



COMUNE DI COLONNA

Città Metropolitana di Roma Capitale

00030 – PIAZZA VITTORIO EMANUELE II, 5

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

DELIBERAZIONE N. 53 DEL 19/05/2025

OGGETTO: Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (Delibera Arera 15/2022R/rif e Allegato A - TQRIF)

L'anno **2025**, il giorno **diciannove** del mese di **Maggio** alle ore **15:20**, nella residenza comunale, convocata nei modi di legge, si è legalmente riunita la Giunta Comunale nelle persone dei sottoindicati signori:

cognome e nome	carica	presente
GIULIANI FAUSTO	Sindaco	PRESENTE
BARTOLI RICCARDO	Vice Sindaco	PRESENTE
DEL SIGNORE ELEONORA	Assessore	ASSENTE
DE FILIPPIS VALERIA	Assessore	PRESENTE
ABBALLE DAMIANO	Assessore	PRESENTE

Totale Presenti 4 Totale Assenti 1

Presiede la seduta **IL SINDACO FAUSTO GIULIANI** ed assiste **IL SEGRETARIO COMUNALE Dr.ssa VIRGINIA TERRANOVA**.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta e invita i convocati a deliberare sull' oggetto all' ordine del giorno.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTO il D.L.vo del 18 Agosto 2000, n. 267 (Testo Unico sugli Enti Locali);

PREMESSO che sulla proposta della presente deliberazione:

ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. del 18 Agosto 2000, n. 267 il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica esprime parere favorevole;

ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. del 18 Agosto 2000, n. 267 il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile esprime parere favorevole;

VISTI

- Il Decreto del Presidente Consiglio Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Il D.Lgs. 267/2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” ed in particolare gli articoli n. 48 e 192;
- Il Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- La Legge n. 244 del 27/12/2007 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato ed in particolare l'art. 2 c. 461;
- Il Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. “Legge Anticorruzione”, che all’art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l’obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- La Deliberazione n. 444/2019/R/RIF del 31.10.2019 e s.m.i con la quale l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le “disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- La Deliberazione del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” con la quale ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani TQRIF, che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

RICHIAMATA:

- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 27 del 30/05/2022 per l’approvazione del Piano Finanziario degli interventi relativi al Servizio di Gestione dei Rifiuti per il periodo 2022 – 2025 redatto ai sensi del Metodo Tariffario Rifiuti MTR-2 di ARERA;
- la Determinazione n. 630 del 10/10/2024 con la quale l’Area 3 ha aggiudicato il servizio di igiene urbana (spazzamento, raccolta e trasporto a trattamento dei rifiuti urbani) e servizi accessori sul territorio comunale alla ditta Tekneko Sistemi Ecologici s.r.l., con sede in Via T. A. Edison, 27 – 67051 Avezzano (AQ), C.F. 01106150681, P.IVA 01407840667;

DATO ATTO che il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nell’ambito del Comune di Colonna viene svolto pertanto dai seguenti soggetti:

- Comune di Colonna, C.Fiscale 84000880587 e P.IVA 02145271009 con sede a Colonna (RM) in Piazza V. Emanuele II n. 5, per quanto riguarda il “servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti”;
- Tekneko Sistemi Ecologici s.r.l., C.Fiscale 01106150681 e P.IVA 01407840667 con sede ad Avezzano (AQ) in Via T. A. Edison, 27, per quanto riguarda la “gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio delle strade”;

VISTA l’allegata Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, costituente parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione, redatta in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli soggetti gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

RITENUTO per le esposte ragioni di dovere approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”;

VISTI i pareri favorevoli sulla presente proposta di deliberazione, espressi ai sensi dell’art. 49 comma 1 del D.Lgs n. 267/2000;

Con voti favorevoli unanimi, espressi nelle forme di legge

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

e stampato il giorno 23/05/2025 da **VESCOVI CLAUDIA.**

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

DELIBERA

1. DI APPROVARE, per le motivazioni espresse in premessa e ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 1 5/2022/R/RIF, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Colonna, allegato alla presente Deliberazione quale sua parte integrante e sostanziale, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF;

2. DI TRASMETTERE copia del presente atto alla ditta Tekneko Sistemi Ecologici s.r.l. per la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);

3. DI DISPORRE la pubblicazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nella apposita sezione sul sito istituzionale del Comune di Colonna;

LA GIUNTA COMUNALE

Con successiva votazione all'unanimità.

DELIBERA

DI RENDERE il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U. approvato con D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia. Letto, confermato e sottoscritto.

COLONNA li 19/05/2025

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott. Alessandro Minati

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA

Si esprime parere favorevole in riguardo alla regolarità contabile di cui sopra, parere espresso ai sensi dell'art. 49, del T.U. approvato con D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

COLONNA li 19/05/2025

IL RESPONSABILE DEL SERV. FINANZIARIO

Dr.ssa Pizziconi Fabiola

Letto, confermato e sottoscritto.

IL SINDACO
FAUSTO GIULIANI

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr.ssa Virginia Terranova

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo pretorio online per 15 giorni consecutivi dal 21/05/2025 al 05/06/2025.

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr.ssa Virginia Terranova

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva in data 19/05/2025 :

Dichiarata immediatamente eseguibile a norma dell'art. 134.4° comma del T.U. n. 267/2000

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr.ssa Virginia Terranova

ATTESTA

Che dell'avvenuta approvazione della presente deliberazione è stata fatta comunicazione ex art. 125 Tuel ai capigruppo consiliari contestualmente all'affissione all'Albo Pretorio.

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dr.ssa Virginia Terranova

Delibera di Giunta n. 53 del 19/05/2025



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI COLONNA

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	3
2	Principali riferimenti normativi	3
3	Informazioni sui gestori	3
4	Territorio servito	5
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	7
8.1.1	La Raccolta "Porta a Porta"	7
8.1.2	Compostaggio domestico	7
8.1.3	Raccolta ingombranti e RAEE.....	7
8.1.4	Raccolta sfalci e le patate.....	8
8.1.5	Raccolta rifiuti abbandonati.....	8
8.1.6	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)	8
8.2	Cestini stradali e Contenitori deiezioni canine	8
8.3	Contenitori oli vegetali esausti	9
8.4	Contenitori abiti dismessi	9
8.5	Il servizio di spazzamento	9
8.6	Lavaggio strade.....	11
8.7	Isola informatizzata	11
9	Centro di Raccolta Comunale (CDR) e Centro del Riuso	11
10	Trasparenza	12
11	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	14
12	Privacy	15
13	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	16
14	Validità della carta del servizio	16
15	Accesso alle informazioni	16
15.1	Accesso alle informazioni della Tekneko	16
15.1.1	E-mail Tekneko	16
15.1.2	Sito WEB Tekneko	16
15.1.3	App Tekneko	17
15.1.4	Contatti Tekneko.....	17
15.1.5	Ecosportello	17
15.1.6	Modulistica on line.....	17
15.2	Accesso alle informazioni comune/altri gestori	17

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

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

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

2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle Pubbliche Amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 Informazioni sui gestori

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani a Colonna sono: il Comune di Colonna e la Tekneko Sistemi Ecologici Srl, di cui di seguito si riporta una breve descrizione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe è il Comune di Colonna il quale si avvale del supporto della Società Erasmus Srl con sede in Via Vigne di S. Matteo, 66 – 00133 Roma (RM), P.I. 010241261006 per quanto attiene la lavorazione dei tributi locali e la gestione del rapporto con gli utenti.

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 875 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 770 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 ad Aielli (AQ) di un impianto di un compostaggio, dal quale dai rifiuti organici vengono prodotti fertilizzanti per terreni e biometano.

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; spurgo 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 gestore del servizio in 40 Comuni in Abruzzo, Lazio, Marche e Puglia.

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

4 Territorio servito

Il Comune di Colonna è situato nella città metropolitana di Roma Capitale, nel Lazio, a circa 25 km a sud-est della Capitale. È uno dei Castelli Romani, territorio noto per la sua storia, i paesaggi collinari e la tradizione vitivinicola. Il territorio comunale si estende su una superficie di circa 3,5 km² ed è caratterizzato da una morfologia collinare, con altitudini che variano tra i 200 e i 350 m s.l.m.

Colonna confina con i Comuni di Monte Compatri, San Cesareo, Zagarolo e Frascati. Il nucleo urbano si sviluppa principalmente lungo la dorsale collinare, con un impianto urbano compatto e una crescita residenziale moderata negli ultimi decenni. Il centro storico conserva l'impianto medioevale con edifici in muratura portante e viabilità secondaria a sezione ridotta.

Il Comune è servito dalla rete ferroviaria regionale FL6 (Roma-Cassino), con una stazione che garantisce un collegamento rapido con Roma e altri centri limitrofi. È inoltre raggiungibile tramite la Via Casilina e dista pochi chilometri dal casello autostradale A1 (San Cesareo).

L'economia è incentrata principalmente su attività residenziali, servizi, agricoltura e piccole imprese. La viticoltura ha un ruolo tradizionalmente rilevante, con produzione di vini locali inseriti nella denominazione DOC "Frascati".

Nel Comune sono presenti diverse aree di interesse naturalistico e culturale, con adeguati servizi e forte identità storica e territoriale.

5 Scelta dello schema di servizio

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

6 Certificazioni adottate dai gestori

Comune di Colonna

Non dispone di certificazioni

Società Erasmus Srl

Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001

Schema di Accreditamento: SGQ – Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità Settori EA: 35-33

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni UNI CEI EN ISO/IEC 27001

Schema di Accreditamento: SSI – Certificazione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni Settori EA: 35-33

Licenza per il recupero crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) emesso da Questura di Roma.

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);

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

e stampato il giorno 23/05/2025 da **VESCOVI CLAUDIA.**

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

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.

UNI/PdR 125 (Parità di genere)

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

Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★ ★ ★

Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di **controllo della qualità**. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla **formazione del personale** tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

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

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

8 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

8.1 Servizi di raccolta

8.1.1 La Raccolta "Porta a Porta"

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

Il calendario delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche, è consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/colonna-1>

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

Imballaggi in plastica: per le UD la raccolta è prevista il martedì, per le UND il martedì ed il sabato. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo.

Carta e cartoncino: per le UD e UND la raccolta è prevista il venerdì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore blu. Inoltre, è previsto per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, **il servizio di raccolta del cartone selettivo** il martedì ed il venerdì.

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

Imballaggi in vetro e metalli: per le UD la raccolta è prevista il mercoledì. Per le UND la raccolta è prevista il mercoledì e, nel periodo estivo dal 01.06 al 30.09, anche il sabato. 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 il lunedì ed il giovedì. L'apposito contenitore viene consegnato alle utenze: con bimbi al di sotto dei 3 anni, con componenti familiari in particolari condizioni di salute. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore rosso, specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

Tutti i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente al giorno di raccolta alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

I servizi di raccolta porta a porta avvengono dalle ore 05:00 alle ore 12:00 del giorno di raccolta.

8.1.2 Compostaggio domestico

Le utenze domestiche singole o aggregate, che dispongono di aree esterne a verde di dimensioni di almeno 5 mq, tale da poter garantire autonomamente la gestione del compost prodotto, potranno richiedere gratuitamente la compostiera per la pratica del compostaggio domestico.

Le utenze che praticheranno il compostaggio domestico non saranno servite dalla raccolta porta a porta della frazione organica.

8.1.3 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in via Roma 42c. In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento di ingombranti e RAEE, telefonando al numero verde 800.501.690 oppure inviando una mail all'indirizzo colonna@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko, per un numero di pezzi non superiore a 5 di detti rifiuti. Il servizio viene svolto su prenotazione, con frequenza settimanale ed i rifiuti dovranno essere depositati su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato.

Il servizio viene effettuato nel giorno del lunedì, dalle ore 06:00 alle 12:00.

8.1.4 Raccolta sfalci e le potature

Gli sfalci e le potature possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in via Roma 42c (vedasi par.9). In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro di sfalci e potature a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.501.690 oppure inviando una mail all'indirizzo colonna@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko, per max 1 mc di detti rifiuti. Il servizio viene svolto su prenotazione, con frequenza settimanale ed i rifiuti dovranno essere depositati su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato.

Il servizio viene effettuato nel giorno del lunedì, dalle ore 06:00 alle 12:00.

8.1.5 Raccolta rifiuti abbandonati

Nel territorio comunale di Colonna, è previsto un servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati fino ad un volume max di 5 mc.

Detto servizio consiste nella pulizia e sgombero di rifiuti abbandonati, di depositi incontrollati di rifiuti urbani e/o ingombranti e RAEE.

Il servizio viene effettuato nel giorno del lunedì, dalle ore 06:00 alle 13:00.

8.1.6 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Le utenze domestiche possono conferire rifiuti urbani pericolosi (RUP) quali pile esauste, farmaci scaduti, microRAEE (piccoli apparecchi elettrici ed elettronici non più funzionanti), prodotti etichettati T e/o F (tossici e/o infiammabili) direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale. In alternativa è possibile conferire detti rifiuti all'interno dei contenitori stradali, specifici per ogni suddetta tipologia, installati sul territorio in prossimità delle attività commerciali rivenditrici di tali prodotti.

Di seguito si riportano le ubicazioni dei vari contenitori stradali per RUP relativi al Comune di Colonna:

Contenitori per Pile esauste:

- Piazzale Padre Pio
- Piazza Vittorio Emanuele II, nei pressi del Comune
- Via Santa Chiara angolo Via Marmorelle Nuova

Contenitori per farmaci scaduti:

- Piazza Vittorio Emanuele II, nei pressi del Comune
- Via Frascati n. 62, nei pressi della Farmacia (n. 2 contenitori)

MicroRAEE

- Piazza Vittorio Emanuele II, nei pressi del Comune
- Zona 167
- Piazzale Padre Pio

Contenitori per prodotti T e/o F:

- Piazzale Padre Pio
- Zona 167
- Via Santa Chiara angolo Via Marmorelle Nuova

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

8.2 Cestini stradali e Contenitori deiezioni canine

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

- Nr. 47 cestini stradali;
- Nr. 14 cestini multicomparto;

- Nr. 5 contenitori per le deiezioni canine;
- Nr. 14 gettasigarette stradali.

La posizioni delle suddette attrezzature sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/colonna-1>.

8.3 Contenitori oli vegetali esausti

Sul territorio comunale di Colonna sono presenti contenitori stradali di raccolta oli vegetali esausti, ubicati come di seguito:

- Piazzale Padre Pio
- Zona 167
- Via Santa Chiara angolo Via Marmorelle Nuova
- presso il Centro di Raccolta Comunale

8.4 Contenitori abiti dismessi

Sul territorio comunale di Colonna sono presenti contenitori stradali di raccolta abiti dismessi, ubicati come di seguito:

- Parcheggio cimitero
- Piazzale Padre Pio
- Zona 167

8.5 Il servizio di spazzamento

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

1. **Spazzamento manuale:** interessa le aree con maggiore presenza di pedoni, le aree difficilmente accessibili ai mezzi di spazzamento meccanizzato e le aree la cui pavimentazione può essere lesa dal servizio di spazzamento meccanizzato. Gli addetti allo spazzamento manuale sono dotati dei necessari presidi personali di sicurezza nonché di tutta l'attrezzatura necessaria per la rimozione dei rifiuti
2. **Spazzamento meccanizzato con ausilio:** il servizio è svolto lungo le arterie principali e strade/aree urbane con caratteristiche tali da permettere il passaggio agevole del mezzo di spazzamento. Tale servizio si svolge con l'ausilio di un operatore a terra, munito di opportuna attrezzatura per convogliare i rifiuti verso l'area di azione delle spazzole dell'autospazzatrice.

Il servizio di spazzamento viene svolto nella fascia oraria dalle ore 06:00 alle 13:00.

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

Strade	Giorni	Tipologia spazzamento	Zona
Piazza Duca Di Gallese	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Piazza Giuseppe Garibaldi	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Piazza Vittorio Emanuele II	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Aldo Moro	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Cavour	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Chiesa Vecchia	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Circonvallazione	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via dei Monti	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Del Plebiscito	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Del Teatro	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Isonzo	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Madonella	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico

Via Marmorelle	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Pallavicini	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Piave	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Roma	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Tagliamento	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Umberto I	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Volturno	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Vicolo Delle Grotte	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Della Libertà	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Indipendenza	lun-mart-mer-giov-ven-sab-dom	Manuale	Centro storico
Via Della Fontana	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Fernando De Rossi	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Frascati	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Colle Sant'Andrea di sopra	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Giacomo Matteotti	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Santa Chiara	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Sturzo	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Bruno Buozzi	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Pian Quintino	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Parcheggio Stazione	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Macchia	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via Degli Abeti	martedì-venerdì	Manuale	Area urbana
Via del Turchino	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via dei Pratonì Parti Comuni	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via della Stazione	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via della Galleria	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via del Giunco	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via del Passero	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via Radicofani	martedì-venerdì	Manuale	Area zona 167
Via dei Pini	martedì-venerdì	Manuale	S. Marinella
Via Fratelli Colagrossi	martedì-venerdì	Manuale	S. Maranella
Via Prusst	1° lunedì del mese	Misto	Zona Artigianale
Via Pratonì Parti Comuni	1° lunedì del mese	Misto	Zona Artigianale
Via Marmorelle Nuova	1° lunedì del mese	Misto	Zona Campanella
Via Monte Artemisio	1° lunedì del mese	Misto	Zona Campanella
Via Dei Mattei	1° lunedì del mese	Misto	Zona Case sparse
Via Dei Bellucce	1° lunedì del mese	Misto	Zona Case sparse
Via Colle Sant'Andrea	1° lunedì del mese	Misto	Zona Case sparse
Via delle Carracce	1° lunedì del mese	Misto	Zona Case sparse
Via Frascati	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Roma	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Parcheggio Stazione	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Circonvallazione	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Capocroce	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Della Fontana	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Santa Chiara	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via del Plebiscito	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Colle Sant'Andrea	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana

Via Labicana Nuova	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Benedetto Croce	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana
Via Luigi Sturzo	4° lunedì del mese	Misto	Area urbana

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

8.6 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle strade, piazze, marciapiedi e aree pedonali per un numero di 2 interventi annui, attraverso l'utilizzo della spazzatrice equipaggiata con barra lavastrade. Durante tali interventi, sono oggetto di lavaggio anche gli arredi urbani, come cestini gettacarte, panchine, ecc. Inoltre, durante tale servizio si provvede anche alla rimozione ed asportazione di eventuale guano di piccione presente.

8.7 Isola informatizzata

Sarà di prossima installazione sul territorio comunale di nr 1 mini eco isola, la cui corretta collocazione sarà condivisa e valutata con l'Amministrazione Comunale. Detta mini isola rappresenta un punto di raccolta ad accesso limitato e controllato, nel quale gli utenti abilitati muniti di Green Card, potranno conferire i propri rifiuti in ogni momento della settimana.

9 Centro di Raccolta Comunale (CDR) e Centro del Riuso

Il Centro di Raccolta Comunale (CDR) di Colonna si trova in via Roma 42c. L'accesso è consentito agli utenti previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI. Il CDR è aperto al pubblico per 16 ore settimanali, secondo i seguenti orari:

Centro di Raccolta Comunale							
martedì		giovedì		sabato		domenica	
09:00	12:00	15:00	17:00	09:00	12:00	09:00	12:00

Le utenze possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto (DM 8 aprile 2008):

Rifiuto umido-organico	RAEE (R4) piccoli elettrodomestici (cellulari, phone...)
Imballaggi in plastica	RAEE (R5) sorgenti luminose (neon)
Imballaggi in legno	Olio vegetale esausto
Imballaggi in vetro	Prodotti tessili (divani, materassi...)
Imballaggi in metallo	Abiti usati
Carta e cartone	Pile esauste
Ingombranti (tavoli, sedie, armadi, reti ...)	Farmaci scaduti
Sfalci e potature	Inerti da demolizione, provenienza privata
RAEE (R1) frigoriferi, congelatori, condizionatori	Prodotti etichettati T e/o F
RAEE (R2) grandi elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, forni ...)	Batterie e accumulatori di uso privato
RAEE (R3) TV, monitor, tablet, ...	Toner e cartucce

Inoltre, si prevede di allestire all'interno del CDR il Centro del Riuso, area in cui gli utenti potranno conferire materiali ancora riutilizzabili, prelevabili gratuitamente da altre utenze.

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 Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it www.tekneko.it
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni 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 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 Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it www.comune.colonna.roma.it www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it
d)	Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione	www.tekneko.it
e)	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	www.tekneko.it
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	www.tekneko.it
g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it
h)	Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR	www.tekneko.it
i)	Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta	www.tekneko.it
j)	Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili	www.comune.colonna.roma.it
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	www.comune.colonna.roma.it
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	www.comune.colonna.roma.it

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	www.comune.colonna.roma.it
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	www.comune.colonna.roma.it
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	www.comune.colonna.roma.it
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	www.comune.colonna.roma.it
q)	Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore	www.comune.colonna.roma.it
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	www.comune.colonna.roma.it
s)	Eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità	www.comune.colonna.roma.it
t)	I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF	www.comune.colonna.roma.it
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.it www.comune.colonna.roma.it
v)	Gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente	www.comune.colonna.roma.it
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	www.comune.colonna.roma.it
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	www.comune.colonna.roma.it
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.	www.comune.colonna.roma.it

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

In funzione dello schema regolatorio scelto, che nello specifico è il numero I, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
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.
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI
Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.

Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

12 Privacy

Tekneko si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che Tekneko raccoglie dagli utenti verranno utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il titolare del trattamento dati è: Tekneko Sistemi Ecologici Srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: info@tekneko.com e telefono: 0863.509177.

Privacy Comune/gestore

Il Comune di Colonna si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che il Comune raccoglie dagli utenti vengono 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 sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il titolare del trattamento dati è il Comune di Colonna con sede in Piazza Vittorio Emanuele II, 5. pec: info@pec.comunedicolonna.it - Telefono 06.97859938.

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

Da quantificare e comunque correlati ai parametri della gara di appalto.

L'eventuale indennizzo, previa verifica da parte del DEC e del RUP del Servizio di Igiene Urbana circa la fondatezza e legittimità della segnalazione, sarà contabilizzato ogni fine anno sulla bolletta TARI, da parte del competente Ufficio Finanziario.

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 comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso pubblicato sul sito internet Tekneko e sul sito del comune di Colonna, 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/colonna-1>.

La carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.colonna.roma.it

15 Accesso alle informazioni

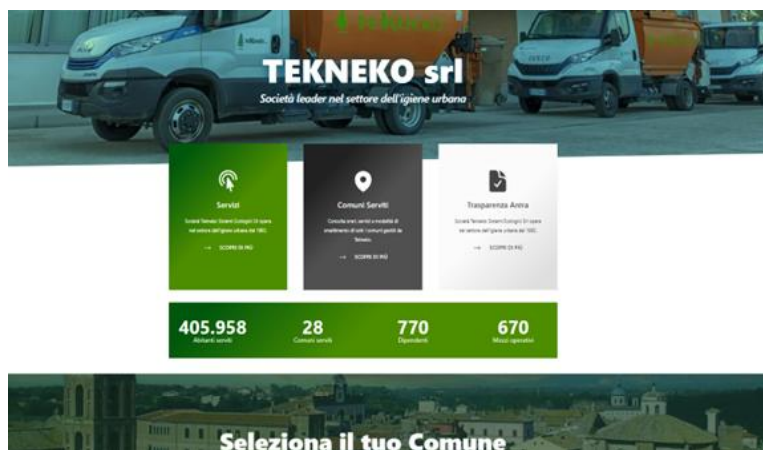
15.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

15.1.1 E-mail Tekneko

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

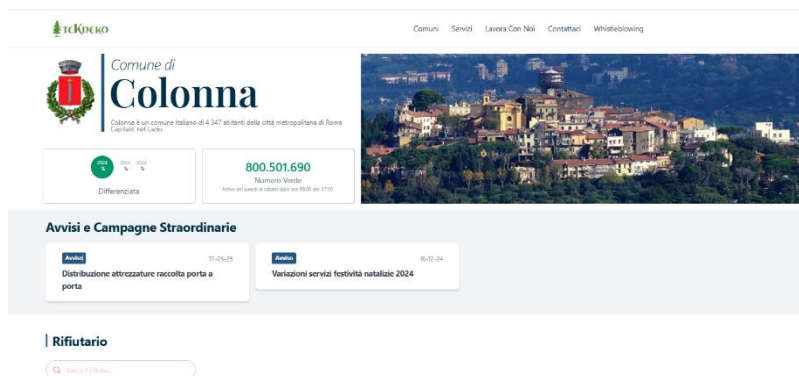
15.1.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.com ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



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

15.1.3 App Tekneko



15.1.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800.501.690	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00; sabato dalle ore 09:00 alle 13:00
Numero Whatsapp	342.5493071
Sito Tekneko	www.tekneko.com
Mail Tekneko	colonna@tekneko.com

15.1.5 Ecosportello

L'Ecosportello a servizio dei cittadini è disponibile presso il CDR di Colonna in via Roma 42c, con orario di apertura al pubblico nella giornata di sabato dalle 09:00 alle 12:00.

Recandosi all'ecosportello, i cittadini potranno:

- **richiedere tutte le informazioni** inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- **effettuare segnalazioni**;
- **richiedere fornitura, riparazione o sostituzione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare;
- **richiedere la compostiera**, per la pratica del compostaggio domestico;
- **prenotare il servizio a domicilio** di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e potature;
- **ritirare l'Ecocalendario** dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

15.1.6 Modulistica on line

Al sito internet Tekneko all'indirizzo <https://tekneko.it/comune/colonna-1> è disponibile la seguente modulistica

Modulo reclamo/richiesta informazioni	Modulo variazione dati utenza
Modulo dismissione utenza	Modulo denuncia smarrimento contenitore Porta a porta
Modulo integrazione/variazione contenitore raccolta porta a porta	Modulo consegna contenitore pannolini e pannoloni
Modulo sostituzione contenitore/i porta a porta	Modulo sostituzione sottolavello

15.2 Accesso alle informazioni comune/altri gestori

Sito istituzionale www.comune.colonna.roma.it

PEC info@pec.comunedicolonna.it