

# **CARTA DELLA QUALITA'**

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

***GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO  
SPAZZAMENTO E LAVAGGIO***

**Teorema S.p.A.**

## INDICE

<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE</b> .....	<b>9</b>
Eguaglianza .....	9
Imparzialità .....	9
Continuità .....	10
Partecipazione e accesso agli atti.....	10
Efficienza ed efficacia .....	10
Cortesìa .....	10
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	11
Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente .....	11
Privacy.....	11
Comuni serviti.....	12
<b>INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b> .....	<b>12</b>
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Teorema S.p.A</b> .....	<b>13</b>
<b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>14</b>
<b>INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO</b> .....	<b>14</b>
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA</b> .....	<b>15</b>
<b>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA</b> .....	<b>15</b>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF).....	15
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF).....	15
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) .....	15

<b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....</b>	<b>15</b>
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF).....	15
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	16
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF).....	16
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....</b>	<b>16</b>
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF).....	16
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF).....	16
Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF).....	17
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....</b>	<b>17</b>
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF).....	17
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF) .....	17
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF) .....	17
<b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....</b>	<b>17</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) .....	17
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF).....	18

## DEFINIZIONI

**Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (includere le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche gestione mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali; prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio** delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);

**Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008 e s.m.i.;

**Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Contentitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

**D.M. 23 giugno 2022** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 23 giugno 2022;

**D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio** è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta;
- nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

**Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

**Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

**Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

**Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

**Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

**Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**Gestore** dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore** della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore** dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

**Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

**MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

**Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

**Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;



**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

### ***Eguaglianza***

Il gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Teorema S.p.A.**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Teorema si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo Teorema, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

### ***Imparzialità***

Teorema ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

---

### ***Continuità***

Teorema fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

### ***Partecipazione e accesso agli atti***

Teorema garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti da Teorema rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### ***Cortesìa***

Teorema garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### ***Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

Teorema, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### ***Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente***

Teorema si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### ***Privacy***

Teorema considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs.196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Teorema, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Teorema, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

### ***Cause di forza maggiore***

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

- atti di autorità pubblica;

- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno di Teorema per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

### **Comuni serviti**

Teorema eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni della Regione Puglia:

- Massafra.
- Sava.
- Grottaglie.
- Capurso
- Brindisi.

### **INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**



Teorema S.p.A., nata nel 1987, ha come missione lo sviluppo e la realizzazione delle medesime attività di AVR nei territori di Lazio, Puglia, Basilicata, Abruzzo e Molise. Possiede competenze consolidate in ambito ambientale da oltre 35 anni ed esperienze distintive nell'ambito delle bonifiche di siti industriali contaminati. Teorema dispone inoltre di due piattaforme per la gestione dei rifiuti urbani e industriali in Acquaviva delle Fonti e Capurso, in provincia di Bari.

Scopo sociale della Teorema S.p.A. ([www.teoremaspa.it](http://www.teoremaspa.it)) è l'attività ambientale ed edile in proprio e per conto di terzi. Condivide con il gruppo cui appartiene, AVR S.p.A. ([www.avrgroup.it](http://www.avrgroup.it)), i seguenti principali ambiti di attività: igiene urbana, manutenzioni e costruzioni, impianti trattamento, recupero e stoccaggio di rifiuti pericolosi e non pericolosi, interventi di bonifica.

Possiede le seguenti certificazioni:

- certificato aziendale in base alle norme della serie **UNI EN 45001:2018**, concernente i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro;
- certificato in base alle norme della serie **ISO 14001:2015**, per il campo di applicazione coerente con i servizi di raccolta, trasporto ed igiene urbana, concernente i requisiti di

gestione ambientale oppure con riferimento al sistema dell'Unione di ecogestione e audit (EMAS) o altri sistemi di gestione ambientale nella misura in cui sono conformi all'art.45 del Regolamento (CE) n.1221/2009 o ancora ad altre norme di gestione ambientale fondate su normative europee e internazionali in materia, certificate da Organismi accreditati per lo specifico scopo, ai sensi del Regolamento (CE) n.765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio;

- certificato in base alle norme della serie **ISO 9001:2015**, per il campo di applicazione concernente i servizi di raccolta, trasporto ed igiene urbana. La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità, ovvero la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili e mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per il miglioramento del sistema stesso ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

**AVR e Teorema**, tra il 2021 e il 2022, hanno inoltre lavorato per la realizzazione e messa in pratica ciascuna del proprio **modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, detto 231** e hanno elaborato ciascuna un proprio **"Codice Etico"** contenente i principi e i valori delle due società, oltre ad un **"Codice di Condotta Antimafia"** di Gruppo che costituisce uno specifico protocollo per i reati di criminalità organizzata. Il **Modello 231** e il **Codice Etico** hanno lo scopo di rafforzare e tenere costantemente monitorata la struttura organizzativa e il sistema di controlli interni al fine di garantire ai Clienti che il nostro lavoro si basa sempre su principi etici di **trasparenza, correttezza e legalità**, lavorando per garantire un servizio corretto e rispondente alle richieste dei Committenti e dell'utenza che usufruisce delle infrastrutture e dei servizi ambientali offerti.

#### **RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Teorema S.p.A**

Di seguito si sintetizzano i riferimenti.

Dirigente/Funzionario Responsabile: **Michele Cioce**

Email: [michele.cioce@avrgroup.it](mailto:michele.cioce@avrgroup.it)

Indirizzo: **Via Francesco Tensi, 116 - 00133 Roma (RM)**

#### **Accesso ai servizi da parte degli utenti**

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: -----

Numero Verde: **800131026**

Altro recapito telefonico: **3460250313**

Posta ordinaria: **Via Sammichele, snc Zona Industriale - 70021 Acquaviva delle Fonti (BA)**

Email: [info@teoremaspa.it](mailto:info@teoremaspa.it) PEC: [teoremaspa@pec.it](mailto:teoremaspa@pec.it)

Trasparenza Rifiuti: [www.teoremaspa.it](http://www.teoremaspa.it)

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **Via Orte della Corte, snc - Massafra (TA)**

Orari e giornate di apertura: Martedì 09.00 – 12.00; Giovedì 09.00 – 12.00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'indirizzo: [www.teoremaspa.it](http://www.teoremaspa.it)

### OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **AGER PUGLIA**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

### INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

Allo stato attuale la Gestione è formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: **Comune di Massafra**;
- Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio: **Teorema S.p.A.**

Ed è inquadrata nello schema: **I Livello qualitativo minimo**.

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

## **OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA**

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

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

#### ***Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)***

Teorema garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero minimo di 8 ritiri mensili per utenza a bordo strada con un limite di 20 pezzi ritirati per ciascun turno di ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

È prevista l'attivazione di un Centro Comunale di Raccolta per il conferimento dei rifiuti da beni durevoli, ingombranti e RAEE. Per tutte le specifiche e indicazioni sulle modalità di conferimento nel suddetto centro, si rimanda al regolamento comunale.

#### ***Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)***

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via e-mail ([info@teoremaspa.it](mailto:info@teoremaspa.it)) o telefonicamente al seguente numero **800131026**, via app scaricabile gratuitamente e mediante il sito internet ([www.teoremaspa.it](http://www.teoremaspa.it)).

#### ***Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)***

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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

#### ***Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)***

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente a Teorema, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, [info@teoremaspa.it](mailto:info@teoremaspa.it), mediante sportello fisico sito in **Via Orte della Corte, snc - Massafra (TA)** e online all'indirizzo [www.teoremaspa.it](http://www.teoremaspa.it) o tramite il servizio telefonico **800131026**.

### ***Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)***

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

### ***Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)***

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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

### ***Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)***

Teorema predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Teorema, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente Territorialmente Competente.

### ***Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)***

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generarne un'interruzione.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a 24 ore per la raccolta domiciliare.

In presenza della programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.



### ***Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)***

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

### ***CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE***

#### ***Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)***

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio permette di evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

#### ***Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)***

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- 24 ore nelle zone con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni solari negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

#### ***Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)***

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

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

#### ***Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)***

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

---

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde 800131026 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Per le richieste di intervento di cui alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, Teorema provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro un'ora dalla richiesta di pronto intervento da parte del Comune.

***Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)***

Teorema si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento. Altri obblighi definiti nel contratto di servizi e relative performance.