applicazione è disciplinata dal Regolamento TARI approvato dal Comune di Ladispoli.

La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il COMUNE effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

## **12.2 - Attivazione del servizio**

L'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere l'attivazione del servizio (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) al Gestore mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito <https://www.comunediladispoli.it/> oppure direttamente richiesti presso lo Sportello TARI dell'Ufficio Tributi.

Il Gestore, entro trenta (30) giorni lavorativi risponde alle richieste di attivazione del servizio, in modo chiaro e comprensibile.

## **12.3 - Variazione e cessazione del servizio**

Le richieste di variazione del servizio (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o cessazione del servizio (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate al Gestore, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, allo Sportello TARI dell'Ufficio Tributi mediante posta elettronica o presentate direttamente utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito <https://www.comunediladispoli.it/> oppure direttamente richiesti presso lo Sportello.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, il Gestore assicura una risposta chiara e trasparente.

## **12.4 - Reclami, rettifiche**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, il Gestore applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile. Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

## **12.5 - Fatturazione**

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- Versamento presso sportelli postali;
- F24;
- PagoPa;
- Versamento presso sportello bancari;
- Domiciliazione bancaria o postale;
- Carte di credito;
- Assegni circolari o bancari.

Il pagamento deve essere effettuato in n. 3 rate, scadenti il giorno 16 o il 31 del mese o in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno o comunque entro la prima rata di scadenza del tributo qualora successiva a predetta data. Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione entro la scadenza della seconda rata.

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

## **12.6 - Rettifiche**

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente scaricati direttamente dal sito <https://www.comunediladispoli.it/> oppure direttamente richiesti presso lo Sportello.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

## **12.7 - Morosità**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi di mora addebitandoli sulla successiva fattura.

Trascorsi trenta (30) giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento il Gestore provvederà ad inviare all'utente mediante raccomandata A/R la copia o gli estremi delle fatture non pagata.

In mancanza del pagamento il Gestore provvederà al recupero del credito per vie legali.

## **12.8 - Diritto di accesso agli atti**

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla Legge 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al Gestore che ha trenta (30) gg per rispondere.

## **12.9 - Informazioni al contribuente**

Il Gestore assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

Il Gestore porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

Il Gestore provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

## **12.10 - Conoscenza degli atti e semplificazione**

Il Gestore assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel

luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il Gestore informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

Il Gestore, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso del Gestore o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della Legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, il Gestore può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

### **13 - DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI**

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del Gestore secondo le regole del buon comportamento.

### **14 - STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il Gestore contrattuale si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione del servizio inviate entro 30 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, inviate entro 30 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta 30 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di inoltro al Gestore Raccolta e Trasporto entro 5 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte ricevute dal Gestore Raccolta e Trasporto inoltrate all'utente entro 5 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro 60 giorni lavorativi	80%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	80%

# GESTIONE SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

## 15 - SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune sono stati affidati tramite gara d'appalto all'Impresa Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l..

La Società Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l., con sede legale ad Avezzano, opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985.

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 S.r.l. 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.

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.

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.

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.

## 16 – PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ

- 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.

## **17 - INFORMAZIONI E STANDARD QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del Contratto di Servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1) continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2) tutela dell'ambiente;
- 3) completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4) formazione del personale;
- 5) rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

### **17.1 - Standard generali**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

#### **17.1.1 – Tempi di risposta alle richieste dell'Utente**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici indicati nell'Allegato 2.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni se non è necessario un sopralluogo, 10 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

### **17.1.2 - Informazioni e comunicazioni all'Utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

### **17.1.3 - Comportamento del personale**

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## **17.2 - Standard specifici**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizio, disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale e del soggetto gestore.

Nel contratto sono elencati i servizi che dovranno essere resi all'utenza sia domestica che non domestica.

### **17.2.1 - Raccolta differenziata porta a porta**

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Sull'intero territorio del Comune la raccolta dei rifiuti urbani avviene con la modalità domiciliare con sistema porta a porta.

Raccolta Umido organico:

- tutto l'anno per le UD la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e sabato, ad eccezione delle UD che praticano il compostaggio domestico e che usufruiscono della riduzione della TARI, per le quali la raccolta non è prevista.
- tutto l'anno per le UND la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e sabato e per le UND HACCP nel solo periodo estivo, avverrà dal lunedì alla domenica.

Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone.

#### Raccolta Imballaggi in plastica e metalli:

- tutto l'anno per le UD la raccolta è prevista il martedì, ad eccezione delle UD appartenenti alla zona Case Sparse che usufruiscono della riduzione della TARI per le quali la raccolta è prevista il martedì con frequenza quindicinale.
- per le UND la raccolta è prevista il martedì e il sabato nel periodo invernale e il martedì, giovedì e sabato nel periodo estivo, per le UND HACCP nel solo periodo estivo avverrà il lunedì, martedì, giovedì e sabato.

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica trasparenti, all'interno del contenitore di colore giallo.

#### Raccolta Carta e cartoncino:

- per le UD la raccolta è prevista il giovedì, ad eccezione delle UD appartenenti alla zona Case Sparse che usufruiscono della riduzione della TARI, per le quali la raccolta è prevista il giovedì con frequenza quindicinale.
- tutto l'anno per le UND la raccolta è prevista il lunedì e giovedì.

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore bianco.

Inoltre, è previsto per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, il servizio di raccolta del cartone selettivo il lunedì, giovedì e sabato nel periodo invernale e il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato nel periodo estivo.

#### Raccolta Imballaggi in vetro:

- per le UD la raccolta è prevista il mercoledì, ad eccezione delle UD appartenenti alla zona Case Sparse che usufruiscono della riduzione della TARI, per le quali la raccolta è prevista il mercoledì con frequenza quindicinale.
- per le UND la raccolta è prevista il mercoledì e sabato nel periodo invernale e il lunedì, mercoledì e sabato nel periodo estivo, per le UND HACCP nel solo periodo estivo avverrà il lunedì, mercoledì, sabato e domenica.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

#### Raccolta Secco residuo:

tutto l'anno per le UD e le UND la raccolta è prevista il venerdì, ad eccezione delle UD appartenenti alla zona Case Sparse che usufruiscono della riduzione della TARI, per le quali la raccolta è prevista il venerdì con frequenza quindicinale.

Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore grigio.

#### Raccolta Pannolini e pannoloni:

tutto l'anno solo per le UD la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e venerdì.

Il servizio è rivolto alle utenze con bambini, alle utenze che utilizzano pannoloni e a quelle con animali domestici (traversine). Le utenze interessate potranno richiedere l'attivazione del servizio telefonando al numero verde 800.598.114 o inviando una mail all'indirizzo [ladispoli@tekneko.com](mailto:ladispoli@tekneko.com).

Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello rosso specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

#### Raccolta su chiamata:

Per la raccolta di alcune frazioni di rifiuto può essere istituito un servizio di raccolta a domicilio su chiamata.

Il servizio è eseguito su appuntamento, telefonando al numero verde 800.598.114 oppure inviando una mail all'indirizzo [ladispoli@tekneko.com](mailto:ladispoli@tekneko.com) o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko.

Nel giorno concordato i rifiuti da smaltire vanno esposti su suolo pubblico, davanti o nei pressi della propria abitazione, in un luogo accessibile ai mezzi di raccolta.

Può essere previsto il ritiro al piano gratuito per utenti disabili o anziani, previa autorizzazione del Comune.

Sono attualmente istituite le seguenti raccolte domiciliari su chiamata:

- ingombranti e RAEE di grandi dimensioni;
- inerti;
- sfalci e potature.

In alternativa è possibile conferire i rifiuti sopra elencati direttamente al Centro Comunale di Raccolta sito in Via degli Aironi 1.

#### Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP):

È possibile conferire pile, farmaci e prodotti T e/o F presso il Centro Comunale di Raccolta, all'interno dei contenitori stradali distribuiti nel territorio (consulta le mappe sui canali di informazione) o presso le isole mobili (paragrafo 17.2.4).

### **17.2.2 - Ecocalendari**

Nel Comune di Ladispoli il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi Ecocalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND), con frequenze diverse nel periodo invernale (dal 1° ottobre al 31 maggio) e nel periodo estivo (dal 1° giugno al 30 settembre).

Inoltre, nel periodo estivo è previsto un distinto calendario per le utenze non domestiche a somministrazione di alimenti (UND HACCP).

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/ladispoli/> e del Comune alla Sezione Trasparenza rifiuti.

### **17.2.3 - Zone ed orari di raccolta**

Il comune di Ladispoli è diviso in 2 zone di raccolta:

- Centro urbano - Marina di San Nicola
- Case Sparse.

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.

Le utenze della zona centrale (viale Italia e traverse fino a 30 m, piazze centrali) e del lungomare, devono esporre dalle ore 5:00 alle ore 10:00 del giorno di raccolta.

### **17.2.4 - Isole mobili**

L'utente potrà conferire presso le isole mobili i seguenti rifiuti:

- Carta e cartone
- Imballaggi in vetro
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi metallici
- Frazione organica
- Sfalci e potature (max n.5 sacchi)
- Plastica dura
- Contenitori T/F
- Toner e cartucce
- Tubi fluorescenti, neon e lampadine
- Medicinali scaduti
- Pile esauste, batterie alcaline, batterie ed accumulatori al piombo (solo di provenienza domestica)
- Micro RAEE

Il dettaglio delle ubicazioni, giorni ed orari delle singole isole mobili può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/ladispoli/> e del Comune alla Sezione Trasparenza rifiuti.

### **17.2.5 - Centro Comunale di Raccolta (CCR)**

Il CCR comunale di Ladispoli si trova in via degli Aironi 1 ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI: dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00 e domenica dalle ore 09:00 alle 13:00 nel periodo invernale (dal 01 ottobre al 31 maggio) e dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 18:00 e domenica dalle ore 07:00 alle 13:00 nel periodo estivo (dal 01 giugno al 30 settembre). Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- Imballaggi in carta e cartone
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in legno
- Imballaggi in metallo
- Imballaggi in materiali misti plastica - metalli
- Imballaggi in vetro
- Contenitori T/FC (imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose)
- Contenitori T/FC (imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose)
- Carta e cartone
- Vetro
- Rifiuto biodegradabile di cucine e mense (umido)
- Abbigliamento usato
- Prodotti tessili (materassi)
- Solventi
- Acidi
- RAEE (frigoriferi, condizionatori, lavastoviglie, lavatrici, televisori, monitor, PC, stampanti, etc.)
- Olii e grassi commestibili
- Olii e grassi minerali
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti e non contenenti sostanze pericolose
- Medicinali citotossici e citostatici contenenti e non contenenti sostanze pericolose
- Batterie e accumulatori (batterie al piombo)
- Batterie e accumulatori (batterie alcaline)
- Legno (diverso da quello di cui alla voce 20.01.37)
- Plastica (dura)
- Metalli
- Sfalci e potature
- Rifiuti ingombranti
- Toner per stampa esauriti
- Pneumatici fuori uso
- Miscugli di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche (inerti)
- Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione (diversi da 17.09.01,17.09.02,17.09.03)

Non è consentito conferire la frazione Secco residuo (rifiuti indifferenziati).

### **17.2.6 - Centro Comunale Servizi (CCS)**

È situato in via Primo Mantovani, snc a Ladispoli ed è gestito dal soggetto gestore Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l..

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00;
- il sabato dalle ore 08:00 alle 13:00.

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 patate;
- ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

### **17.2.7 - Attrezzature per la raccolta domiciliare**

Il soggetto gestore fornisce, in fase di attivazione del Servizio, sia l'utenza domestica che quella non domestica di contenitori per la raccolta dei rifiuti mediante comodato ad uso gratuito.

I contenitori dovranno essere tenuti in buono stato e lavati e disinfettati a cura dell'utente, nel caso di rottura o smarrimento dei contenitori l'Utente potrà rivolgersi al soggetto gestore per la fornitura di nuovi contenitori.

Il soggetto gestore assicura un tempo a disposizione per la consegna dell'attrezzature all'utente in 5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi se necessario un sopralluogo.

Il soggetto gestore assicura un tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (oppure di sostituzione laddove tale opzione risulti più efficace e/o economicamente conveniente), differenziato in funzione della necessità, o meno, di effettuare un sopralluogo (10 giorni lavorativi oppure 15 giorni lavorativi).

### **17.2.8 - Spazzamento stradale**

Nel territorio del Comune il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici.

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

Qualora per necessità del servizio debba essere istituita segnaletica di divieto temporanea, i cittadini sono invitati a rispettare la stessa al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona con frequenza del servizio può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/ladispoli/> e del Comune alla Sezione Trasparenza rifiuti.

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

## **18 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;

- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione all'Amministrazione Comunale, alle Associazioni e Comitati degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## **19 - STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il Gestore Tecnico ha fissato, e si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale arriva entro 4h dalla chiamata	70%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	80%

**Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Ladispoli**

**Allegato 2 - Contact Center**

**Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni e reclami**

## Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato dal Comune di Ladispoli

### LIVELLO QUALITATIVO II

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

Il Gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

## **Allegato 2 - Contact Center**

### **GESTORE CONTRATTUALE - Comune di Ladispoli**

INDIRIZZO: Piazza G. Falcone 1  
00055 Ladispoli (RM)

#### **CONTATTI:**

Numero verde: 800.513128

Centralino: 06.992311

Sportello TARI: 06.99231/214 – 215 – 216 - 217 - 425 – 287 – 335 – 415

Ufficio Igiene Urbana Integrata: 06.99231/307 – 309 – 411 – 243 – 237

#### **INDIRIZZO EMAIL:**

Ufficio Tributi: [ufficiotributi@comunediladispoli.it](mailto:ufficiotributi@comunediladispoli.it)

Ufficio Igiene Urbana Integrata: [ufficio.gestionerifiuti@comunediladispoli.it](mailto:ufficio.gestionerifiuti@comunediladispoli.it)

PEC: [comunediladispoli@certificazioneposta.it](mailto:comunediladispoli@certificazioneposta.it)

#### **WEB**

Sito istituzionale: [www.comunediladispoli.it](http://www.comunediladispoli.it)

Portale Trasparenza rifiuti: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M212>

#### **ORARI UFFICI:**

Lunedì dalle ore 09.00 alle ore 11.30

Martedì dalle ore 15.15 alle ore 17.15

Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.15 alle ore 17.15

## GESTORE TECNICO – Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.

### Contatti Tekneko

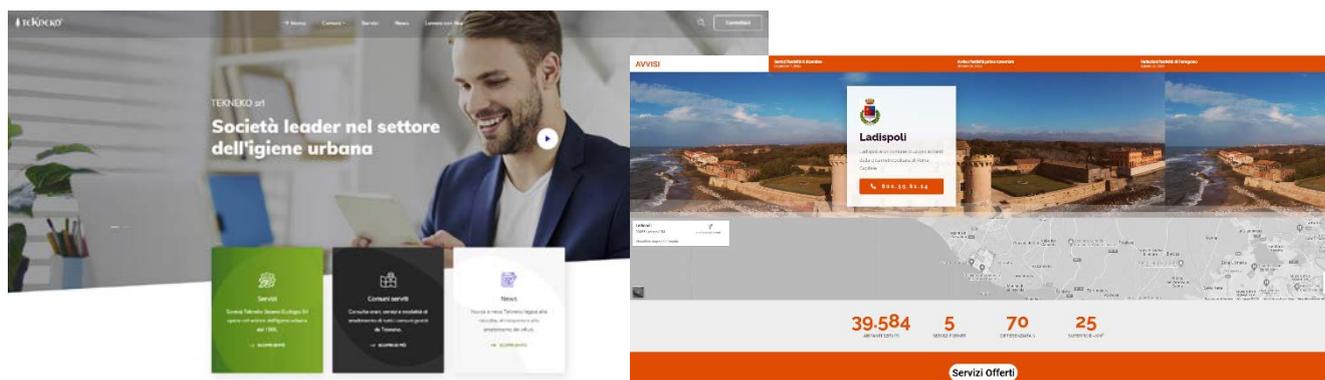
Numero verde <b>800.598.114</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00
Sito Tekneko	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
Mail Tekneko	<a href="mailto:ladispoli@tekneko.com">ladispoli@tekneko.com</a>

### E-mail Tekneko

È a disposizione delle utenze la casella di posta elettronica [ladispoli@tekneko.com](mailto:ladispoli@tekneko.com) per comunicare con Tekneko e chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare ritiri a domicilio, etc.

### Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale [www.tekneko.com](http://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 Ladispoli, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, ecalendari, informazioni sulla raccolta differenziata, news e avvisi ecc....

### App Tekneko



**Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni e reclami**

**MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI**

Inviare a  
(una fra le opzioni)

Spett.le  
Comune di Ladispoli  
Sportello TARI

Spett.le  
Gestore Tecnico  
Tekneko Sistemi Ecologici S.r.l.

TIPO DI RICHIESTA	
<i>Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare</i>	
Gestione contrattuale	Gestione tecnica
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Contatto operatore
<input type="checkbox"/> Richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> Rottura/manutenzione contenitore
<input type="checkbox"/> Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento	<input type="checkbox"/> Omissione servizio raccolta
<input type="checkbox"/> Richiesta rettifica di fatturazione	<input type="checkbox"/> Mancato ritiro di ingombranti a domicilio
<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Igiene urbana e del suolo carente
	<input type="checkbox"/> Scortesia del personale
	<input type="checkbox"/> Altri servizi ambientali
	<input type="checkbox"/> Reclamo

Il/La sottoscritto/a

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_

*(se persona giuridica)*

**MODALITÀ DI RISPOSTA**

*(Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente))*

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_

Fax (inserire numero) \_\_\_\_\_

E-mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

