

# CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI GUIDONIA  
MONTECELIO (RM)

# SOMMARIO

## 1. PREMESSA, RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI

- 1.1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio
- 1.2 Principali riferimenti normativi e regolatori

## 2. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO

- 2.1 Gestore della raccolta, trasporto e spazzamento
- 2.2 Gestore della tariffa e rapporti con gli utenti

## 3. IL TERRITORIO SERVITO

## 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

- 4.1 Servizi di raccolta
- 4.2 Il servizio di spazzamento
- 4.3 Centro di raccolta comunale (CDR)

## 5. OBBLIGHI, INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 5.1 Scelta dello schema di servizio e obblighi e standard di qualità contrattuale e tecnica
- 5.2 Attivazione variazione e cessazione del servizio (Titolo II TQRIF)
- 5.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Titolo III TQRIF)
- 5.4 Punti di contatto con l'utente (Titolo IV TQRIF)
- 5.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V TQRIF)
- 5.6 Servizi di ritiro su chiamata (Titolo VI)
- 5.7 Interventi per i disservizi e per le riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Titolo VII TQRIF)
- 5.8 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Titolo VIII TQRIF)
- 5.9 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Titolo IX TQRIF)

## 1. PREMESSA, RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI

### 1.1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio

La 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.

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

La Carta è redatta in conformità alle norme nazionali, regionali e di regolazione vigenti.

### 1.2 Principali riferimenti normativi e regolatori

Di seguito i principali riferimenti normativi e regolatori sottesi alla Carta della qualità:

- 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 31 ottobre 2019 n.444/2019/R/rif sulla trasparenza del servizio nella gestione dei rifiuti (TITR).
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- Regolamento Comunale sull’applicazione della TARI approvato dal Consiglio Comunale con Delibera n. 57 del 30 luglio 2021 ed eventuali modifiche seguenti.

## 2. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani a Guidonia sono: il Comune di Guidonia Montecelio, la concessionaria Tre Esse Italia srl e il RTI Tekneko Sistemi Ecologici Srl – MM fratelli Morgante Srl.

### 2.1 Gestore della raccolta, trasporto e spazzamento

Il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è rappresentato dal RTI Tekneko Sistemi Ecologici Srl – MM fratelli Morgante Srl.

Di seguito una descrizione delle due società.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Certificazioni 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.

### **MM fratelli Morgante Srl**

La MM Fratelli Morgante Srl è una realtà dinamica che opera da oltre trent'anni nel settore dei servizi ecologici e ambientali. Nasce nel 1987 e la sua principale attività era la fornitura di attrezzature per la nettezza urbana e lavaggio e disinfezione cassonetti. Nel tempo l'azienda, investendo in impianti, attrezzature e risorse umane, con l'obiettivo di offrire valide soluzioni per quanto riguarda il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti, ha intrapreso con successo questa attività che è diventata, poi, il *core business* dell'azienda stessa. In un settore in continua espansione ed evoluzione come quello ecologico, la MM Fratelli Morgante Srl offre la propria professionalità attraverso personale qualificato e avvalendosi di attrezzature all'avanguardia. Oggi l'Azienda opera in diversi Comuni in Abruzzo e nel Lazio. Nel 2010 l'azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2008, Certificato n° 21794/10/S, una garanzia che permette di assicurare qualità, affidabilità e professionalità. Nel 2016 è certificata UNI EN ISO 14001:2015, Certificato n° EMS-6416/S, frutto della scelta volontaria dell'azienda di voler migliorare il proprio sistema di gestione ambientale, con l'obiettivo di tenere sotto controllo l'impatto delle proprie attività sull'ambiente, ricercando costantemente il miglioramento e la sostenibilità. Nel 2017 ottiene la certificazione BS OHSAS 18001:2007, Certificato n° OHS-3033, una garanzia che permette di assicurare qualità, affidabilità e professionalità e nel 2019 effettua il passaggio alla norma ISO 45001:2018. Qualità significa porre l'utente al centro dell'attenzione e avere come primo obiettivo la soddisfazione delle sue mutevoli esigenze e aspettative; tutto ciò prefiggendosi, con il coinvolgimento di tutte le aree aziendali, un miglioramento a piccoli passi ma continuo. La MM è in grado di offrire una vasta gamma di servizi, tra cui: ☑ Servizio di ritiro, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani; ☑ Servizio di raccolta, trasporto e smaltimento e/o recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non; Servizio di raccolta, trasporto e recupero di frazioni differenziate di carta, plastica, organico, vetro, legno, ingombranti e frazioni verdi; Servizio di spazzamento stradale; Servizio di gestione rifiuti cimiteriali; Tumulazione, inumazione, estumulazione; Espurgo pozzi neri; Derattizzazione; Disinfestazione locali e aree; ☑ Allontanamento volatili e pulizia del guano; Movimento terra, scavi e demolizioni; Gestione di un centro raccolta, ai sensi del Dm 08/04/2013 e s.m.i. I servizi della MM Fratelli Morgante Srl si estendono sia alle grandi aree che alle zone con più ridotta densità di popolazione. La gamma di mezzi, tecnologicamente all'avanguardia, è in grado di soddisfare ogni esigenza operativa, sia per l'utenza civile che per quella aziendale e industriale.

CATEGORIA MERCELOGICA: ●SERVIZI AMBIENTALI, ●RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

AUTORIZZAZIONI ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI: ● Categoria 1 classe C, ●Categoria 4 classe E, ● Categoria 5 classe F, ● Categoria 8 classe F.

### **Certificazioni MM fratelli Morgante Srl**

Nel 2010 l'azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2008, Certificato n° 21794/10/S, una garanzia che permette di assicurare qualità, affidabilità e professionalità.

Nel 2016 è certificata UNI EN ISO 14001:2015, Certificato n° EMS-6416/S, frutto della scelta volontaria dell'azienda di voler migliorare il proprio sistema di gestione ambientale, con l'obiettivo di tenere sotto controllo l'impatto delle proprie attività sull'ambiente, ricercando costantemente il miglioramento e la sostenibilità.

Nel 2017 ottiene la certificazione BS OHSAS 18001:2007, Certificato n° OHS-3033 per sviluppare misure di sicurezza e salute sul lavoro e con il passaggio alla nuova norma ISO 45001:2018 ottenere standard migliori e più solidi. Qualità significa porre l'utente al centro dell'attenzione e avere come primo obiettivo la

soddisfazione delle sue mutevoli esigenze e aspettative; tutto ciò prefiggendosi, con il coinvolgimento di tutte le aree aziendali, un miglioramento a piccoli passi ma continuo.

### **Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi**

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

## **2.2 Gestore della tariffa e rapporti con gli utenti**

La società Tre Esse Italia srl è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

### Informazioni sul gestore della gestione tariffe e rapporto con gli utenti

La Tre Esse Italia S.r.l., quale gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti del Comune di Guidonia Montecelio, svolge come attività principale la riscossione e la gestione delle Entrate per gli Enti Locali, tra le quali la TARI – Tassa Rifiuti. È una concessionaria di riscossione iscritta con il numero 58 all'Albo dei gestori dell'accertamento e della riscossione dei tributi locali del Ministero delle Finanze di cui all'art. 53, comma 1, del D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446. La società, ha sede legale in Via Condotto Vecchio, 50 del Comune di Supino in Provincia di Frosinone.

### Certificazioni in possesso del gestore

La società opera in regime di garanzia attraverso una concreta ed efficace attività certificata secondo gli standard di qualità dettati dalla norma internazionale UNI EN ISO nell'ambito dell'accertamento, liquidazione e riscossione di tributi, canoni ed altre entrate degli Enti locali. La Tre Esse Italia S.r.l. vanta infatti la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008, della ISO 14001:2004 (Sistema di Gestione Ambientale), della OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione per la sicurezza del lavoro e della salute), e della ISO 27001:13 (Sistema integrato gestione sicurezza delle informazioni).

#### Ufficio locale

Per una migliore gestione dei rapporti con gli utenti/contribuenti del Comune di Guidonia Montecelio, la Tre Esse Italia dispone di un ufficio locale sito in Via Vincenzo Lunardi, 7 del territorio comunale di Guidonia Montecelio, nelle strette vicinanze del Comune (circa 200 metri di distanza). La sede è comoda da raggiungere, facile da individuare, ed è accessibile anche per i portatori di handicap, come richiesto dalle prescrizioni di legge.

L'Ufficio della Tre Esse Italia S.r.l. è sito in Via Vincenzo Lunardi, 7 del Comune di Guidonia Montecelio e rispetta i seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:

<u>Lunedì</u>	<u>Martedì</u>	<u>Mercoledì</u>	<u>Giovedì</u>	<u>Venerdì</u>	<u>Sabato</u>
09:00 -13:00	09:00 -13:00	09:00 -13:00	09:00 -13:00	09:00 -13:00	10:00 -13:00
14:00 - 17:00	14:00 - 18:00	14:00 - 17:00	14:00 - 18:00	14:00 - 17:00	—————

#### Call Center e Contact center

Per comunicazioni e informazioni è anche possibile telefonare e inviare la documentazione ai seguenti recapiti:

- Numero di Telefono - **0774/300699**
- Posta elettronica - **guidoniamontecelio@treesseitalia.it**
- PEC - Posta elettronica certificata- **guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it**
- Posta elettronica TARI - **tari.guidoniamontecelio@treesseitalia.it**
- Spedizione postale al seguente indirizzo: "TRE ESSE ITALIA SRL" Via Vincenzo Lunardi, 7 - 00012 GUIDONIA MONTECELIO (RM)
- Il numero verde della Tre Esse Italia S.r.l. è **800134748**

L'ufficio è organizzato con diversi sportelli di Front- Office e con un'area di attesa per gli utenti. L'ufficio è naturalmente dotato di tutte le apparecchiature elettroniche e informatiche per la gestione dei servizi ed è gestito da personale qualificato ed in grado di fornire al cittadino/contribuente tutte le informazioni necessarie riferite al tributo TARI, con uno spiccato senso del dovere e improntato nel rispetto delle normative di riferimento e delle esigenze/necessità degli utenti/contribuenti e attenendosi ai principi che seguono.

Il gestore nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e gestore per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il gestore garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Il gestore, i propri uffici e comunque tutto il personale impiegato erogano il servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti con:

- **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. La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal gestore secondo le seguenti modalità:
  - accesso diretto all'ufficio agli orari stabiliti;
  - accesso all'ufficio previo appuntamento per situazioni che necessitano di attività in contraddittorio;
  - accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;
  - accesso alle informazioni tramite posta elettronica anche certificata o sito internet istituzionale.
- **Chiarezza e trasparenza:** è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Il gestore si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.
- **Efficienza ed efficacia:** **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, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo;
- **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 di tutti i mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio con la massima attenzione e tutela dell'ambiente.
- **Cortesia:** c'è sempre un costante impegno a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Il gestore si rapporta con gli utenti con rispetto e cortesia anche al fine di agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.
- **Semplificazione delle procedure:** proponiamo all'utente procedure semplici o e ne facilita l'accesso alla documentazione.

### 3. IL TERRITORIO SERVITO

Guidonia Montecelio, conosciuto semplicemente come Guidonia è un comune italiano di 88.642 unità (agg. ISTAT del 1/12/2018), della città metropolitana di Roma Capitale, nel Lazio, situato a 22 km a nord est di Roma.

È il terzo comune più popoloso del Lazio dopo Roma e Latina, il secondo comune non capoluogo di provincia più popoloso d'Italia dopo Giugliano in Campania.

Originariamente comune di Montecelio, accorpato e rinominato nel 1937 con la città di fondazione fascista Guidonia e il suo aeroporto militare.

Il Comune di Guidonia Montecelio sorge a Nord-Est della Capitale a partire da pochi chilometri oltre il c.d. "Grande Raccordo Anulare" che circonda Roma. Ha una superficie complessiva di circa 4.074 ettari. Si estende sulle ultime propaggini dell'Appennino Centrale che degradano nella Pianura attraversata dal Fiume Rapido.

Il territorio di Guidonia Montecelio confina ad est con i Comuni di Tivoli, San Polo de' Cavalieri e Marcellina, a Nord con i Comuni di palombara Sabina e Mentana, a Ovest con il Comune di Roma ed a Sud con i Comuni di Roma e Tivoli. Gran parte del territorio è compreso nella piana ai piedi dei Monti Tiburtini sotto Tivoli e solo verso i confini con Mentana si possono registrare lievi pendii: in ogni caso solo poca superficie supera i 100 mt di altitudine. Unico rilievo notevole in tutto il Comune è il colle di Montecelio con i suoi 180 m. di altitudine.

Il territorio del Comune di Guidonia Montecelio si estende per 79,06 km<sup>2</sup> e si compone di 9 grandi aree:

1. ALBUCCIONE-BIVIO DI GUIDONIA, zona abitativa-commerciale-industriale.
2. COLLE FIORITO, zona abitativa-commerciale.
3. COLLEVERDE, zona abitativa-commerciale-industriale.
4. GUIDONIA, zona abitativa-commerciale-industriale.
5. MARCO SIMONE-Setteville nord, zona prevalentemente abitativa.
6. MONTECELIO, zona abitativa-commerciale.
7. SETTEVILLE, zona abitativa-commerciale-industriale.
8. VILLALBA, zona abitativa-commerciale-industriale.
9. VILLANOVA-LA BOTTE, zona abitativa-commerciale-industriale

## 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

### 4.1 Servizi di raccolta

#### La Raccolta "Porta a Porta"

Nel comune di Guidonia Montecelio il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

Umido e organico: Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone; per le UD e le UND la raccolta avviene come segue:

Lotto 1, 2, 3 e 6	
-------------------	--

Albuccione - Bivio Guidonia - Villalba - Castell'Arcione	MARTEDÌ - GIOVEDÌ SABATO
Colleverde	
Marco Simone - Setteville Nord - Setteville	
Villanova + La Botte	
<b>Lotto 4 e 5</b>	LUNEDÌ MERCOLE DÌVENERDÌ
Collefiorito - Montecelio	
Guidonia + Pichini	

Inoltre è previsto per le UND a somministrazione di cibi e bevande un ulteriore passaggio nell'agornata del lunedì (lotto 1,2,3 e 6) e del sabato (lotto 4 e 5).

### Imballaggi in plastica e metalli

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo; per le UD e le UND la raccolta avviene come segue:

<b>Lotto 1, 2, 3 e 6</b>	VENERDÌ
Albuccione - Bivio Guidonia - Villalba - Castell'Arcione	
Colleverde	
Marco Simone - Setteville Nord - Setteville	
Villanova + La Botte	SABATO
<b>Lotto 4 e 5</b>	
Collefiorito - Montecelio	
Guidonia + Pichini	

### Carta e cartoncino

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore bianco; per le UD e le UND la raccolta avviene come segue:

<b>Lotto 1, 2, 3 e 6</b>	MERCOLEDÌ
Albuccione - Bivio Guidonia - Villalba - Castell'Arcione	
Colleverde	
Marco Simone - Setteville Nord - Setteville	
Villanova + La Botte	GIOVEDÌ
<b>Lotto 4 e 5</b>	
Collefiorito - Montecelio	
Guidonia + Pichini	

Inoltre, è previsto **per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone**, il servizio di raccolta del cartone selettivo avviene nelle seguenti giornate:

Guidonia-Collefiorito-Bivio-Zona Ind Sett	LUN -GIO
Villanova-Villalba-Montecelio	MAR- VEN
Colleverde-Setteville-Setteville Nord- Marco Simone	MER -SAB

### Secco residuo

Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore grigio; per le UD e le UND la raccolta avviene come segue:

<b>Lotto 1, 2, 3 e 6</b>	LUNEDÌ
Albuccione - Bivio Guidonia - Villalba - Castell'Arcione	
Colleverde	
Marco Simone - Setteville Nord - Setteville	
Villanova + La Botte	
<b>Lotto 4 e 5</b>	MARTEDÌ
Collefiorito - Montecelio	
Guidonia + Pichini	

### Imballaggi in vetro

Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste. per le UD e le UND la raccolta avviene come segue:

Albuccione - Bivio Guidonia - Villalba - Castell'Arcione	SABATO
Colleverde	VENERDÌ
Marco Simone - Setteville Nord - Setteville	LUNEDÌ
Villanova + La Botte	MARTEDÌ
Collefiorito - Montecelio	GIOVEDÌ
Guidonia + Pichini	MERCOLEDÌ

### Pannolini e pannoloni

L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni, alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute ed infine alle utenze che hanno in casa animali domestici ed utilizzano le traverse per i loro bisogni. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

I calendari delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche possano essere consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/guidonia-montecelio/>

### Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in Via Lago dei Tartari 24. In alternativa, è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.91.61.39 oppure inviando una mail all'indirizzo [guidoniamontecelio@tekneko.com](mailto:guidoniamontecelio@tekneko.com) per un quantitativo massimo di due ritiri annuali gratuiti per utenza a bordo strada con un limite pari a un metro cubo cadauno. Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato. Le utenze non domestiche che devono disfarsi dei rifiuti ingombranti prodotti dalla propria attività produttiva possono recarsi presso il Centro di Raccolta Comunale per conferire nei limiti quantitativi e di tipologia stabiliti dal Regolamento Comunale oppure usufruire del ritiro a domicilio.

### 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.

### 4.2. Il servizio di spazzamento

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

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

**Il servizio di spazzamento viene svolto come di seguito riportato, nella fascia oraria dalle ore 06.00 alle ore 12.20:**

Tipologia	Zona		
Spazzamento meccanizzato con frequenza settimanale 1 su 7	Guidonia 1	Guidonia 2	M. Simone - Setteville Nord 2
	Albuccione 1	Guidonia 3	Setteville 1
	Collefiorito 1	M. Simone - Setteville Nord 1	Villalba 1
	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 1	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 2	Villalba 2
	Consorzio Industriale e PIP 1	La Botte 1	Villanova 1

Tipologia	Zona		
Spazzamento meccanizzato con frequenza settimanale 1 su 7	Guidonia 1	Guidonia 2	M. Simone - Setteville Nord 2
	Albuccione 1	Guidonia 3	Setteville 1
	Collefiorito 1	M. Simone - Setteville Nord 1	Villalba 1
	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 1	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 2	Villalba 2
	Consorzio Industriale e PIP 1	La Botte 1	Villanova 1

Tipologia	Zona		
Spazzamento meccanizzato con frequenza settimanale 1 su 14	Consorzio Industriale e PIP 2	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 5	Guidonia 6
	M. Simone - Setteville Nord 5	pichini	M. Simone - Setteville Nord 7
	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 4	Villalba 3	Setteville 2
	Albuccione 2	La Botte 2	Villanova 4
	Collefiorito 2	Guidonia 5	Villalba 4
	Collefiorito 3	M. Simone - Setteville Nord 3	Villanova 2
	Villanova 3	M. Simone - Setteville Nord 6	M. Simone - Setteville Nord 4
	Guidonia 4	Colleverde - Poggio Fiorito e lott. Varie 3	

Tipologia	Zona	Frequenza settimanale	Zona	Frequenza settimanale
Spazzamento manuale	Montecelio 1	2 su 7	Guidonia Centro 1	3 su 7
	Montecelio 2	2 su 7	Guidonia Centro 2	3 su 7
	Montecelio 3	1 su 14	Villanova	6 su 7
	Montecelio 4	1 su 14	Villalba	6 su 7
	Montecelio 5	1 su 14	Altre zone	6 su 7
	Montecelio 6	1 su 14		

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

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/guidonia-montecelio/>.

## Pulizia marciapiedi

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di pulizia dei marciapiedi presenti nelle vie principali, con lance ad alta pressione, con frequenza mensile. Le aree di interesse del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/guidonia-montecelio/>.

## 4.3 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Guidonia Montecelio si trova in Via Lago dei Tartari 24 ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI:

- Lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 10:00 alle 16:00;
- Giovedì, sabato e domenica: dalle ore 07:00 alle 13:00 ed il sabato dalle 13.00 alle 20.00.

Le utenze possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Frazione organica</li><li>• Imballaggi in plastica e metalli</li><li>• Imballaggi in vetro</li><li>• Carta e cartone</li><li>• Ingombranti</li><li>• Sfalci e potature</li><li>• RAEE</li><li>• Abiti usati</li><li>• Pile</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Batterie e accumulatori</li><li>• Farmaci</li><li>• Toner e cartucce</li><li>• Prodotti etichettati t e/o f</li><li>• Inerti</li><li>• Vernici</li><li>• Olio vegetale esausto</li><li>• Olio motore</li><li>• Neon e lampade a risparmio energetico</li></ul>
--	--

## 5 OBBLIGHI, INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 5.1 Scelta dello schema di servizio e obblighi e standard di qualità contrattuale e tecnica

Il posizionamento della gestione nella matrice è quello dello **schema regolatorio IV**, ai sensi dell'articolo 3 del unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022/R/rif e della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 47 del 31.05.2022.

Di seguito sono riportati gli obblighi di servizio (Tabella 2) e gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica relativi allo schema IV (Tabella 3) del servizio di gestione rifiuti, che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

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 3 - Livelli generali di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Schema IV)	Standard
Richieste di attivazione del servizio Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro 30 gg lavorativi	90%
Richieste di variazione e cessazione del servizio Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro 30 gg lavorativi	90%
Reclami scritti Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro 30 gg	90%
Richieste scritte di informazioni Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro: 30 gg	90%
Rettifica di importi addebitati Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro 60 gg lavorativi	90%
Attesa tra inizio risposta e inizio conversazione Tempo medio di attesa tra inizio risposta e inizio conversazione con l'operatore o tra la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (incluso il cd. albero fonico)	≤240"

Rettifiche degli importi non dovuti Percentuale minima di rettifiche effettuate entro 120 gg lavorativi	90%
Ritiri su chiamata Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 7 gg lavorativi	90%
Segnalazioni di disservizio Percentuale minima di segnalazioni di disservizio con tempo di intervento entro 5 gg lavorativi senza sopralluogo	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi con sopralluogo	90%
Segnalazioni di disservizio Percentuale minima di segnalazioni di disservizio con tempo di intervento entro 5 gg lavorativi senza sopralluogo	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi con sopralluogo	90%
Richieste di riparazione attrezzature (solo per le gestioni con servizi domiciliari) Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro dieci (10) gg lavorativi, senza sopralluogo	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro 15 gg lavorativi, con sopralluogo	90%
Puntualità delle attività di raccolta e trasporto Percentuale media mensile di servizi effettuati regolarmente rispetto a quelli programmati	90%
Riempimento eccessivo dei contenitori Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti	90%
Interruzioni della raccolta e trasporto Durata delle interruzioni delle attività di raccolta e trasporto non superiore a 24 ore, a 7 ore per organico e rifiuti indifferenziato, a 12 ore per carta, plastica e lattine, pannolini e verde	85%
Puntualità dello spazzamento e lavaggio strade Percentuale media mensile di servizi di spazzamento e lavaggio strade regolari rispetto a quelli programmati	90%
Interruzioni dello spazzamento e lavaggio strade Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24h	85%
Tempestività delle prestazioni di pronto intervento Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

## 5.2 Attivazione variazione e cessazione del servizio (Titolo II TQRIF)

### Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Tre Esse Italia srl, entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo Via Vincenzo Lunardi, 7 - 00012 GUIDONIA MONTECELIO (RM), mediante sportello fisico sito presso lo stesso indirizzo, vie email all'indirizzo [guidoniamontecelio@treesseitalia.it](mailto:guidoniamontecelio@treesseitalia.it), o PEC all'indirizzo [guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it](mailto:guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione internet del gestore dedicata al Comune di Guidonia Montecelio al link <https://www.treesseitalia.it/treesseitalia-guidoniamontecelio/> nella sezione "MODULISTICA" – "TARI" in modalità anche stampabile e disponibile presso lo sportello fisico.

### Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Tre Esse Italia srl, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

### Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) e a 10 giorni lavorativi (nel caso fosse necessario un sopralluogo preliminare) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto Tekneko, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

#### **Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Tre Esse Italia srl, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione a mezzo posta all'indirizzo Via Vincenzo Lunardi, 7 - 00012 GUIDONIA MONTECELIO (RM), mediante sportello fisico sito presso lo stesso indirizzo, via email all'indirizzo [guidoniamontecelio@treesseitalia.it](mailto:guidoniamontecelio@treesseitalia.it), o PEC all'indirizzo [guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it](mailto:guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione internet del gestore dedicata al Comune di Guidonia Montecelio al link <https://www.treesseitalia.it/treesseitalia-guidoniamontecelio/> nella sezione "MODULISTICA" – "TARI" in modalità anche stampabile e disponibile presso lo sportello fisico..

Il tempo di risposta alle suddette richieste è pari a 30 giorni lavorativi.

### **5.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Titolo III TQRIF)**

L'utente può presentare un reclamo scritto se ritiene di voler lamentare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi o dal regolamento di servizio. Il reclamo scritto non può essere utilizzato per richiedere la rettifica degli importi addebitati e per segnalare disservizi.

Per presentare il reclamo l'utente può utilizzare l'apposito modulo denominato "ISTANZA DI AUTOTUTELA" scaricabile dalla sezione internet del gestore dedicata al Comune di Guidonia Montecelio al link <https://www.treesseitalia.it/treesseitalia-guidoniamontecelio/> nella sezione "MODULISTICA" – "GENERALE".

Qualora l'utente non utilizzasse il modulo sopracitato, è necessario che la comunicazione di reclamo o di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati riporti almeno i seguenti 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.

Il reclamo scritto o la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati può essere trasmesso al gestore attraverso lo sportello fisico, via e-mail, con posta ordinaria o raccomandata ai recapiti suindicati.

La risposta motivata è trasmessa utilizzando il recapito fornito dall'utente nella richiesta. Qualora tra i recapiti forniti sia indicato un indirizzo e-mail, questo sarà utilizzato prioritariamente.

La risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni sarà fornita entro (30) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, mentre la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati sarà data entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente.

### **5.4 Punti di contatto con l'utente (Titolo IV TQRIF)**

**E-mail Tekneko**

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

### 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 Guidonia Montecelio, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, ecocalendari, informazioni sulla raccolta differenziata, news e avvisi ecc. all'indirizzo <https://tekneko.it/comune/guidonia>.

### Contatti Tekneko

Numero verde <b>800.91.61.39</b>	Dal lunedì al venerdì: dalle 08:30 alle 16:30 sabato: dalle 09.00 alle 12.00
Sito Tekneko	<a href="http://www.tekneko.com">www.tekneko.com</a>
Mail Tekneko	<a href="mailto:guidoniamontecelio@tekneko.com">guidoniamontecelio@tekneko.com</a>

### Centro Servizi Tekneko

Lo sportello fisico di Tekneko è situato in Via Lago dei Tartari 24 a Guidonia Montecelio (RM). Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 16:30 e il sabato dalle ore 09:00 alle 12:00.

Recandosi al Centro servizi, il Cittadino potrà:

- richiedere tutte le informazioni inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- effettuare segnalazioni;
- ritirare il kit dei mastelli;
- effettuare sostituzioni dei mastelli a causa di rottura e/o di furto;
- richiedere la compostiera, per la pratica del compostaggio domestico;
- prenotare il servizio a domicilio di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili, idonei per la raccolta del rifiuto umido- organico;
- ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

L'utente può comunicare con il gestore della raccolta e trasporto Tekneko eventuali richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare utilizzando uno dei punti di contatto sopra descritti.

Mentre per comunicare con il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti, Tre Esse Italia srl, l'utente può utilizzare i seguenti punti di contatto per inoltrare richieste di informazioni, reclami e richieste di rettifica e di

rateizzazione dei pagamenti ovvero anche per richiedere informazioni e istruzioni in merito a eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera:

- Numero di Telefono - **0774/300699**
- Posta elettronica - **guidoniamontecelio@treesseitalia.it**
- PEC - Posta elettronica certificata- **guidoniamontecelio@treesseitaliapec.it**
- Posta elettronica TARI - **tari.guidoniamontecelio@treesseitalia.it**
- Spedizione postale al seguente indirizzo: "TRE ESSE ITALIA SRL" Via Vincenzo Lunardi, 7 - 00012 GUIDONIA MONTECELIO (RM)
- Il numero verde della Tre Esse Italia S.r.l. è **800134748**

Sono inoltre attive delle sezioni web dedicate al Comune di Guidonia Montecelio e il servizio LinkMate (Cassetto del Contribuente) come di seguito meglio rappresentate:

### ***Sito Internet***

Il sito internet della Tre Esse Italia S.r.l. sarà un punto di incontro per tutti contribuenti e dell'Ente Locale, dove poter trovare ogni risposta alle proprie richieste ed esigenze. Grazie alle funzionalità del sito, qualsiasi contribuente avrà la possibilità di: Visualizzare la normativa di riferimento in relazione a qualsiasi tributo; Scaricare i moduli in formato pdf per effettuare qualsiasi comunicazione/dichiarazione; reperire i contatti diretti della società come e-mail, posta certificata e n. di telefono ecc.; Visualizzare informazioni di carattere generale come le scadenze e le eventuali proroghe, le modalità di pagamento. ecc. ... La Url di riferimento è <https://www.treesseitalia.it/treesseitalia-guidoniamontecelio/>

### **Il cassetto del contribuente – Link mate**

Il servizio Linkmate è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, e sarà accessibile attraverso PC, tablet, smartphone, ovvero attraverso ogni dispositivo abilitato alla connessione a internet. L'accesso avverrà mediante credenziali personali (username e password) oppure tramite SPID. Le credenziali di accesso verranno determinate e assegnate in fase di registrazione dell'utente al portale stesso. Il Contribuente potrà accedere a tutte le funzioni disponibili di consultazione e visualizzazione dei documenti caricati. Il sistema mette in linea la situazione globale tributaria storica del contribuente, articolata per tributo cui è soggetto e per anno, in termini di dichiarazioni presentate, accertamenti effettuati, pagamenti, provvedimenti emessi, iscrizioni a ruolo, situazione anagrafica, titolarità in catasto, stato della riscossione, con l'evidenza delle eventuali anomalie o violazioni che risultano dai dati in possesso del Comune. Il Cittadino/Contribuente, in base ad un profilo predefinito, potrà quindi interagire sulla sua posizione tributaria, con la possibilità di visionare la propria "scheda personale", all'interno di un "cassetto documentale certificato" dove saranno depositate le comunicazioni o le informazioni a lui destinate. Si riportano tutte le funzioni a cui potranno accedere direttamente i Contribuenti: - Calcolo del tributo dovuto per anno fiscale con generazione del Modello di pagamento; - Ravvedimento operoso per l'anno fiscale in corso; Verifica on-line dei versamenti effettuati o da effettuare; - Visualizzare la propria situazione tributaria; - Visualizzare, con possibilità di variare, l'indirizzo di spedizione; - Modificare ed integrare le informazioni tributarie; - Allegare documentazione a supporto; - Scaricare in pdf i documenti conformi agli originali spediti dall'Ente; - Possibilità di interagire con l'Ente attraverso un'area di contatto dedicata; - Visualizzare i Regolamenti, le Tariffe e le delibere di riferimento, delle entrate gestite; ecc.

Tramite questa "gestione documentale", on-line e gratuita, i contribuenti potranno così costituire, se lo desiderano, un archivio locale (sul proprio PC o cartaceo qualora decidessero di stampare i documenti) relativo alle pratiche connesse a pagamenti/avvisi emessi dal Comune e di conservarlo nel tempo.

LINKmate è rintracciabile alla seguente Url: <https://sportellotel.servizienti.it/GuidoniaMontecelio>

anche per richiedere informazioni e istruzioni in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- 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;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## 5.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V TQRIF)

### Informazioni sul tributo, modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

#### La TARI – TASSA RIFIUTI

La TARI è l'acronimo di "Tassa sui Rifiuti", l'imposta comunale istituita con la Legge di Stabilità 2014. Dal 1° gennaio 2020, secondo quanto disposto dal comma 738 dell'art. 1 della legge n. 160 del 2019 è stata abolita la IUC - Imposta Unica Comunale e contestualmente è stata abrogata la componente TASI - Tributo sui Servizi Indivisibili.

Restano però in vigore le disposizioni relative alla TARI - Tassa Rifiuti e della nuova IMU - Imposta Municipale Propria, disciplinata dai commi da 739 a 783 dello stesso art. 1 della legge n. 160/2019. Pertanto la TASI è stata abrogata a far data dal 1° gennaio 2020 e la stessa resta dovuta solo ed esclusivamente in relazione alle precedenti annualità d'imposta ovvero fino al 31/12/2019. Restando invece dovute la nuova IMU e la TARI.

Il presupposto della Tari è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta da soggetti detentori/occupanti i locali o le aree scoperte, indipendentemente se proprietari o affittuari. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la Tari è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della Tari dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

#### Il presupposto della TARI, i soggetti tenuti al pagamento e la base imponibile

In via provvisoria, la base imponibile da assoggettare a tassazione è individuata nella superficie calpestabile delle unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano assoggettabile alla TARI. Per l'applicazione della TARI sono confermate le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. In sede di accertamento il comune, per le unità immobiliari, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI quella pari all'80 per cento della superficie catastale determinata

secondo il D.P.R. n. 138 del 1998 che ha stabilito le norme tecniche per la determinazione della superficie catastale delle unità immobiliari a destinazione ordinaria.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

### **Tariffe**

Il tributo è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. La tariffa del tributo è determinata annualmente ed approvata dal Consiglio comunale entro il termine fissato dalle normative statali per l'approvazione del bilancio di previsione, in conformità al Piano Economico Finanziario.

Le tariffe sono determinate in modo da garantire la copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati. Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche. Quest'ultime a loro volta sono suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti.

L'applicazione della TARI sulle utenze domestiche, ovvero sugli immobili destinati esclusivamente all'abitazione con relative pertinenze, viene calcolata in base al numero dei componenti del nucleo familiare risultante sugli elenchi dell'anagrafe del Comune e alla metratura dell'abitazione e delle pertinenze. La tariffa fissa è determinata sulla base del numero degli occupanti ed è moltiplicata per la superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono la relativa pertinenza. La tariffa variabile è determinata e applicata una sola volta sull'abitazione e pertinenze in relazione al numero degli occupanti. Mentre, per quanto riguarda le utenze non domestiche, la tariffa è diversificata a seconda della categoria non domestica di riferimento e sia la tariffa fissa che quella variabile vengono applicate sulla superficie dell'immobile soggetto a tassazione. La tariffa si compone quindi di:

- una quota fissa, determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una quota variabile, rapportata ai costi di gestione per lo smaltimento dei rifiuti.

### **TARIFE TARI – TASSA SUI RIFIUTI**

Le Tariffe TARI, sia fissa che variabile, sono approvate annualmente dal Consiglio Comunale, rese pubbliche nell'Albo Pretorio del Comune di Guidonia Montecelio e pubblicate nella pagina web <https://www.treesseitalia.it/treesseitalia-guidoniamontecelio/> nella sezione "Tassa sui Rifiuti"

### **Quando pagare**

Il Comune di Guidonia Montecelio, ha regolamentato le scadenze del versamento del tributo stabilendo che l'importo dovuto può essere versato in tre rate di cui la prima con scadenza il 30/03, la seconda il 30/05 e la terza il 30/09 oppure, in unica soluzione entro il termine di scadenza della seconda rata. Il Comune si è comunque riservato la facoltà di variare di anno in anno le scadenze.

Ogni anno, prima della scadenza del tributo, vengono formati e postalizzati tramite il servizio postale ordinario oppure tramite email o PEC, gli avvisi di versamento ordinario, redatti secondo le indicazioni impartite da ARERA. Si precisa che il mancato ricevimento dell'avviso di versamento ordinario della TARI, non esime il contribuente dall'obbligo di provvedere al versamento della tassa alle scadenze previste dal Regolamento Comunale essendo il tributo in autoliquidazione.

In caso di omesso o parziale versamento dell'importo richiesto alle prescritte scadenze, il Comune e per esso la concessionaria di riscossione provvederà a notificare avviso di accertamento esecutivo per il recupero del

tributo dovuto e non versato, con irrogazione delle sanzioni previste e con l'applicazione degli interessi di mora, addebitando inoltre i costi di notifica.

### **Calcolo/Determinazione della TARI**

La TARI e le relative rate sono calcolate applicando le tariffe deliberate dal Comune. Ai fini della determinazione dell'importo da corrispondere si tiene in considerazione anche di quanto riportato sul Regolamento per la disciplina del Tributo sui Rifiuti – TARI nonché di quanto previsto dalla normativa nazionale. L'importo complessivo risultante dall'applicazione delle tariffe Tari, è suddiviso in 3 rate uguali da versare alle scadenze su indicate oppure in unica soluzione.

Per il calcolo della Tari si distinguono due macrocategorie di utenze:

- utenze domestiche: superfici adibite a civile abitazione e relative pertinenze;
- utenze non domestiche: le restanti superfici, tra cui le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

La tariffa si compone di:

- una quota fissa, determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una quota variabile, rapportata ai costi di gestione per lo smaltimento dei rifiuti.

La TARI dovuta annualmente è calcolata:

- per le utenze domestiche, sommando la quota di tariffa variabile all'importo risultante dalla moltiplicazione delle superfici occupate (espresse in metri quadrati) per la quota di tariffa fissa, quindi:

$$\text{tariffa variabile} + (\text{m}^2 \text{ superfici occupate} \times \text{tariffa fissa})$$

- per le utenze NON domestiche, moltiplicando la somma della quota di tariffa fissa e variabile per la superficie espressa in metri quadrati, quindi:

$$(\text{tariffa fissa} + \text{tariffa variabile}) \times \text{m}^2 \text{ superfici occupate}$$

Per entrambi i tipi di utenza l'importo della tassa viene poi **maggiorato del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni ambientali**, che per come deliberato dalla Provincia/Città Metropolitana di competenza, è pari **al 5% dell'importo della TARI.**

#### **Esempio di calcolo per abitazione di mq 100 con 3 componenti:**

Tariffa quota fissa (euro per m<sup>2</sup>): **€. 1,385**

Quota variabile annuale (euro): **€. 177,23**

Tassa netta: (calcolo quota fissa = €. 1,385 x 100 = **€. 138,50**) Quota fissa + Variabile = €. 138,50 + €. 177,23 = **€. 315,73**

Tributo provinciale 5%: €. 315,73 x 5% = **€. 15,79**

**Totale TARI: €. 315,73 + €. 15,79 = €. 331,52**

**TARI dovuta arrotondata = €. 332,00**

#### **Esempio di calcolo per negozio di abbigliamento di mq 100:**

Tariffa quota fissa (euro per m<sup>2</sup>): **€. 1,965**

Tariffa quota variabile (euro per m<sup>2</sup>): **€. 2,327**

Tariffa totale (euro per m<sup>2</sup>): **€. 4,292**

Tassa netta: m<sup>2</sup> 100 x €. 4,292 = **€. 429,20**

Tributo provinciale 5%: €. 429,20 x 5% = **€. 21,46**

**Totale TARI: €. 429,20 + €. 21,46 = €. 450,66**

**TARI dovuta arrotondata = €. 451,00**

## Come pagare

Il Gestore, annualmente, provvede a elaborare e inviare a tutti i contribuenti iscritti nel ruolo TARI del Comune di Guidonia Montecelio gli avvisi di versamento ordinario, dettagliato di ogni informazione necessaria al contribuente per poter procedere con l'adempimento compresi i modelli di versamento precompilati.

Il plico è recapitato al domicilio fiscale del contribuente, che coincide con la residenza anagrafica, ovvero tramite email o PEC oppure secondo le indicazioni comunicate dallo stesso. L'importo addebitato per il tributo può essere versato senza alcun costo, presentando le deleghe di F24 semplificato precompilate, presso qualsiasi sportello bancario o postale oppure tramite il proprio sistema di home banking.

In ogni caso come già precisato, la mancata ricezione del suddetto avviso non esime il contribuente dall'adempimento e in caso di omissioni, sia totali che parziali entro le prescritte scadenze, sarà inviato relativo atto di accertamento per il recupero del tributo dovuto e non versato.

Dopo aver stabilito l'importo da pagare, alle scadenze previste e su indicate, i contribuenti, come detto dovranno eseguire il pagamento attraverso il modello F24 semplificato oppure ordinario precompilato inviato dal gestore oppure, in caso di mancata ricezione, in autoliquidazione secondo le indicazioni che seguono.

**Codici Tributo da utilizzare sul Mod. F24 per il pagamento della TARI** (Agenzia delle Entrate, Risoluzione n. 46/E del 24/04/2014 così come integrata, per il tributo TEFA, dalla Risoluzione n. 5/E del 18/01/2021)

TRIBUTO	Codice TRIBUTO
TARI – Tassa Rifiuti – art. 1 c. 639, L. 147/2013	3944
TEFA – tributo per l'esercizio della funzione di tutela, protezione e igiene dell'ambiente (art.2 c.3 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 01 luglio 2020)	TEFA

Per quanto riguarda la compilazione dell'F24 per il pagamento della TARI, la sezione da utilizzare è la seguente **"SEZIONE IMU E ALTRI TRIBUTI LOCALI"**. **Le somme devono essere indicate esclusivamente nella colonna "Importi a debito versati"** con le seguenti indicazioni:

- **Codice catastale:** il codice catastale del Comune nel cui territorio sono situati gli immobili, dovrà essere indicato nello spazio "Codice ente/codice comune". Il codice Ente per il Comune di Guidonia Montecelio da utilizzare sugli appositi modelli per il versamento è **E263**;
- **Ravvedimento:** qualora il pagamento si riferisca ad un "Ravvedimento" dovrà essere barrata l'apposita casella ("Ravv")
- **Anno di riferimento:** nello spazio "Anno di riferimento", il contribuente dovrà indicare l'anno d'imposta cui si riferisce il pagamento; nel caso in cui sia barrato lo spazio "Ravv." indicare l'anno in cui l'imposta avrebbe dovuto essere versata.
- **Rateazione/mese rif.:** rata che si paga (due cifre) e numero di rate prescelto (due cifre), in caso di pagamento in unica soluzione indicare 0101

I **dati anagrafici ed il Codice Fiscale** devono essere riferiti al contribuente ed indicati nella apposita sezione del modello F24 (sezione "contribuente" nella parte superiore del modello F24). L'importo totale da versare deve essere arrotondato all'euro, ossia fino a 49 centesimi si arrotonda per difetto e oltre 49 centesimi si arrotonda per eccesso.

## Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, può avvalersi del ravvedimento operoso, disciplinato dall'art. 13 del Decreto Legislativo n. 472/1997, sempreché

la violazione non sia stata già constatata e comunque non siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di accertamento. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

#### **Correzione dell'avviso di versamento ordinario:**

Nel caso in cui l'avviso di versamento ordinario della TARI riporti dati, informazioni o parametri non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, siano essi semplici dati generali oppure che incidono sugli importi del tributo dovuto (numero dei componenti il nucleo familiare; superficie tassata; periodo di occupazione, ecc.), il contribuente può attivare su richiesta il riesame e la rettifica del documento di riscossione, tramite accesso diretto all'ufficio preposto oppure attraverso posta elettronica semplice o certificata, ovvero anche tramite raccomandata, presentando istanza motivata con allegato documento d'identità e la documentazione ritenuta utile a supporto della verifica avanzata.

Nel caso si riscontrino i presupposti, l'ufficio provvede alla rettifica del documento di riscossione, determinando a conguaglio l'importo ancora dovuto, tenendo conto degli importi già versati. Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, il gestore del rapporto con gli utenti, e il Comune procederanno al rimborso degli importi pagati in eccedenza oppure, in caso di espressa volontà del contribuente, conguagliati sul prossimo pagamento utile. Gli importi non dovuti saranno rettificati e rimborsati nel termine di 120 giorni.

#### **Quando e come presentare la dichiarazione**

I soggetti obbligati provvedono a consegnare la dichiarazione, sui moduli appositamente predisposti, entro 90 giorni dalla data di inizio, di variazione (con particolare riguardo a quelle incidenti sull'ammontare del tributo) o di fine del possesso o della detenzione dei locali e delle aree scoperte.

#### **Ulteriori informazioni sull'applicazione del tributo**

Per tutto quanto non indicato nella presente carta dei servizi, si invitano e rimandano gli utenti/contribuenti a consultare il Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI – Tassa Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale di Guidonia Montecelio con la Deliberazione n. 57 del 29/07/2021.

In caso di ulteriori chiarimenti, informazioni il gestore attraverso tutti i canali rappresentati nel presente documento è sempre disponibile alla migliore assistenza dell'utente/contribuente.

## **5.6 Servizi di ritiro su chiamata (Titolo VI)**

Tekneko, quale Gestore della raccolta e trasporto, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero di due ritiri annuali per utenza almeno a bordo strada con un limite di 1 metro cubo per ciascun ritiro.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente contattando il numero verde 800.91.61.39 dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 16:30 e sabato dalle 09.00 alle 12.00 o via email o telefonicamente presso i punti di contatto del gestore di cui al Paragrafo 5.4 indicando i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro e i seguenti dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio.

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in (15) giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

## **5.7 Interventi per i disservizi e per le riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Titolo VII TQRIF)**

La segnalazione di disservizi o la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere effettuata dall'utente a Tekneko utilizzando i canali descritti nel paragrafo 5.4.

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a (5) giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente e, qualora occorra un sopralluogo, il tempo di intervento è pari a (10) giorni lavorativi.

In caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il tempo di intervento è pari a (10) giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente e, qualora occorra un sopralluogo, il tempo di intervento è pari a (15) giorni lavorativi.

## **5.8 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Titolo VIII TQRIF)**

La mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, comprensiva per ciascuna di esse del numero di contenitori e delle frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato può essere consultata e scaricata nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/guidonia>.

L'Amministrazione, con procedura di gara aperta, ha individuato per i controlli periodici apposita figura terza di Direttore dell'Esecuzione del Contratto, incaricato di svolgere verifiche sull'esecuzione del servizio anche mediante sopralluoghi settimanali programmati in tutto il territorio. Al fine dei controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, l'Ente si serve inoltre di un'Associazione ETS formata da guardie ambientali volontarie, tramite apposita convenzione.

Il servizio di manutenzione dei contenitori stradali operato dal gestore Tekneko, limitatamente ai cestini quadripartiti, consiste nel controllo quotidiano dei contenitori effettuato dagli operatori, che segnalano l'eventuale necessità dell'intervento di manutenzione.

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto, validi per tutto il territorio comunale, sono dettagliati nel Paragrafo 4.1 e sono pubblicati sul sito web del gestore Tekneko all'indirizzo <https://tekneko.it/comune/guidonia>.

I servizi di raccolta e trasporto non effettuati puntualmente rispetto al Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui sopra sono recuperati da Tekneko entro (24) ore.

## **5.9 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Titolo IX TQRIF)**

Il gestore dell'attività Tekneko, limitatamente allo spazzamento, recupera eventuali ritardi verificatisi nell'espletamento del servizio rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento riportato nel Paragrafo 4.2 entro due (2) giorni lavorativi laddove siano previste frequenze programmate quindicinali ed entro tre (3) giorni lavorativi qualora fossero previste frequenze mensili.

