



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

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

1 DICEMBRE 2022

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

Sommario

1	Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio	2
2	Principali riferimenti normativi	2
3	Informazioni sui gestori	3
4	Territorio servito.....	4
5	Scelta dello schema di servizio	5
6	Certificazioni adottate dai gestori	5
7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	5
8	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	6
8.1	Servizi di raccolta	6
8.1.1	La Raccolta "Porta a Porta"	6
8.1.2	I rifiuti Raccolti	6
8.2	Raccolta ingombranti e RAEE	7
8.2.1	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)	7
8.3	Il servizio di spazzamento	8
8.4	Lavaggio strade	10
8.5	Isole Mobili.....	11
9	Trasparenza	12
	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	14
10	Privacy	16
11	Validità della carta del servizio	16
12	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	17
12.1	Accesso alle informazioni della Tekneko	17
12.1.1	E-mail Tekneko	17
12.1.2	Sito WEB Tekneko.....	17
12.1.3	App Tekneko.....	17
12.1.4	Contatti Tekneko	17
12.1.5	Centro Servizi Tekneko	18
13	MODULISTICA RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI.....	18

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

Tekneko Sistemi Ecologici Srl

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 Territorio servito

Il comune di Scurcola Marsicana comprende la frazione di Cappelle Dei Marsi, ed è situato al centro della Marsica ai piedi del monte San Nicola, non distante dal margine nord-occidentale dell'alveo del Fucino, a 700 m.s.l.m., estendendosi su una superficie di oltre 3.000 ettari. Il paese antico domina sui piani Palentini, teatro nel Medioevo della battaglia di Tagliacozzo. Il fiume Imele, dopo aver attraversato il territorio di Villa San Sebastiano, confluisce tra i comuni di Scurcola e Magliano de' Marsi con il torrente Ràfia dando origine al fiume Salto. Il comune di Scurcola Marsicana è attualmente un importante centro commerciale e culturale della Marsica. Il territorio è prevalentemente pianeggiante, caratterizzato principalmente da terreni agricoli con piccoli agglomerati urbani. È un comune di circa 2.700 abitanti caratterizzato da una significativa fluttuazione turistica soprattutto da parte di quegli utenti che hanno una seconda casa e che tornano in villeggiatura durante il periodo estivo e le principali festività.

5 Scelta dello schema di servizio

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.

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 Scurcola Marsicana il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo un preciso ecalendario, distinto in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

ECCOCALENDARIO 2023							
SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA COMUNE DI SCURCOLA MARSICANA							
UTENZE DOMESTICHE							
	LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
CARTA CARTONI E TETRAPAK							
UMIDO ORGANICO							
PANNOLINI PANNOLINI E TRAVERSE							
IMBALLAGGI IN PLASTICA							
SECCO INDIFFERENZIATO							
IMBALLAGGI VETRO-LATTINE							
UTENZE NON DOMESTICHE							
	LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
CARTA CARTONI E TETRAPAK							
UMIDO ORGANICO							
PANNOLINI PANNOLINI E TRAVERSE							
IMBALLAGGI IN PLASTICA							
SECCO INDIFFERENZIATO							
IMBALLAGGI VETRO-LATTINE							
CARTONE SELETTIVO							

SI RICORDA CHE I rifiuti devono essere conferiti all'interno dei contenitori della Tekneko, conferire il rifiuto in ecobusta in sacchi trasparenti vicino al proprio contenitore. I contenitori vanno collocati sul piano stradale, dalle ore 08.00 della sera precedente alle ore 04.00 del giorno di raccolta.

GIORNI FESTIVI

04 GENNAIO: La raccolta dell'umido organico e dei pannolini e traverse avviene regolarmente, la raccolta del cartone selettivo non avviene.
 05 APRILE (Pasqua): La raccolta dell'umido organico viene posticipata a martedì 12 aprile 2023. La raccolta del cartone selettivo non avviene.
 05 MAGGIO: La raccolta dell'umido organico avviene regolarmente.
 06 GIUGNO: La raccolta del cartone selettivo non avviene.
 06 GENNAIO 2024: La raccolta dell'umido organico e dei pannolini e traverse avviene regolarmente, la raccolta del cartone selettivo non avviene.
 06 DICEMBRE 2023: La raccolta dell'umido organico e dei pannolini e traverse avviene regolarmente, la raccolta del cartone selettivo non avviene.

ECCOCALENDARIO 2023							
SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA COMUNE DI SCURCOLA MARSICANA							
ISOLE MOBILI							
Dalle ore 7:30 alle ore 11:30 il:							
• Secondo Sabato di ogni mese							
Piazza della Venere - Scurcola Marsicana							
• Quarto Sabato di ogni mese							
Piazza Carfagna - Cappelle dei Marsi							
Sarà possibile conferire: ingombranti, RAEE, sfalci e potature							
SFALCI E POTATURE							
Potranno essere conferiti, per un massimo di nr. 3 sacchi presso le isole mobili, dalle ore 7:30 alle ore 11:30 il:							
• Secondo Sabato di ogni mese							
Piazza della Venere - Scurcola Marsicana							
• Quarto Sabato di ogni mese							
Piazza Carfagna - Cappelle dei Marsi							
Inoltre, gli sfalci e le potature potranno essere ritirati gratuitamente a domicilio, previa prenotazione e per un massimo di nr. 3 sacchi, nei seguenti lunedì:							
Marzo 27	Aprile 03 - 17	Maggio 01 - 08 - 15	Giugno 05 - 12 - 19	Settembre 02 - 09	Ottobre 16 - 23 - 30	Novembre 06 - 13	Dicembre 04 - 11
NOTA: le utenze, indipendentemente se domiciliate a Scurcola Marsicana o a Cappelle dei Marsi, possono usufruire di entrambe le isole mobili							
ISOLA INFORMATIZZATA							
Le utenze domestiche non residenti nel territorio comunale di Scurcola Marsicana, regolarmente iscritte al ruolo TARI e le utenze non domestiche autorizzate dall'Amm.ne comunale, che non dispongano di ingenti spazi interni per il posizionamento dei contenitori, POSSONO usufruire delle isole informatizzate per il conferimento di tutte le frazioni differenziate previste dalla raccolta porta a porta (imballaggi in plastica, umido organico, imballaggi in vetro e metalli, carta e cartone, secco indifferenziato).							
OLIO VEGETALE ESAUSTO							
Può essere conferito nei 2 contenitori presenti sul territorio:							
1. Scurcola Marsicana - Piazza della Venere							
2. Cappelle dei Marsi - Via Napoli							
In alternativa è previsto previa prenotazione, il ritiro gratuito a domicilio una volta al mese.							

Il calendario delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche è consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/scurcola-marsicana/>.

8.1.2 I rifiuti Raccolti

Umido e organico: per le UD e le UND la raccolta è prevista il lunedì e il venerdì. In aggiunta, per tutte le utenze nel periodo dal 15 giugno al 15 settembre è prevista una terza raccolta nella giornata di mercoledì. Inoltre, per le sole UND nel periodo dal 01 luglio al 31 agosto è prevista un'ulteriore raccolta nella giornata di domenica. Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone.

Imballaggi in plastica: per le UD e le UND la raccolta è prevista il giovedì. In aggiunta, per le UND nel periodo dal 01 luglio al 31 agosto è prevista un'ulteriore raccolta nella giornata di sabato. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo.

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

Per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, è previsto il servizio di raccolta del cartone selettivo nelle giornate di lunedì e venerdì. Un'ulteriore raccolta è prevista nel periodo dal 01 luglio al 31 agosto nella giornata di mercoledì.

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

Imballaggi in vetro e metalli: per le UD e le UND la raccolta è prevista il venerdì, per le UND nel periodo dal 01 luglio al 31 agosto è prevista un'ulteriore raccolta nella giornata di mercoledì. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'uso di buste.

Pannolini e pannoloni: per le UD e le UND la raccolta è prevista il martedì e venerdì. L'apposito contenitore viene consegnato alle utenze: con bimbi al di sotto dei 2 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 contenitore grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

Tutti i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 20:00 della sera precedente alle ore 04:00 del giorno di raccolta.

8.2 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente presso le isole mobili (*vedi paragrafo 8.5*). Inoltre, per le utenze domestiche e le utenze non domestiche è previsto il ritiro a domicilio a pagamento chiamando il numero verde 800.501.690

8.2.1 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Nel territorio comunale e in prossimità della attività commerciali che hanno fra le categorie di vendita pile, farmaci e prodotti etichettati T e/o F, sono posizionati i contenitori specifici:

- Via Vicenne dei Santi, nei pressi dell'isola informatizzata (contenitore per Pile, Farmaci e T/F);
- Palazzo comunale via Cav. Di Vitt. Veneto (contenitore pile);
- Ufficio postale via della Vittoria 14 (contenitore per Pile, Farmaci e T/F);
- Farmacia via D'Annunzio 3b (contenitore farmaci);
- A Cappelle Dei Marsi nei pressi dell'isola informatizzata (contenitore per Pile, Farmaci e T/F);
- Via Carseolana davanti bar (contenitore pile);
- Via Settembrini davanti tabaccheria (contenitore per Pile, Farmaci e T/F).

Lo svuotamento dei suddetti contenitori avviene con frequenza quindicinale, tuttavia qualora da controllo visivo del personale addetto il contenitore risulti colmo, si provvederà subito ad effettuare lo svuotamento.

8.3 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto nel territorio comunale di Scurcola Marsicana è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da un operatore ecologico munito di mezzo.
- **Spazzamento meccanizzato con ausilio** effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra, dotato di soffiatore.

Il servizio di spazzamento viene svolto come di seguito riportato, nella fascia oraria dalle ore 06:00 alle 12:20.

Servizio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Spazzamento Meccanizzato	Zona Rossa Scurcola Marsicana	Zona Arancione Scurcola Marsicana	Zona Blu Scurcola Marsicana	Zona Rossa Scurcola Marsicana	Zona Arancione Scurcola Marsicana	Zona Blu Scurcola Marsicana	Zona Rossa Scurcola Marsicana
	Zona Verde Scurcola Marsicana	Zona Arancione Cappelle	Zona Blu Cappelle	Zona Verde Scurcola Marsicana	Zona Arancione Cappelle	Zona Blu Cappelle	Zona Rossa Cappelle
	Zona Rossa Cappelle			Zona Rossa Cappelle			
	Zona Verde Cappelle			Zona Verde Cappelle			
Spazzamento Manuale	Zona 1 Scurcola Marsicana	Zona 2 Scurcola Marsicana	Zona 3 Scurcola Marsicana	Zona 1 Scurcola Marsicana	Zona 2 Scurcola Marsicana	Zona 3 Scurcola Marsicana	

Nel periodo estivo dal 15 luglio al 15 settembre sarà svolto il servizio di spazzamento con frequenza giornaliera nelle seguenti strade:

Spazzamento Estivo	
Corso Vittorio Emanuele	Via Carseolana
Piazza della Venere	Via Napoli (tratto bar)
Piazza Mercato	Via Verdi
Piazza Risorgimento	Via Talamo
Piazza Umberto I	Via L. Settembrini
Via Caduti	Largo Marconi
Via Cav. Di Vittorio Veneto	Largo S. Nicola
Via G. D'Annunzio	Via Reatina
Via Roma	Via Salto
Via Vicenne dei Santi	

Di seguito per completezza si riporta l'elenco delle strade per singola zona:

Zona Rossa Scurcola Marsicana	
Largo Mameli	Lunedì - giovedì
Piazza Garibaldi	
Piazza Risorgimento	
Corso Vittorio Emanuele	Lunedì - giovedì - domenica
Piazza del Mercato	
Piazza delle Venere	
Piazza Umberto I	
Via Caduti	
Via Cav. di Vitt. Veneto	
Via G. D'Annunzio	
Via Roma	
Via Vicenne dei Santi	

Zona Verde Scurcola Marsicana	
Largo Duca degli Abruzzi	Lunedì - giovedì
Via dell'Immagine	
Via della Vittoria	
Via Erbosa	
Via Lombardia	
Via Molise	
Via Porta Reale	
Via Tulipani	
Via Valeria	
Via della Trinità	Giovedì
Via Maccalè	
Via Oberdan	

Zona Arancione Scurcola Marsicana	
Via delle Selve	Martedì
Via Monte Velino	
Via Vallone	
Via A. Bafile	Martedì - venerdì
Via A. Rocchi	
Via del Tratturo	
Via della Concezione	
Via della Stazione	
Via Giardino	
Via Paranze	
Via Sarrantonio	

Zona Blu Scurcola Marsicana	
Via Abruzzo	Mercoledì - sabato
Via Aranoria	
Via Cavour	
Via Colle Sant'Antonio	
Via Fonte Ciofani	
Via Lazio	
Via dei Cappuccini	Sabato
Via dei Porcini	

Zona Rossa Cappelle	
Largo Marconi	Lunedì - giovedì - domenica
Largo San Nicola	
Via Carseolana	
Via G. Verdi	
Via L. Settembrini	
Via Reatina	
Via Salto	
Via Napoli (tratto bar)	Domenica
Via Talamo	

Zona Verde Cappelle	
Via Albense	Lunedì - giovedì
Scalo Ferroviario Cappelle	
Via Alba Fucens	
Via del Canneto	
Via Napoli	
Via Fucense	Giovedì

Zona Arancione Cappelle	
Piazza Carfagna	Martedì - venerdì
Piazza D.A. Barbati	
Via C. Menotti	
Via Cairoli	
Via Istria	
Via M. Toselli	
Via S. Pellico	
Via T. Acerbo	
Via T. Speri	
Via Trieste	
Corso Talamo	
Via G. Cantore	Venerdì
Via M. Bianchi	
Via Mazzini	
Via Talamo	

Zona Blu Cappelle	
Via Giovanni XXII	Mercoledì
Via Paolo VI	
Contrada Via Albanello	Mercoledì - sabato
Via C. Colombo	
Via dei Mirtilli	
Via delle Vigne	
Via Palentina	Sabato
Via A. Vespucci	
Via della Madonnina	
Via delle Ginestre	
Via delle Ville	
Via Giovanni Paolo II	

Zona 1 Scurcola Marsicana	
Largo Spaventa	Lunedì
Via Michetti	
Via N. Sauro	
Via Piave	
Via Tagliamento	
Tratto Via della Vittoria	Lunedì e giovedì
Via Adua	
Via Argoli	
Via Corridoni	
Via L. Di Giacomo	
Largo Cantalupo	Giovedì
Via degli Orti Incantati	
Via F. Tosti	
Via Oberdan	

Zona 2 Scurcola Marsicana	
Largo Monte Grappa	Martedì
Salita Santuario	
Via della Portella	
Via S. Maria	
Vicolo Maiella	
P.zza della Chiesa	Martedì e venerdì
Via Alardo	
Via Aquila	
Via C. D'Angiò	
Via Clemente IV	
Via Corradino	
Via del Castello	
Via della Rocca	
Via delle Scuole	
P.zza Z. Bontempi	
Via S. Nicola	Venerdì
Vicolo dei Marsi	

Zona 3 Scurcola Marsicana	
Largo Orsini	Mercoledì
Via C. Battisti	
Via Patini	
Via Trento e Trieste	
Via A. Casalini	Mercoledì e sabato
Via A. Diaz	
Via Alba Fucense	
Via Barattieri	
Via Cav. Ansini	
Via Dalmazia	
Via delle Grazie	
Via dello Statuto	
Via Funari	Sabato
Via della Trinità	
Via IX Febbraio	
Via Marcantonio Colonna	
Via Monte Zebio	

Il dettaglio delle strade di ogni singola zona è consultabile nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/scurcola_marsicana/.

8.4 Lavaggio strade

Sono previsti n. 19 interventi annui di servizio di lavaggio nelle strade e piazze comunali. Le aree di interesse del servizio sono consultabili nell'apposita sezione del sito Tekneko https://tekneko.it/comune/scurcola_marsicana/.

8.5 Isole Mobili

L'utente potrà conferire i propri rifiuti ingombranti, RAEE, batterie e pneumatici recandosi munito di codice fiscale dell'intestatario TARI, presso le isole mobili che si svolgono:

- Il secondo sabato del mese dalle ore 07:30 alle 11:30 in Piazza della Venere a Scurcola Marsicana;
- Il quarto sabato del mese dalle ore 07:30 alle 11:30 in Piazza Carfagna a Cappelle dei Marsi.

Tutte le utenze, indipendentemente se domiciliate a Scurcola Marsicana o a Cappelle dei Marsi, possono usufruire di entrambe le isole.

Il dettaglio delle ubicazioni delle singole isole mobili è consultabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/scurcola-marsicana/>.

9 Trasparenza

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

Tipologia informazioni		Sito web gestore di riferimento
a)	Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	www.tekneko.it
	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
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni	www.tekneko.it
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	www.tekneko.it
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	www.tekneko.it
	Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.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
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 tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili	
k)	Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste	
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	
m)	Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13	
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	

o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	
p)	Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto	
q)	Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore	
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	
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	
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	
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.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	
w)	La tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche	
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.	

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 , 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	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del 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.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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.	70%	80%	90%

10 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.

11 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 Scurcola Marsicana 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/scurcola-marsicana/> nonché in formato cartaceo presso il Centro Servizi Tekneko in via Edison 25, Nucleo Industriale di Avezzano e l'ecosportello Tekneko sito nel palazzo comunale in via Cavalieri di Vittorio Veneto.

12 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

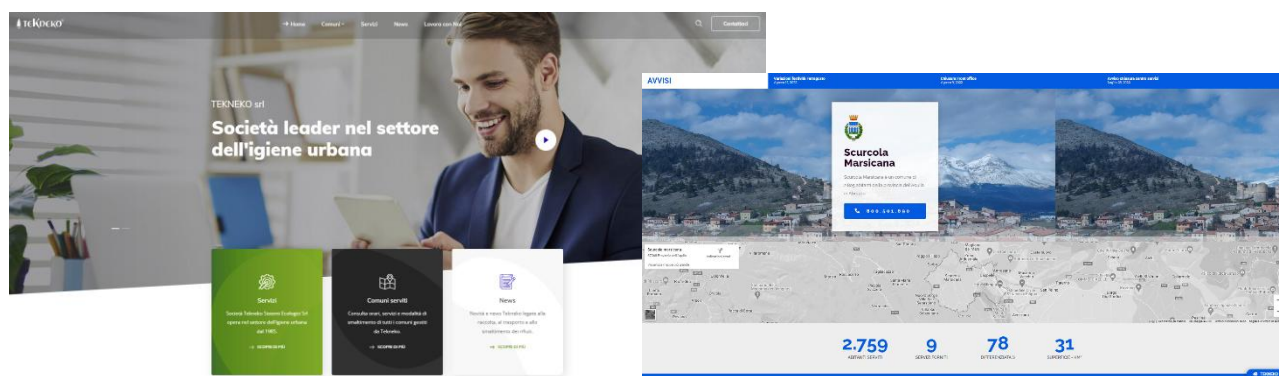
12.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

12.1.1 E-mail Tekneko

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

12.1.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.it 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 Scurcola Marsicana, dove poter trovare notizie utili su: **modalità di raccolta, ecocalendari, informazioni sulla raccolta differenziata, news e avvisi ecc...**

12.1.3 App Tekneko



12.1.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800.501.690	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:30 alle 17:30 Il sabato dalle ore 09:00 alle 12:00
Sito Tekneko	www.tekneko.it
Mail Tekneko	centroservizi@tekneko.com

12.1.5 Centro Servizi Tekneko

È situato in via Edison, 25 nucleo industriale di Avezzano (AQ). Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:30 alle 17:30; il sabato dalle ore 09:00 alle 12:00.

Inoltre ogni mercoledì dalle ore 09:30 alle 13:00 è aperto a Scurcola Marsicana presso il palazzo comunale in via Cavalieri di Vittorio Veneto 5, l'ecosportello ove gli utenti possono recarsi.

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

13 MODULISTICA RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI

È a disposizione delle utenze del comune di Scurcola Marsicana, un modulo di reclamo/richiesta informazioni sul servizio di gestione rifiuti che può essere scaricato sul sito Tekneko https://tekneko.it/comune/scurcola_marsicana/, o ritirato presso il centro servizi Tekneko (vedi *paragrafo 12.1.5*).

Il modulo va compilato in tutte le sue parti:

1. prima parte riservata all'identificazione della persona che fa la segnalazione/richiesta;
2. seconda parte identificazione dell'utenza iscritta a ruolo TARI per la quale si fa la segnalazione/richiesta;
3. terza parte descrizione della segnalazione/richiesta;
4. firma.

Il modulo può essere consegnato *brevi manu* al centro servizi Tekneko (vedi *paragrafo 12.1.5*) o trasmesso tramite e-mail a: centroservizi@tekneko.com.