



**Comune di  
Tratalias**

# Carta della Qualità dei Servizi2023



## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI TRATALIAS

### PREMESSA

Il Comune di Tratalias assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità unica e integrata è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e tutti i soggetti coinvolti nel servizio rifiuti. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è, quindi, 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.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è il Comune di Tratalias.

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la società Teknoservice Srl.

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è la società Teknoservice Srl.

## GLOSSARIO

- **Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (includere le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**arera**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Contentore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.m. 20 aprile 2017** è il decreto del ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.p.r. 158/99** è il decreto del presidente della repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del presidente della repubblica 445/00** è il decreto del presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "*disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*attuazione della direttiva (ue) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/ce relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (ue) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/ce sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da covid-19*";

- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **etc**) è l'ente di governo dell'ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la regione o la provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la regione lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del d.lgs. 152/2006 (o tua) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli ambiti territoriali ottimali» (ato), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal legislatore, l'ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente carta della qualità è il comune.
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa tari o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il piano economico finanziario;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il comune che gestisce il suddetto servizio in economia
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge di stabilità 2014)*";
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio, in cui viene riportata la

pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione tari o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione tari o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. E al d.lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. B-ter;
- **Tqrif** è il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'allegato a alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/r/rif;
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i raee, sfalci e patate;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Tari** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della tari determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.p.r. 158/99 (tari

presuntiva) sia della tari determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.p.r. 158/99 (tributo puntuale);

- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la tari sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.p.r. 158/99;
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **Titr:** è il testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'allegato a alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/r/rif;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del d.m. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

#### 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.

### 1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all’Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF, l’ETC ha posizionato la gestione del Comune di Tratalias nello Schema I – “livello qualitativo minimo”, con la Delibera di Consiglio Comunale n° 17 del 27/04/2022.

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

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dell’Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l’ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il Comune di Tratalias in qualità di gestore dell’attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  1. all’attivazione, variazione o cessazione del servizio
  2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  4. ai punti di contatto con l’utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) la società Teknoservice in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti



1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
5. alla sicurezza del servizio.

## 2. TERRITORIO SERVITO

Il servizio è effettuato nel territorio del Comune di Tratalias. Tratalias è un comune italiano di 1.020 abitanti della provincia del Sud Sardegna.

Coordinate: 39°06'09.45"N 8°34'44.84"E

Altitudine: 17 m s.l.m.

Superficie: 31 km<sup>2</sup>

Densità: 32,90 ab./km<sup>2</sup>

## 3. CONTATTI DEI GESTORI

### TEKNOSERVICE SRL

Via Dell'Artigianato 10 Piosasco (TO) 10045

Tel: 011 9043311

Num. Verde: 800 615.622

Email: [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

PEC: [teknoserviceitalia@pec.it](mailto:teknoserviceitalia@pec.it)

Sito web: [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)

La ditta Teknoservice Srl ha ottenuto le seguenti importanti certificazioni:

- Certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015;
- Certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015 secondo norma EMAS 1221/2009;
- Certificazione del sistema di gestione della sicurezza attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- Certificazione del sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

Inoltre, è iscritta alla White-List della Prefettura di Torino AL n. 012801/2014 Area I bis Antimafia per i seguenti settori di attività:

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

Aderisce, infine, al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.



## **COMUNE DI TRATALIAS**

Via Giacomo Matteotti, 15 - 09010 Tratalias CI

Tel: 0781 697023

Fax: 0781 688283

PEC: [protocollo@pec.comune.tratalias.ca.it](mailto:protocollo@pec.comune.tratalias.ca.it)

Sito web: [www.comune.tratalias.ca.it](http://www.comune.tratalias.ca.it)

### **4. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ**

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Tratalias;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune e della società Teknoservice.

### **5. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### **6. PRIVACY**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad irrogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR.

### **7. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'**

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**

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascun Gestore si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di

trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **IMPARZIALITÀ**

Il rapporto fra il Gestore e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità. In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **CONTINUITA'**

Ciascun Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ciascun Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

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

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

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

### **PARTECIPAZIONE**

Ciascun Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

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

- campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione);
- social media;
- applicazioni specifiche per smartphone;

- sito internet dedicato;
- sito del Comune di Tratalias;
- materiale informativo disponibile presso il Comune

### **PROFESSIONALITA'**

Ciascun Gestore svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **LEALTA' E CORRETTEZZA**

Ciascun Gestore è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

### **CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI**

Ciascun Gestore impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

### **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

Ciascun Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento. TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

### **SICUREZZA DEI LAVORATORI**

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

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

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

### **CORTESIA**

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.

## **SEMPLICITA' NELLA COMUNICAZIONE**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.

## **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Ciascun gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

## **8. POLITICA DELLA QUALITA'**

La ditta Teknoservice considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità, del rispetto e tutela dell'ambiente e dell'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, per la crescita dell'Organizzazione e di tutte le parti interessate con cui essa interagisce direttamente o indirettamente. A tal fine, adottando un sistema di gestione che valuta attentamente ogni processo, o area di responsabilità, e i possibili pericoli, attuando tutti gli interventi necessari - in ottica preventiva - di mitigazione del rischio come opportunità di miglioramento continuo (Risk-Based Thinking), ritiene fondamentale operare secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione Integrato qualità-ambiente-salute e sicurezza sul lavoro basato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, EMAS e UNI ISO 45001:2018.

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

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

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

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

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

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

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

## 9. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il mancato svolgimento di servizi effettuati da Teknoservice può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- Atti di autorità pubblica;
- Eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- Scioperi;
- Situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- Indisponibilità degli impianti di smaltimento/trattamento;
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità.

## 10. TRASPARENZA

Nella homepage del sito istituzionale del Comune è presente il Portale "Trasparenza TARI" nel quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

La sezione è accessibile al seguente link:

<http://www.comune.tratalias.ca.it/portale-trasparenza-rifiuti-arera>

## 11. OBBLIGHI DI SERVIZIO

### **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

#### *Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

#### *Modalità per la variazione o cessazione del servizio*

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

#### *Risposta del gestore*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

### *Decorrenza degli effetti*

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### **CONSEGNA ATTREZZATURE**

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello dedicato presso il Comune di Tratalias nei consueti orari di apertura.

### **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

#### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati*

Il reclamo, la richiesta scritta di informazioni e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

---

<sup>2</sup> L'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/06 si riferisce alle "utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi [...]"

### *Reclami servizi gestiti da Teknoservice*

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata per scritto dal diretto interessato a mezzo lettera, mail o sito internet agli indirizzi sopra riportati compilando in ogni campo l'apposito modulo, predisposto dal gestore e reperibile sul proprio sito internet. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il gestore s'impegna a rispondere ad ogni reclamo pervenuto per iscritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

La risposta conterrà:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

## **PUNTI DI CONTATTO**

### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online*

1. Il Comune di Tratalias, in qualità di gestore delle tariffe dei rapporti con gli utenti, mette a disposizione degli utenti:

➤ **SPORTELLO FISICO**, presso l'Ufficio Tributi del Comune, aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì, mercoledì e venerdì: 10:30 - 12.30
- martedì: 16.00 - 17.30

Lo sportello consente all'utente di presentare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

➤ **INDIRIZZO MAIL:** [tributi@comune.tratalias.ca.it](mailto:tributi@comune.tratalias.ca.it)

2. La società Teknoservice, in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo, mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto.

### **Sportelli informativi**

L'utente può relazionarsi con il gestore dei servizi attraverso i seguenti canali:

- Contatto diretto presso infopoint c/o centro di raccolta
- Sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Email: [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)



### **Localizzazione del punto informativo**

Nel territorio del Comune di Tratalias è attivo uno sportello di ricevimento dell'utenza presso il centro di raccolta comunale.

### **Orari**

L'infopoint è aperto negli stessi orari del centro di raccolta, ovvero il martedì dalle 14.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00.

Il sito internet e la mail sono operativi 24 ore su 24.

### **Informazioni e utilità**

Tramite il punto informativo o il sito internet l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta;
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade;
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili;
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti;
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi;
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi;
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE;
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- Effettuare segnalazioni di abbandoni o mancati ritiri.

### **Tempi di attesa**

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

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

### **Facilitazioni per particolari categorie di utenti**

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

### **Obblighi di servizio telefonico**

Il Comune di Tratalias, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha messo a disposizione il numero 0781 697023 interno 921 al quale gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

La società Teknoservice, gestore della raccolta e trasporto, un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero **800 615 622** operativo con operatore telefonico dalle 08.30 – alle 17.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.30 alle 12.30 il sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica. Tramite il servizio telefonico l'utente può:

- ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta;
- ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade;
- conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili;

- ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti;
- ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi;
- ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi;
- prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE;
- richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- comunicare disservizi (mancata raccolta, mancata pulizia stradale);
- presentare una richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto;
- richiedere la sostituzione dei bidoni rotti a causa di incidenti correlativi con il servizio svolto;
- segnalare scariche abusive e/o rifiuti abbandonati.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 240 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

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

#### *Contenuti informativi minimi dei punti di contatto*

Tramite i punti di contatto, l'utente ha la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

### **MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

#### *Termine per il pagamento*

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

#### *Modalità e strumenti di pagamento*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello di pagamento F24, già precompilato, che può essere pagato gratuitamente presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking;

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo diversi mezzi di pagamento:

qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### *Periodicità di riscossione*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale<sup>3</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e le scadenze delle rate sono deliberate annualmente dal Comune in sede di approvazione del piano tariffario.

#### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate secondi termini e le modalità definiti nel regolamento della TARI.

#### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

### **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

#### *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata*

La società Teknoservice garantisce all'utente il ritiro su chiamata con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al numero verde 800.615.622, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- Codice utente
- Codice utenza e indirizzo ove si richiede il ritiro
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare, ovvero tipologia e numero

#### *Tipologie di rifiuto interessate*

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

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)
- Scarti vegetali
- Rifiuti tessili sanitari

#### *Utenze interessate*

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

---

<sup>3</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

### *Frequenza di erogazione del servizio*

- Raccolta ingombranti e RAEE: mensile
- Raccolta scarti vegetali: mensile
- Raccolta tessili sanitari: settimanale

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### *Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione*

Tramite i punti di contatto l'utente può inoltrare segnalazioni o richiedere informazioni inerenti l'erogazione dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia delle strade di gestione del centro di raccolta e della gestione dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta.

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti; i tempi massimi di intervento sono comunque definiti in cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente per le segnalazioni di disservizi e di dieci giorni per la riparazione/sostituzione di contenitori.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

### *Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto*

Sul sito internet sono reperibili le informazioni inerenti:

- frequenze e modalità delle raccolte;
- orari di raccolta e di esposizione dei rifiuti;
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta.

Link: [www.teknoserviceitalia.com/tratalias\\_su.html](http://www.teknoserviceitalia.com/tratalias_su.html)

## **SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### *Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

È in fase di attivazione da parte di Teknoservice un nuovo servizio per le segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolano la normale viabilità
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifichi la necessità di caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione il gestore provvede alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area entro quattro ore dalla segnalazione.

La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento di autorizzazioni, entro quindici giorni dalla segnalazione.

### *Tempi di intervento*

Il gestore interverrà nel più breve tempo possibile, anche in funzione dell'urgenza dell'intervento, e comunque entro quattro ore dalla segnalazione, salvo quanto previsto al punto precedente.

## **12. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO RIFIUTI**

### **GENERALITÀ**

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico,

distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata del vetro/lattine al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata carta al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata plastica al domicilio dalle utenze
- raccolta domiciliare degli scarti vegetali
- raccolta domiciliare dei tessili sanitari su prenotazione/riciesta da effettuarsi al comune
- raccolta degli ingombranti al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
- fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti
- attivazione di un numero verde per le segnalazioni da parte dell'utenza
- pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti
- predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi
- servizi vari e su richiesta del Comune di Tratalias

### **Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti**

#### *Modalità di raccolta*

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, carta, plastica, scarti vegetali, presidi sanitari e vetro/lattine – viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori o sacchetti specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

#### *Orari di erogazione dei servizi di raccolta*

I servizi di raccolta hanno inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

#### *Modalità di esposizione*

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

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

#### *Tipologia di contenitori*

I contenitori utilizzati per le raccolte domiciliari sono:

- sacchi di colore grigio o comunque semitrasparenti per la raccolta della frazione secca residuale
- mastello di colore marrone da 25 litri per la raccolta della frazione organica
- mastello di colore verde da 30 litri per la raccolta del vetro/lattine
- sacchi gialli trasparenti per la raccolta di plastica
- esposto in contenitore rigido o comunque confezionato in scatole di cartone, in buste di carta o impacchettato e legato con spago (confezionamento a perdere)

Utenze particolari (grandi utenze non domestiche) sono dotate di contenitori carrellati di dimensioni maggiori, a seconda delle necessità.

#### *Mappatura delle aree di raccolta*

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è un'unica zona.

#### *Frequenze di raccolta*

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

<b>Utenze domestiche</b>	
Frazione organica	Trisettimanale
Frazione residuale	Quindicinale
Plastica	Settimanale
Tessili Sanitari	Settimanale
Vetro/lattine	Settimanale
Scarti vegetali	Mensile
Carta	Settimanale
Ingombranti	A chiamata

#### *Calendario*



LUNEDÌ: **UMIDO**

1° e 3° LUNEDÌ: **SECCO RESIDUALE**

MARTEDÌ: **CARTA E CARTONE**

MERCOLEDÌ: **PLASTICA**

GIOVEDÌ: **UMIDO**

VENERDÌ: **VETRO/LATTINE**

SABATO: **UMIDO**

#### *Altre raccolte*

Sono attive nel territorio di Tratalias anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie e presso il centro di raccolta
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso il centro di raccolta.
- Raccolta degli scarti vegetali
- Raccolta dei tessili sanitari, previa richiesta tramite modulo agli uffici comunali

#### *Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti*

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente del Comune di Tratalias. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

#### *Vuotatura dei cestini stradali*

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con una frequenza settimanale o quando se ne verificasse la necessità.

### 13. GESTIONE DEL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

#### Modalità di raccolta

Sul territorio comunale è attivo un centro per il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzato in Via Canale.

#### Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse

Conformemente a quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 08.04.2008 le tipologie di rifiuto ricevibili dal centro di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:

- Carta e cartone
- Plastica
- Rifiuti ferrosi
- Vetro
- Metalli
- Tessili
- Ingombranti
- Sfalci e potature (esclusivamente da utenze domestiche)
- Frigoriferi e condizionatori
- Apparecchiature elettroniche in disuso
- Televisori e monitor
- Sorgenti luminose
- Oli minerali esausti (solo utenze domestiche)
- Oli vegetali e grassi (solo utenze domestiche)
- Batterie e accumulatori (solo utenze domestiche)
- Contenitori T/F (solo utenze domestiche)
- Vernici e inchiostri (solo utenze domestiche)

#### Calendario e orari

Il Centro di Raccolta è aperto con i seguenti orari:

- Martedì dalle ore 14.00 alle 18.00
- Sabato dalle ore 9.00 alle 13.00

#### Norme di accesso all'ecocentro

- L'Accesso è consentito ad un solo utente per volta e dovrà comunque essere mantenuta la distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone.
- L'Accesso è consentito alle sole utenze regolarmente iscritta al ruolo TARI comunale.
- L'Accesso fuori dalle giornate dagli orari di apertura è permesso esclusivamente agli operatori del servizio.
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.

#### Norme comportamentali

- Aspettare il proprio turno all'interno del proprio veicolo.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti nei cassoni / contenitori dedicati, identificabili tramite cartellonistica, seguendo le istruzioni del personale addetto al presidio della struttura.



- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contenitori.
- Soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

#### 14. GESTIONE DEI CONTENITORI

##### **Tipologie di contenitori utilizzati**

Per i servizi di raccolta rifiuti vengono impiegate le seguenti tipologie di contenitori:

- Sacchi 42x45 in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 40 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Sacco 110 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta della plastica
- Mastello 50 litri di colore verde per la raccolta del vetro

##### **Fornitura dei contenitori**

Le nuove utenze possono presentarsi presso il comune.

##### **Posizionamento o spostamento dei contenitori**

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche ed assimilate devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti. Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata. Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.

#### 15. ORGANI DI TUTELA

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi:

- all'A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54.
- alle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori;
- al Garante dei servizi locali

**Tabella 1 del TQRIF- Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1**

Standard generali	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 8</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 9</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 9</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 12</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 14</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 15</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 16</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa 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)	<a href="#">Articolo 21</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU) + Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 28.3</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 31</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 39</a>	Tecnica	Teknoservice (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	<a href="#">Articolo 40</a>	Tecnica	Teknoservice (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 41</a>	Tecnica	Teknoservice (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 46</a>	Tecnica	Teknoservice (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 47</a>	Tecnica	Teknoservice (GSL)	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<a href="#">Articolo 49</a>	Tecnica	Teknoservice (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	Comune di Tratalias (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	Teknoservice (GRT)	n.a.

**Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I**

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	<a href="#">Articolo 5</a>	SI	Comune di Tratalias (ETC)
Modalità di attivazione del servizio	<a href="#">Articolo 6, 7</a>	SI	Comune di Tratalias (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<a href="#">Articolo 10, 11</a>	SI	Comune di Tratalias (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	<a href="#">Articolo 13, 17, 18</a>	SI	Comune di Tratalias (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	<a href="#">Articolo 19, 22</a>	n.a.	Comune di Tratalias (GTRU)
Obblighi di servizio telefonico	<a href="#">Articolo 20, 22</a>	SI	Comune di Tratalias (GTRU) + Teknoservice (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	<a href="#">Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28</a>	SI	Comune di Tratalias (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<a href="#">Articolo 29, 30</a>	SI	Teknoservice (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	<a href="#">Articolo 32</a>	SI	Teknoservice (GRT)
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<a href="#">Articolo 35.1</a>	SI	Teknoservice (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 35.2</a>	SI	Teknoservice (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	<a href="#">Articolo 35.3, 35.4</a>	n.a.	Teknoservice (GRT)

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 36</a>	n.a.	Teknoservice (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 42</a>	SI	Teknoservice (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 43</a>	n.a.	Teknoservice (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<a href="#">Articolo 48</a>	SI	Teknoservice (GRT)

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Tratalias non è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.