



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

24 LUGLIO 2025

Via T. Edison, 27 67051 Avezzano (AQ)
www.tekneko.it

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
3.1	Gestore servizi di igiene urbana	3
4	Territorio servito	5
5	Scelta dello schema di servizio.....	6
6	Certificazioni adottate dai gestori.....	6
7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	6
8	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	7
8.1	Servizi di raccolta.....	7
8.1.1	La Raccolta "Porta a Porta"	7
8.1.2	Compostaggio domestico	7
8.1.3	Raccolta ingombranti e RAEE	7
8.1.3.	Mini Isola.....	8
8.1.4	Punti di conferimento autorizzati (PCA)	8
8.1.5	Raccolta rifiuto verde	8
8.1.6	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP).....	9
8.2	Cestini stradali e Dog toilette	9
8.3	Il servizio di spazzamento.....	9
8.4	Lavaggio strade	9
9	Centro di Raccolta Comunale (CDR).....	10
10	Pronto Intervento.....	10
11	Trasparenza	10
12	. Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	12
13	Privacy	13
14	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	Errore. Il segnalibro non è definito.
15	Validità della carta del servizio	145
16	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	14
16.1	Accesso alle informazioni della Tekneko.....	14
16.1.1	E-mail Tekneko	14
16.1.2	Sito WEB Tekneko.....	14
16.1.3	App Tekneko.....	15
16.1.4	Contatti Tekneko	15
16.2	Accesso alle informazioni comune/altri gestori	Errore. Il segnalibro non è definito.

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 a Fiuggi sono: il Comune di Fiuggi, e la Tekneko Sistemi Ecologici Srl, di cui di seguito si riporta una breve descrizione.

3.1 Gestore servizi di igiene urbana

Si riportano di seguito i recapiti relativi al Comune di Fiuggi.

PUNTI DI CONTATTO CON IL COMUNE DI FIUGGI	
Numero telefono	0775 5461224
Email	info@pec.comune.fiuggi.fr.it
Sito web	https://comune.fiuggi.fr.it
App smartphone	Junker
Ufficio Ambiente	<p><u>Indirizzo</u> Piazza Trento e Trieste, 1</p> <p><u>orari di apertura</u> Martedì dalle ore 09:00 alle 12:00 Giovedì dalle ore 15:30 alle 17:30</p> <p>Recandosi presso il servizio di pianificazione e gestione del territorio, Ufficio ambiente, il Cittadino potrà: richiedere tutte le informazioni inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta; effettuare segnalazioni;</p>

Tekneko Sistemi Ecologici Srl

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE TEKNEKO	
NUMERO VERDE servizio clienti	800.272.670 Attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 14:00.
Email	fiuggi@tekneko.com
Sito web	https://tekneko.it/comune/fiuggi
App smartphone	Junker
Ecosportello	<p><u>Indirizzo</u> Piazza Trento e Trieste, 1</p> <p><u>orari di apertura</u> Lunedì e venerdì dalle ore 08:30 alle 13:30 Martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 18:00</p> <p>Recandosi all'ecosportello, 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;</p>

	<p>richiedere il mastello, per la raccolta di pannolini e pannoloni;</p> <p>richiedere la compostiera, per la pratica del compostaggio domestico;</p> <p>prenotare il servizio a domicilio di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;</p> <p>ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico;</p> <p>ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.</p>
--	--

Sul sito della Tekneko <https://tekneko.it/comune/fiuggi> è disponibile la seguente modulistica

- Modulo reclamo/richiesta informazioni
- Modulo richiesta contenitore pannolini e pannoloni
- Modulo dismissione utenza
- Modulo integrazione/variazione contenitore raccolta porta a porta
- Modulo sostituzione contenitore/i PAP Utenze Domestiche e Non Domestiche
- Modulo variazione dati utenza
- Modulo denuncia furto contenitore Porta a Porta
- Modulo sostituzione sottolavello

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 900 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con circa 800 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 disinfezione;
- 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 40 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

Denominato Anticoli fino al 1872 e poi Anticoli di Campagna fino al **1911**, Fiuggi è un **comune italiano** di 10 168 abitanti della **provincia di Frosinone** nel **Lazio**, rinomato centro termale fin dal **medioevo** grazie alle acque che sgorgano dalle sue sorgenti naturali e dalle montagne, famosa per le sue acque curative e il suo centro storico pittresco.

Si trova a circa 70 km a sud-est di Roma, tra i Monti Ernici e la Valle del Sacco. La città è divisa in due parti principali: Fiuggi Città, con il centro storico arroccato su un colle, e Fiuggi Fonte, dove si trovano le moderne terme e le strutture ricettive immerse nel verde.

Fiuggi Città: Il centro storico di Fiuggi, situato a 747 metri sul livello del mare, conserva un fascino medievale con vicoli stretti, scalinate, piazzette e antichi palazzi. Da non perdere la visita a Palazzo Falconi, la Collegiata di San Pietro Apostolo, la Chiesa di Santo Stefano e la Chiesa di Santa Maria del Colle.

Fiuggi Fonte: Il moderno centro termale, a 621 metri s.l.m., offre un'ampia scelta di alberghi, ristoranti, negozi e servizi turistici, oltre a due fonti termali, Bonifacio VIII e Anticolana, immerse in un parco di 14 ettari. Le acque di Fiuggi sono famose per le loro proprietà terapeutiche, in particolare per il trattamento di calcoli renali, infezioni delle vie urinarie e gotta.

5 Scelta dello schema di servizio

Ai sensi della Delibera ARERA n.15/2022 “Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani”, di seguito anche TQRIF, l’Impresa Appaltatrice è tenuta al rispetto degli standard di qualità contrattuale o tecnica secondo lo Schema Regolatorio I di cui all’art. 3 All. A della citata Delibera, computati su base annua, a partire dal primo anno solare successivo all’avvio della fase a regime.

6 Certificazioni adottate dai gestori

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.

Registrazione EMAS n. IT-002248 (Eco-Management and Audit Scheme) **deliberata dal comitato ISPRA per l'Ecolabel**

PDR 125/22 con certificazione n. PDR 125-367/24

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.

7 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.

8 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

8.1 Servizi di raccolta

8.1.1 La Raccolta "Porta a Porta"

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

I calendari delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche, sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/fiuggi/>.

Scarti alimentari e organici: per le UD e le UND la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì 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 e le UND la raccolta è prevista il venerdì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo.

Carta e cartoncino Per le UD la raccolta è prevista il giovedì ogni 14 giorni (servizio alternato con la raccolta degli imballaggi in vetro), per le UND il martedì e il 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 martedì e il giovedì.

Secco residuo Per le UD la raccolta è prevista il martedì, per le UND la raccolta è prevista il martedì e il venerdì. 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 giovedì ogni 14 giorni (servizio alternato con la raccolta della carta), per le UND tutti i giovedì. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

Pannolini e pannolini: Per le UD la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e sabato. L'apposito contenitore viene consegnato alle utenze: con bimbi al di sotto dei 3 anni, con componenti famigliari in particolari condizioni di salute ed 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 pannolini.

Tutti i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta nel periodo estivo (da aprile a settembre) e dalle ore 18:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta nel periodo invernale (da ottobre a marzo)

8.1.2 Compostaggio domestico

Sono attivi nel comune di Fiuggi, nr 2 impianti di compostaggio locale, inoltre, le utenze domestiche singole o aggregate, che dispongono di aree esterne a verde di dimensioni di almeno 5 mq, tale da poter garantire autonomamente la gestione del compost prodotto, potranno richiedere gratuitamente presso l'ecosportello la compostiera per la pratica del compostaggio domestico.

8.1.3 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 località San Rocco (valle del Pozzo). In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando

al numero verde 800.272.670 oppure inviando una mail all'indirizzo fiuggi@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko, per un numero di pezzi non superiore a 3 e per un numero massimo di nr. 3 ritiri annui ed 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 oppure richiedere un servizio personalizzato a domicilio.

8.1.3. Mini Isola

Presso la Località La Scarpaccia è disponibile una Mini Isola dove è possibile conferire i rifiuti avvicinando la tessera sanitaria abilitata nell'apposito lettore che consente l'accesso all'isola

La Mini Isola è sempre in funzione e possono entrare massimo tre persone alla volta. Sono accettati i materiali compatibilmente con le capacità di ricezione della Mini Isola. Possono accedervi gli utenti non residenti impossibilitati a posizionare il contenitore davanti alla propria abitazione e a ritirarlo nei tempi previsti dopo lo svuotamento. Possono accedervi anche gli utenti residenti, per un massimo di 10 conferimenti annui.

8.1.4 Punti di conferimento autorizzati (PCA)

I PCA sono ad uso esclusivo delle Utenze Domestiche e non domestiche del Centro storico che faranno richiesta di accesso al servizio.

I punti di raccolta nel centro storico sono presenti nelle seguenti strade/piazze:

- Piazzale Tommaso Terrinoni
- Via Cupa
- Via Giovanni Giolitti Battista
- Via Guglielmo Marconi
- Via Piana
- Via Umberto Primo
- Via Verghetti Piazzale Liceo

Le Utenze Non Domestiche di zona Fiuggi Fonte con tessera abilitata potranno fare riferimento all'isola informatizzata di Via Alessio Nazzari

Presso i PCA i rifiuti devono essere conferiti rispettando il calendario settimanale di raccolta.

Di seguito si riporta l'elenco delle strade interessate dal servizio di raccolta di prossimità:

Corso Sorelle Faioli	Via Dello Sprecato	Via Nazario Sauro	Via G. F. Verghetti (Tratto Compreso Liceo Artistico, via del Colle)
Via Vittorio Emanuele	Via Patrizio	Via Della Loggetta	Via Dello Stallone
Via Morgani	Via Veterano	Via Della Portella	Via Colle Serminio
Vicolo Maggiore	Via Della Pizzeruola	Via Del Macello	Via San Salvatore
Via Case Grandi	Via Padre Stanislao	Via Della Piazza	Via Piana
Via Del Soldato Ignoto	Via Crispino	Via Vetere	Via San Francesco
Via Oberdan	Via Cesare Battisti	Via Giordano	Via E. Besso
Piazza Castello	Via Della Madonnina	Via Del Codice	Via Garibaldi
Piazza S. Stefano	Via Marcon	Via Dei Gelsi	Via San Biagio
Via Morgani	Via Sforza	Via Oscura	Via Vecchia Fiuggi (Tratto Compreso zona San Biagio Piazzale Monumento)
Via Umberto Primo	Piazza Piave		

8.1.5 Raccolta di sfalci e potature

Gli sfalci e le potature possono essere conferiti dalle utenze domestiche tramite il ritiro a domicilio gratuito per un max di 1 mc/ 3 sacchi (vuoto a rendere). Inoltre, è possibile conferire sfalci e potature direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale.

Raccolta rifiuti abbandonati

Nel territorio comunale di Fiuggi, è previsto un servizio di monitoraggio e di rimozione dei rifiuti abbandonati su suolo pubblico che consiste nell'effettuazione della pulizia e sgombero di rifiuti urbani e/o ingombranti e RAEE.

I rifiuti, prima di essere recuperati dagli addetti Tekneko, qualora se ne rilevi la funzionalità, verranno visionati dalla polizia locale con l'obiettivo di poter risalire all'autore dell'abbandono.

8.1.6 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Le utenze domestiche possono conferire Pile, farmaci, micro RAEE, lampadina, prodotti T e/o F, toner e cartucce 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 e presso le mini isole

È prevista la raccolta domiciliare di pile e accumulatori portatili, farmaci scaduti, consumabili da stampa esausti senza elettronica a bordo (cartucce e toner a getto di inchiostro) presso le utenze pubbliche (scuole, uffici pubblici, biblioteche, ecc.).

8.2 Cestini stradali e Dog toilette

Sul territorio comunale di Fiuggi, al fine di preservare il decoro e l'igiene urbana, sono presenti seguenti attrezzature:

- cestini stradali;
- cestini Tricomparto;
- contenitori per le deiezioni canine;
- gettasigarette stradali.

8.3 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Fiuggi è di 2 tipologie:

1. **spazzamento manuale:** interessa le aree con maggiore presenza di pedoni, le aree che si rendono difficilmente accessibili a mezzi di spazzamento meccanizzato e quelle in cui la pavimentazione può essere lesa da spazzamento meccanizzato. Gli addetti alla pulizia saranno dotati dei necessari presidi personali di sicurezza nonché di tutta l'attrezzatura necessaria per la rimozione dei rifiuti
2. **Spazzamento meccanizzato misto** viene eseguito con l'impiego di spazzatrice, con squadra operativa composta dall'autista e da uno più addetti addetto in appoggio. Nel centro urbano, nelle giornate specifiche, vi potrà essere anche l'appoggio dell'addetto attivo nel servizio di spazzamento manuale. Il servizio è svolto lungo le arterie principali e strade/aree urbane con caratteristiche tali da permettere il passaggio agevole del mezzo. L'operatore a terra sarà munito di opportuna attrezzatura per convogliare il rifiuto verso l'area di azione delle spazzole dell'autospazzatrice.

Il servizio di spazzamento viene svolto nella fascia oraria dalle ore 05:00 alle 11:30 e dalle 13:30 alle 20:00

Di seguito si riporta il link per visualizzare il piano di spazzamento meccanizzato e manuale:

https://tekneko.it/storage/programma-spazzamento_Fiuggi.pdf

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

8.4 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle strade e piazze per un numero di 24 interventi annui da 6 ore ad intervento, concordati preventivamente con il comune. Il lavaggio del suolo pubblico sarà preceduto dallo spazzamento stradale, per far fronte ad inattesi rifiuti sul piano stradale e per evitare che polveri consistenti, divengano fango accumulato in prossimità di grigliati e caditoie.

9 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Fiuggi si trova in località San Rocco (Valle del Pozzo) ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle 18:00, il sabato dalle ore 10:00 alle 16:00, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI:

Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

Rifiuto umido-organica;	RAEE (R5) sorgenti luminose (neon);
Imballaggi in plastica;	Olio vegetale esausto;
Imballaggi in vetro;	Olio minerali;
Imballaggi in metallo;	Abiti usati e prodotti tessili;
Carta e cartone;	Pile esauste;
Ingombranti (tavoli, sedie, armadi, reti ...);	Farmaci scaduti;
Verde (Sfalci e potature);	Inerti di piccole ristrutturazioni domestiche
RAEE (R1) frigoriferi, congelatori, condizionatori;	Prodotti etichettati T e/o F;
RAEE (R2) grandi elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, forni ...);	Batterie e accumulatori;
RAEE (R3) TV, monitor, tablet, ...;	Vernici
RAEE (R4) piccoli elettrodomestici (cellulari, phone);	Toner e cartucce

10 Pronto Intervento

La Tekneko garantirà un servizio di pronto intervento e reperibilità 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno.

Le richieste di pronto intervento riguardano le seguenti casistiche e può essere effettuata esclusivamente dall'Ente:

- a) la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) per sversamenti accidentali di liquidi e solidi;
- c) per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;
- d) rimozione carcasse animali non domestici, su suolo pubblico.

11 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 Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.it www.tekneko.it

b)	<p>Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni</p> <p>Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione dell'utenza</p> <p>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</p> <p>Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)</p>	www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.it https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it) www.tekneko.it www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.it
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.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.it
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.it
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	www.tekneko.it
g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.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.it
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.it
j)	Regole di calcolo della TARI, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, delle modalità di applicazione della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili alle utenze domestiche e non domestiche e delle modalità di conguaglio	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
k)	Informazioni per le eventuali riduzioni tariffarie per gli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste dalla normativa nazionale	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa fissa e variabile delle utenze domestiche e non per l'anno in corso	https://comune.fiuggi.fr.it
m)	Regolamento TARI	https://comune.fiuggi.fr.it
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	https://comune.fiuggi.fr.it
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	https://comune.fiuggi.fr.it
p)	Informazioni e indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
q)	Informazioni e indicazioni utili per la richiesta di rettifica degli importi addebitati. Modulistica liberamente accessibile e scaricabile dal sito web.	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.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	https://comune.fiuggi.fr.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	www.tekneko.it
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.it https://comune.fiuggi.fr.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	https://comune.fiuggi.fr.it
w)	La tariffa applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione dell'utenza.	https://comune.fiuggi.fr.it (www.treesseitalia.it)

12 . 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 I, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	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 cessazione del 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 dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su 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 delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Articol 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 territorio servito, 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

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
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	n.a.
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	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
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)	n.a. n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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	n.a.
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	n.a.
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	n.a.

13 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.

14 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 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet Tekneko e sul sito del comune di Fiuggi 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/fiuggi/> nonché in formato cartaceo presso l'ecosportello Tekneko di Fiuggi

15 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

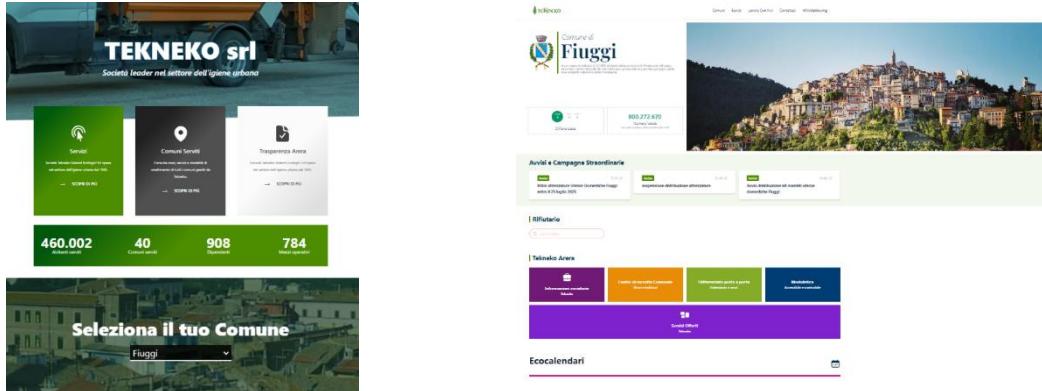
15.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

15.1.1 E-mail Tekneko

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

15.1.2 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 Fiuggi, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, **ecocalendari**, informazioni sulla raccolta differenziata, news e avvisi ecc....



15.1.3 App Junker



15.1.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800.272.670	Dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 14:00
Sito Tekneko	www.tekneko.com
Mail Tekneko	fiuggi@tekneko.com