



# COMUNE DI MONTEGRANARO

Provincia di Fermo

Piazza Mazzini – 63812 – Montegranaro (FM)

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

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

## 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.....	6
8	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	7
8.1	Servizi di raccolta.....	10
8.1.1	La Raccolta "Porta a Porta" .....	10
8.1.2	Raccolta ingombranti e RAEE .....	11
8.1.3	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP).....	11
8.2	Il servizio di spazzamento.....	11
8.3	Lavaggio strade.....	12
9	Centro di Raccolta Comunale (CDR) .....	12
10	Trasparenza .....	12
11	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	15
12	Privacy .....	17
13	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento.....	18
14	Validità della carta del servizio.....	18
15	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	18
15.1	Accesso alle informazioni della Tekneko e Gestori tariffe .....	18
15.1.1	E-mail Tekneko .....	18
15.1.2	Sito WEB Tekneko.....	18
15.1.3	App Tekneko .....	19
15.1.4	Contatti Gestori .....	20

## 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, nonché dagli atti comunali in materia di accesso e partecipazione.

## 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 Montegranaro sono: il Comune di Montegranaro, la ditta Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale (in qualità di Concessionario per la riscossione della tassa rifiuti) e la Tekneko Sistemi Ecologici srl (indicata di seguito anche come Tekneko), di cui di seguito si riportano delle brevi descrizioni.

#### **Comune di Montegranaro**

Il Comune di Montegranaro applica e riscuote – tramite soggetto concessionario - l'entrata tributaria relativa al servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. Si occupa inoltre della gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti per ogni aspetto relativo alla quantificazione e corretta e puntuale riscossione del tributo.

#### **Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale**

La cooperativa Fraternità Sistemi opera in qualità di concessionario della riscossione della tassa rifiuti, per conto del Comune di Montegranaro. Provvede all'inoltro degli avvisi di pagamento, nonché alla gestione del servizio di riscossione.

#### **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**

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

L'oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. La Società Tekneko Sistemi Ecologici 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 territorio comunale di Montegranaro è localizzato tra le vallate dei fiumi Chienti (a nord) ed Ete Morto (a sud), nella parte settentrionale della Provincia di Fermo. Il Comune confina a nord con i Comuni di Morrovalle e Montecosaro (provincia di Macerata), ad est con il Comune di Sant'Elpidio a Mare, a sud con i comuni di Monte Urano, Torre San Patrizio e Monte San Pietrangeli e ad ovest con il Comune di Monte San Giusto (provincia di Macerata). Il territorio risulta prevalentemente collinare e mostra una elevazione massima di circa 250 metri s.l.m. Il Comune di Montegranaro ha un'estensione territoriale pari a 31,42 Km<sup>2</sup> e risulta residente una popolazione di circa 13.000 abitanti, per una densità abitativa pari a circa 400 abitanti/km<sup>2</sup>. La conformazione urbanistica della città

è caratterizzata da un antico centro storico, con diffuse zone di espansione di recente formazione a densità abitativa medio-alta. L'area urbanizzata si estende con continuità lungo le zone di crinale. Nella porzione settentrionale del territorio sono presenti le frazioni di Villa Luciani e Il Torrione. Nelle zone rurali sono presenti molti edifici sparsi con vasti terreni di pertinenza (bassa densità abitativa). Il centro urbano dista circa 15 km dal capoluogo di Provincia e circa 10 km dal casello autostradale di Civitanova Marche lungo l'Autostrada A14 Bologna-Taranto.

## 5 Scelta dello schema di servizio

Considerato quanto disposto con Delibera di G.C. n. 247/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in sostituzione all'Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

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

## 6 Certificazioni adottate dai gestori

### Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale

Iscrizione al n. 156 dell'Albo dei soggetti abilitati ad effettuare la liquidazione e riscossione dei tributi degli enti locali.

Inoltre alla cooperativa **Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale** è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★★

### 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 ispirano i gestori 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.

- **Privacy:** Ciascun Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## 8 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

### 8.1 Servizio gestione TARI (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)

#### **Comune di Montegranaro / Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale**

##### **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

Gli utenti, per le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, devono compilare l'apposito modulo, disponibile sul sito istituzionale del Comune di Montegranaro.

Le richieste di attivazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente entro 90 giorni dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, in caso di richiesta di attivazione, ovvero nell'eventuale maggior termine previsto dal Regolamento comunale Tari.

Le richieste di variazione/cessazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione, ovvero nell'eventuale maggior termine previsto dal Regolamento comunale Tari.

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 dei 90 gg, ovvero dall'eventuale maggior termine previsto dal Regolamento comunale Tari o 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 dei 90 gg, 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.

##### *- Utenze non domestiche al di fuori del servizio pubblico*

Le utenze non domestiche, che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

La documentazione, di cui al precedente paragrafo, deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati.

La documentazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

- e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.

### **Modalità di pagamento TARI**

Il Comune applica la TARI in regime di tributo; di conseguenza, la competenza in materia è direttamente in capo al Comune anche qualora le attività operative siano delegate ad altro soggetto.

Le tariffe sono definite anno dopo anno da una deliberazione del Consiglio Comunale e dipendono dalla tipologia di utenza e dalla categoria.

La determinazione della tariffa dipende da alcuni fattori:

- Utenze domestiche:
  - metratura dell'abitazione;
  - numero componenti del nucleo familiare;
  - produzione del rifiuto indifferenziato.
- Utenze non domestiche
  - metratura dell'attività;
  - categoria assegnata in funzione della attività;
  - produzione del rifiuto indifferenziato;
  - la scelta dell'utenza di avvalersi della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

La riscossione della TARI è affidata al Concessionario individuato per la suddetta attività; il documento di riscossione TARI è inviato all'utente una volta all'anno, con possibilità di pagamento in tre rate o in una unica soluzione.

Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 15 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione. Le tre rate hanno cadenza almeno bimestrale.

Le modalità di pagamento disponibili sono indicate all'interno nel modulo di riscossione; allegato allo stesso l'utente troverà i moduli F24/PagoPA per il pagamento di ciascuna rata.

### **Rettifica dell'avviso di pagamento TARI e importi non dovuti**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame con la presentazione di una richiesta utilizzando il modulo apposito disponibile nell'apposita sezione del sito istituzionale del gestore.

L'ufficio comunale competente esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati ma non dovuti con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti, pertanto, si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

<b>Servizi</b>	<b>Indicatore di qualità</b>
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interPELLI (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

## 8.2 Servizi di raccolta

### 8.2.1 La Raccolta "Porta a Porta"

Nel Comune di Montegranaro il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo un preciso ecalendario per utenze domestiche (UD) e le utenze non domestiche (UND).

I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 22:00 della sera precedente alle ore 06:00 del giorno di raccolta.

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

**Imballaggi in plastica e metalli** per le UD e le UND la raccolta è prevista il mercoledì, inoltre per le UND è prevista una raccolta aggiuntiva il sabato. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica trasparenti, all'interno del contenitore di colore giallo.

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

attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, il servizio di raccolta del cartone selettivo nelle giornate di martedì e giovedì.

**Secco residuo** per le UD e le UND la raccolta è prevista il martedì. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore grigio.

**Imballaggi in vetro** per le UD la raccolta è prevista il lunedì per la zona 1, il martedì per la zona 2, il giovedì per la zona 3 e il venerdì per le zone 4 e 5; per le UND il lunedì e giovedì. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

**Pannolini e pannoloni** per le UD e le UND la raccolta è prevista dal lunedì al sabato. L'apposito contenitore viene consegnato alle utenze che ne abbiano necessità e che ne facciano richiesta. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del contenitore specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

Il calendario è consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/montegranaro/>.

### 8.2.2 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in via della Vittoria. In alternativa per le utenze domestiche è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.501.690 oppure inviando una mail all'indirizzo [centroservizi@tekneko.com](mailto:centroservizi@tekneko.com) per un quantitativo massimo n. 3 pz. Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato.

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

È possibile conferire pile, farmaci e prodotti T e/o F direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale o all'interno dei contenitori stradali installati in prossimità delle attività commerciali che abbiano fra le categorie di vendita i suddetti prodotti.

## 8.3 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Montegranaro è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** Lo spazzamento manuale si articola nelle vie all'interno del centro storico e su quelle vie che per caratteristiche dimensionali non possono essere oggetto di spazzamento meccanizzato.
- **Spazzamento meccanizzato combinato** effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore. Il servizio viene espletato su strade e piazze cittadine che per dimensioni consentono l'intervento di spazzatrici meccaniche.

**Il servizio di spazzamento viene svolto nella fascia oraria dalle ore 06.00 alle ore 12:00.**

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

## 8.4 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle vie del Centro Storico, con frequenza settimanale nel periodo dal 01/09 al 31/05 e bisettimanale dal 01/06 al 31/08. Le aree di interesse del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/montegranaro/>.

## 9 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Montegranaro si trova in via della Vittoria ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI:

- **ESTATE** (dal 01 aprile al 31 ottobre) mattina: dal lunedì al sabato dalle ore 08:30 alle 12:30 pomeriggio: martedì e sabato dalle ore 15:00 alle 18:00;
- **INVERNO** (dal 01 novembre al 31 marzo) mattina: dal lunedì al sabato dalle ore 08:30 alle 13:00 pomeriggio: martedì e sabato dalle ore 14:30 alle 16:00.

Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- Frazione organica umido
- Imballaggi in carta e cartone
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi metallici
- Imballaggi in vetro
- Rifiuti di carta e cartone
- Rifiuti in vetro
- Rifiuti ingombranti
- Sfalci e potature
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)
- Abiti e prodotti tessili
- Pneumatici fuori uso da utenze Domestiche
- Batterie e accumulatori
- Farmaci
- Pile esauste
- Toner e cartucce esauste
- Prodotti etichettati t e/o f
- Rifiuti misti inerti da attività di piccole demolizioni da utenze domestiche
- Vernici
- Oli e grassi vegetali
- Oli e grassi minerali
- lampade e tubi fluorescenti
- Legno e imballaggi in legno
- Rifiuti legnosi
- Rifiuti metallici

## 10 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	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
	Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
	Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami,	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>

	<p>richieste di informazioni</p> <p>Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio</p> <p>Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</p> <p>Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)</p>	<p><a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a></p> <p><a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a></p> <p><a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a></p> <p><a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a></p>
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	<p><a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a></p> <p><a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a></p>
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	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
e)	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	<p><a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a></p> <p><a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a></p>
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	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
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	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>

	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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a> <a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
u)	Il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a> <a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
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	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
x)	Modalità e termini per l’accesso alla rateizzazione degli importi	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a>

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

In funzione dello schema Regulatorio adottato con delibera di G.C. n. 247/2022, che nello specifico è lo schema Regulatorio I, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	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%

## 12 Privacy

Tekneko, Comune di Montegranaro e Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale **si** impegnano 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 i predetti gestori raccoglieranno 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 sono:

- Tekneko Sistemi Ecologici srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: [info@tekneko.com](mailto:info@tekneko.com) e telefono: 0863.509177;
- Comune di Montegranaro, con sede legale in Piazza Mazzini, Montegranaro (FM), e mail: [tributi@comune.montegranaro.fm.it](mailto:tributi@comune.montegranaro.fm.it), telefono: 0734897907;
- Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale, con sede legale in Brescia (BS), via Rose di Sotto n. 61, telefono: 0734897953;

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

Per situazioni di interruzione temporanea del servizio di gestione dei rifiuti per motivi imprevedibili impedimenti organizzativi, quando tale interruzione superino la durata continuativa di 30 giorni, e comunque abbia determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente; in tal caso la tassa è ridotta di un dodicesimo per ogni mese di interruzione e comunque la misura massima del prelievo non potrà superare il 20% della tariffa.

## 14 Validità della carta del servizio

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicato agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet Tekneko e sul sito del Comune di Montegranaro, 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/montegranaro/>.

La carta è disponibile sul sito internet del Comune all'indirizzo [www.comune.montegranaro.fm.it](http://www.comune.montegranaro.fm.it)

## 15 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

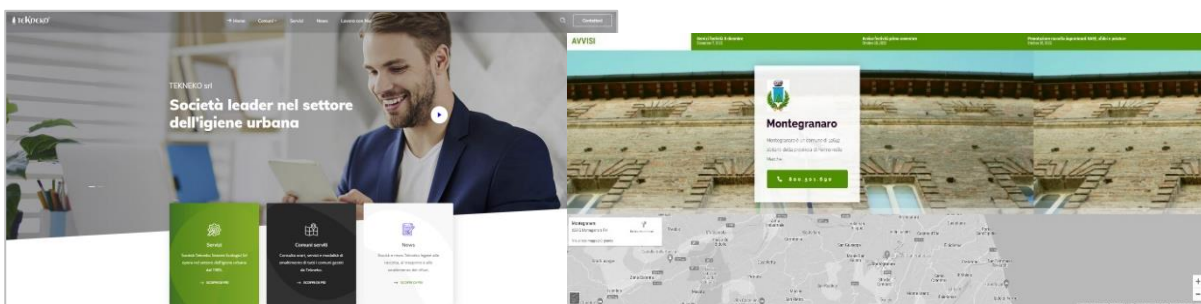
### 15 Accesso alle informazioni della Tekneko

#### 15.1.1 E-mail Tekneko

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

#### 15.1.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale [www.tekneko.com](http://www.tekneko.com) ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



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

### 15.1.3 App Tekneko



È a disposizione delle utenze la casella di posta elettronica [montegranaro.tributi@fraternita.it](mailto:montegranaro.tributi@fraternita.it) e [tributi@comune.montegranaro.fm.it](mailto:tributi@comune.montegranaro.fm.it) per comunicare con **Comune di Montegranaro / Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa** e chiedere informazioni, in merito alla tariffazione del servizio.

Sito WEB Comune di Montegranaro / Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale  
Nel proprio sito istituzionale [www.comune.montegranaro.fm.it](http://www.comune.montegranaro.fm.it) il Comune di Montegranaro ha creato una sezione relativa alla Tassa Rifiuti.

#### 15.1.4 Contatti:

##### Tekneko

Numero verde <b>800.501.690</b>	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	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
Mail Tekneko	<a href="mailto:centroservizi@tekneko.com">centroservizi@tekneko.com</a>

#### Comune di Montegranaro / Fraternità Sistemi Impresa Sociale – società cooperativa sociale

	Dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 13:30, Tel. 0734/897953 – 897929 – 897933 - 897907
Sito Comune di Montegranaro	<a href="http://www.comune.montegranaro.fm.it">www.comune.montegranaro.fm.it</a> <a href="http://www.fraternitasistemi.it">www.fraternitasistemi.it</a>
Mail	<a href="mailto:montegranaro.tributi@fraternita.it">montegranaro.tributi@fraternita.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.montegranaro.fm.it">tributi@comune.montegranaro.fm.it</a>