

# S.R.R. ATO N. 4 AGRIGENTO

Società per la Regolamentazione del servizio di gestione Rifiuti Agrigento Provincia Est

Sede legale: piazza Aldo Moro,1 92100 Agrigento  
Tel. 0922 443011; Fax 0922 443019  
Sito: www.srrato4agest.it

Uffici: piazza Trinacria zona industriale 92021 Aragona  
Email: info@srrato4agest.it; PEC: srrato4@legalmail.it

## II DIRETTORE GENERALE

**DETERMINA n. 69 del 14.06.2022**

**Registro generale dei decreti e delle determine n. 69 del 14.06.2022**

**Oggetto: Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF). Determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica -Piano Economico Finanziario, periodo regolatorio 2022-2025- individuazione del posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (art.3 dell'allegato A (TQRIF) della DELIBERAZIONE ARERA n.15/2022/R/Rif. del 18 Gennaio 2022.**

### PREMESSO

**CHE** il Consiglio di Amministrazione della Società con deliberazione n.7 del 07/04/2017 ha proceduto a nominare il sottoscritto, dr. Claudio Guarneri, Direttore Generale della SRR;

**CHE** il Consiglio di Amministrazione della Società con deliberazione del 7 aprile 2017 e successiva del 16 ottobre 2017, di cui ai rispettivi verbali n.7 e n.18, ha proceduto ad approvare la dotazione organica della società;

**CHE** il Consiglio di Amministrazione della Società con deliberazioni del 30/05/2017, verbale n.9, del 16/10/2017, verbale n.18, del 17/04/2020, verbale n.5 e del 25/05/2020, verbale n.7, ha proceduto ad attribuire specifiche deleghe e funzioni al sottoscritto Direttore Generale n.q. confermate in ultimo nella seduta di CdA del 27/07/2021 verbale n.8;

**CHE** in particolare, il Consiglio di Amministrazione della Società con deliberazioni del 18/12/2020, verbale n.16, e successive del 20/05/2020 verbale n.6, ha proceduto a delegare il sottoscritto, dr. Claudio Guarneri, all'emanazione del provvedimento di validazione dei PEF TARI trasmessi dai Comuni Soci, mediante atto determinativo, previa istruttoria predisposta da parte di un gruppo di dipendenti della SRR all'uopo individuati e alla successiva trasmissione all'ARERA per l'approvazione di competenza;

### DATO ATTO

**CHE** l'articolo 1, commi da 639 a 703 della legge 27 dicembre 2013, n. 147, che ha introdotto a partire dal 1° gennaio 2014, la nuova TARI, la tassa sui rifiuti sostitutiva dei precedenti prelievi applicati sino al 2013 a copertura dei costi del servizio di gestione dei rifiuti (TARSU/TARES/TIA1/TIA2);

**CHE** l'art. 1, comma 738, della Legge 27 dicembre 2017, n. 160 ha disposto, a decorrere dall'anno 2020, l'abolizione dell'Imposta Unica Municipale, ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa rifiuti (TARI);

**CHE** l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n.205 (legge di bilancio per il 2018) che, *"al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea"*, assegna all'Autorità di regolazione per l'energia, reti ed Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione e controllo in

materia di rifiuti urbani ed assimilati, da esercitarsi *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria stabiliti dalla legge 481/95”* tra le quali specificamente:

- *“... definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi” (lett. b);*
- *“... diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza” (lett. c).*
- *“... predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio ‘chi inquina paga ...’ (lett. f);*
- *“... approvazione delle tariffe definite, ai sensi della legislazione vigente, dall’ente di governo dell’ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento ...” (lett. h);*
- *“... verifica della corretta redazione dei piani di ambito esprimendo osservazioni e rilievi (lett. i)”;*
- *“... formulazione di proposte relativamente alle attività comprese nel sistema integrato di gestione dei rifiuti da assoggettare a regime di concessione o autorizzazione in relazione alle condizioni di concorrenza dei mercati (lett. l)”;*

**CHE** il DM 13 febbraio 2014 individua i Criteri Ambientali Minimi (CAM) che le stazioni appaltanti devono inserire nella procedura selettiva per l’affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono ai sensi del Codice dei Contratti pubblici;

**CHE** l’inserimento dei CAM negli atti di gara per la selezione dell’affidatario del servizio è obbligatorio per tutte le procedure competitive previste dal menzionato Codice dei contratti pubblici, mentre rimane nella facoltà dell’ente appaltante utilizzarli in caso di affidamento in *house*;

**CHE** i CAM, attualmente in revisione, prevedono, tra l’altro, obblighi di servizio e livelli minimi prestazionali inerenti ad alcuni profili di qualità contrattuale, tecnica e ambientale del servizio.

**CHE** l’articolo 2, comma 461, della legge 244/07 stabilisce l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* - recante, fra l’altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell’utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’Ente d’Ambito;

**CHE** per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, diversamente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, in primis, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l’erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio;

**CHE** con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l’Autorità ha disposto l’avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti urbani;

**CHE** nell’ambito del citato procedimento 226/2018/R/RIF, con la deliberazione 444/2019/R/RIF e il relativo Allegato A recante il “Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito: TITR) l’Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all’utente del servizio;

**CHE** successivamente, con le determinazioni 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019 sono state avviate due raccolte dati finalizzate ad acquisire le prime informazioni relative alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, dei singoli servizi di raccolta e trasporto, di spazzamento e lavaggio delle strade e di

gestione tariffe e rapporto con gli utenti, volte, tra l'altro, a individuare gli indicatori e gli standard di qualità attualmente garantiti dagli operatori agli utenti, nonché a verificare la diffusione delle Carte della qualità;

**CHE** dagli esiti della richiamata ricognizione è emerso un settore fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti;

**CHE** a tale scopo, ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio;

**CHE** con le Delibere di consultazione (DCO) 71/2021/R/rif e 422/2021/R/rif ha definito gli orientamenti in materia di Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti;

**VISTA** la Delibera ARERA n.15/2022/R/rif, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità ha adottato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF)*;

**PRESO ATTO CHE** con la suddetta Deliberazione 15/2022/R/rif per il primo periodo regolatorio, l'Autorità ha ipotizzato di introdurre:

- *un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale;*
- *indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni;*
- *meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale;*
- *la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale;*
- *obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della compliance regolatoria;*
- *inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, la deliberazione ha previsto l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente;*

**CONSIDERATO CHE** con la citata delibera, l'Autorità ha previsto l'introduzione dal 1° gennaio 2023 del set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, differenziati per quattro schemi regolatori, che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono;

		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

**VISTO CHE**, ai sensi dell'art. 3.1 del TQRIF (all. A alla delibera 15/2022/R/rif – di seguito solo TQRIF), il posizionamento della gestione in uno degli *schemi regolatori*, deve essere individuato dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

**ATTESO CHE** il TQRIF articola i seguenti obblighi di servizio:

- per la qualità contrattuale:
  - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
  - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  - c) Punti di contatto con l'utente;
  - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
  - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica:
  - a) Continuità e regolarità del servizio;
  - b) Sicurezza del servizio.

**RILEVATO CHE**, con la finalità di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione della significativa parcellizzazione nella gestione dei singoli servizi, dei diversi livelli qualitativi di partenza e delle differenti specificità territoriali in termini di modelli organizzativi del servizio, nonché dei vincoli amministrativi e delle specificità di natura pubblicistica che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati da singoli Comuni), l'Autorità ha optato per l'adozione di un modello di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani secondo i seguenti elementi:

- gradualità, al fine di assicurare la più ampia applicazione della disciplina regolatoria prevedendo:
  - *la decorrenza dal 1° gennaio 2023 dell'entrata in vigore degli obblighi in materia di qualità del servizio, superando la previsione di periodi regolatori predefiniti in considerazione della necessità di assicurare stabilità nell'applicazione delle disposizioni adottate, nonché la coerenza delle misure con il Piano Economico Finanziario approvato;*
  - *percorsi di convergenza progressiva verso il modello ottimale, rinviando ad una seconda fase l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati;*
- asimmetria, prevedendo obblighi di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato a partire dalle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

- sostenibilità economica nei confronti degli utenti, dovendo contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzarne il livello di tutela, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure previste e conseguentemente della tariffa corrisposta per la fruizione del servizio;

**DATO ATTO CHE** il TQRIF prevede all'art. 2 l'ambito di applicazione specificando che:

*2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.*

*2.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:*

*a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;*

*b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.*

*2.3 Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.*

*2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.*

*2.5 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XI.*

**RICHIAMATO**, in particolare, l'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”;*

**VISTA** la Deliberazione 363/2021/R/rif emanata in data 3 agosto 2021 dall'Autorità, con la quale è stato delineato il Metodo Tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, ai fini della definizione delle componenti di costo ammesse a copertura tariffaria da inserire all'interno del Piano finanziario quadriennale;

**RILEVATO**, che la scelta di posizionamento della gestione avrà impatto con riferimento alla quantificazione dei costi CQ<sup>exp</sup> ammessi a copertura tariffaria individuati con MTR-2;

**ATTESO CHE** all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione 363/2021, l'Autorità definisce l'Ente Territorialmente competente (ETC) come *“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”;*

**CHE** l'articolo 1 dell'allegato A (TQRIF) alla deliberazione n. 15/2022 definisce l'Ente di governo dell'Ambito, il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**VISTO** che l'articolo 3-bis del decreto-legge 138/11 al comma 1-bis, *attribuisce agli enti di governo dell'ambito o bacini territoriali ottimali e omogenei, cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, le "funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo [...]"*;

**RILEVATO** che nell'ambito del D. Lgs. n. 152/2006 è permesso alle Regioni, ai sensi dell'art. 200, comma 7, adottare *"modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali"*, predisponendo un Piano Regionale di gestione dei rifiuti che dimostri la propria adeguatezza rispetto agli obiettivi strategici previsti dalla normativa vigente;

#### **RILEVATO**

**CHE** in Sicilia, la Legge Regionale n. 9/2010 del 08/04/2010 ha regolato la gestione integrata dei rifiuti disponendo che questa deve essere organizzata in Ambiti Territoriali Ottimali, stabilendo, altresì che all'interno di ciascun ambito territoriale il servizio di gestione integrata dei rifiuti è organizzato, affidato e disciplinato, da società consortili di capitali c.d "SRR" (Società per la Regolamentazione del Servizio di gestione Rifiuti).

**CHE** nel caso in specie, alcuni Comuni della Provincia di Agrigento, tra cui il comune di Casteltermini, hanno costituito una società consortile a responsabilità limitata denominata "SRR ATO n. 4 Agrigento Provincia EST" che svolge le funzioni di Ente territorialmente competente (ETC) nell'ambito del territorio di propria competenza;

#### **VISTI** altresì

la nota dell'Assessorato dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità - Dipartimento dell'Acqua e dei Rifiuti Prot. n. 10655 del 12 marzo 2020 con cui si impartiscono le Direttive a supporto dei Comuni e delle SRR per gli adempimenti del MTR e l'attività di predisposizione e validazione dei PEF;

il comunicato ARERA del 21 gennaio 2022 relativo ai *"Nuovi standard di qualità tecnici e contrattuali omogenei nel Paese"* introdotti con il nuovo **"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF)**, approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.;

la nota di chiarimento dell'IFEL del 31/03/2022 sui *"Termini di scadenza per l'approvazione dei PEF, delle tariffe e dei regolamenti del prelievo sui rifiuti e per la scelta del quadrante della qualità del servizio rifiuti"*;

**RILEVATO** che l'articolo 29.1 dell'Allegato A alla Deliberazione 363/2021 disciplina che *"Laddove risultino operativi più gestori nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, secondo quanto stabilito dalla normativa di settore, l'Ente territorialmente competente – ai fini della determinazione delle entrate tariffarie di riferimento - acquisisce, da ciascun soggetto affidatario, inclusi i comuni che gestiscono in economia, la parte di piano economico finanziario di competenza, nonché i dati e gli atti di pertinenza, al fine di ricomporre il PEF da trasmettere all'Autorità ai sensi del presente provvedimento"*;

**PRESO ATTO** di quanto disciplinato nell'allegato A – MTR-2 alla Deliberazione 363/2021/R/Rif, all'articolo 2 commi 2 e 3, nei quali viene definita la componente tariffaria CQ<sup>exp</sup> come *"la componente di cui al comma 9.2, di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri [...] aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità, ove non ricompresi nel previgente contratto di servizio"*;

**CONSIDERATO**, quindi, che la scelta tempestiva dello Schema Regolatorio di Gestione tra quelli indicati all'articolo 3.1 del TQRIF consentirebbe una valorizzazione puntuale della componente CQ<sup>exp</sup> mediante la ponderazione sugli obblighi di servizio e sugli standard generali di qualità che il servizio di Gestione dovrà garantire a far data dall'01/01/2023;

**CHE** per quanto sopra rappresentato a seguito di ulteriori approfondimenti e di concerto con il Coordinamento Regionale delle SRR, la SRR in quanto ETC è chiamata ad individuare lo schema regolatorio dei nuovi standard minimi tecnici e contrattuali;

**CHE** con determina del sottoscritto Direttore Generale n.42 del 04/05/2022 si è proceduto ad affidare alla società Mediazioni s.r.l. con sede Via Carnazza, 89, 95030 Tremestieri Etneo CT, P.IVA n. 05792540873 il servizio di supporto all'ETC sugli adempimenti legati alla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti di cui alla Delibera ARERA n.15/2022 del 18/01/2022, relativamente all'individuazione del posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori per i Comuni Soci della SRR;

**CHE** con nota prot 3030 del 04-05-2022 si è proceduto a dare comunicazione agli Enti Soci dell'affidamento di che trattasi, invitando nel contempo gli stessi a fornire i dati richiesti dalla suddetta Società incaricata al fine di adempiere alle disposizioni di cui alla delibera ARERA n.15/2022;

**CHE** con nota prot. 3088 del 09-05-2022 è stato fissato un incontro tecnico online con gli Enti Soci per il giorno 11 maggio 2022 per dare informazioni sulle procedure di comunicazione dei dati ai fini dell'individuazione del posizionamento nello schema regolatori di cui alla delibera Arera 15/2022;

**CHE** la suddetta Società Incaricata Mediazioni srl ha predisposto una piattaforma online dove i Comuni a partire dall'11/05/2022 entro il termine di scadenza di 5 giorni sono stati onerati di inserire ciascuno per i propri servizi i dati richiesti mediante compilazione di apposito questionario;

**CHE** entro il termine di scadenza fissato sono stati acquisiti i questionari compilati da parte dei Comuni Soci della SRR;

#### **DATO ATTO**

**CHE** la società Mediazioni srl ha proceduto ad elaborare i dati acquisiti dai comuni Soci, e in data 27/05/2022 ha trasmesso il documento "Relazione ricognizione attualizzata della qualità tecnica e contrattuale delle gestioni facenti capo all'ETC" contenente per ciascuno dei comuni Soci la relativa individuazione del posizionamento nella matrice regolatoria predisposta da ARERA nella deliberazione 15/2022;

**CHE** per i Comuni che non hanno provveduto entro i termini stabiliti alla compilazione del questionario ha si è proceduto alla collocazione della gestione specifica nello schema I;

**RITENUTO** di provvedere all'emanazione del presente provvedimento ai sensi dell'art. 3.1 del *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)* approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022, al fine di individuare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi per i Comuni soci della SRR;

#### **Visti altresì,**

- Lo statuto della società;
- Le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione della Società in premessa richiamati;
- Le delibere e determinazioni ARERA richiamate in narrativa;

**Accertata** l'insussistenza di situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6-bis, della legge n. 241/90 introdotto dall'art. 1, comma 41, della legge n. 190/2012;

#### **Per quanto sopra esposto,**

#### **DETERMINA**

- **Di approvare** la superiore narrativa e gli atti e documenti in essa richiamati;
- **Di dare atto** che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
- **Di prendere atto** della Delibera 15/2022/R/rif, emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA - ha adottato *il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF)*;
- **Di dare atto** che con determina del sottoscritto Direttore Generale n.42 del 04/05/2022 si è proceduto ad affidare alla società Mediazioni s.r.l. con sede Via Carnazza, 89, 95030 Tremestieri Etneo CT, P.IVA n. 05792540873 il servizio di supporto all'ETC sugli adempimenti legati alla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti di cui alla Delibera ARERA n.15/2022 del 18/01/2022;
- **Di dare atto** che la suddetta Società ha proceduto, tempestivamente, ad acquisire i dati necessari da parte degli Enti Soci e ha prodotto apposito documento "*Relazione ricognizione attualizzata della qualità tecnica e contrattuale delle gestioni facenti capo all'ETC*" che si allega a presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale, dove viene riportato per ciascun Comune il relativo posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui all'art.3 dell'allegato A (TQRIF) della DELIBERAZIONE ARERA n.15/2022/R/Rif. del 18 Gennaio 2022.

- **Di individuare**, ai sensi dell'art. 3.1 del *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)* approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022, per ciascuno degli Enti Soci della SRR ATO 4 AG EST, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, secondo il posizionamento determinato in dettaglio nell'allegata relazione di cui al superiore punto, e che si riportano nel seguente prospetto:


nr.	COMUNI SOCI della SRR ATO 4 AG EST	GESTIONE TARI/TARIP	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO
1	Agrigento	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
2	Aragona	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
3	Camagra	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
4	Cammarata	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
5	Campobello di Licata	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
6	Canicattì	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
7	Casteltermini	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
8	Castrofilippo	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
9	Comitini	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
10	Favara	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
11	Grotte	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
12	Joppolo Giancaxio	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
13	Lampedusa e Linosa	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
14	Licata	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
15	Montallegro	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
16	Naro	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
17	Palme di Montechiaro	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
18	Porto Empedocle	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
19	Racalmuto	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
20	Raffadali	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
21	Ravanusa	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
22	Realmonte	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
23	S. Angelo Muxaro	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
24	S. Elisabetta	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
25	S. Giovanni Gemini	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1
26	Siculiana	SCHEMA 1	SCHEMA 1	SCHEMA 1

- **Di notificare** il presente provvedimento ai Comuni Soci della SRR ATO 4 per gli adempimenti consequenziali di competenza previsti dalle disposizioni ARERA richiamate in premessa;
- **Di dare atto** che il presente provvedimento non comporta spesa a carico del bilancio societario della SRR.
- **Di notificare** il presente provvedimento al responsabile della trasparenza al fine della pubblicazione sul sito istituzionale della SRR in ottemperanza a agli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 29 d.lgs.50/2016.

Il Direttore Generale  
Dr. Claudio Guarneri







**ARERA:**  
**Testo Unico per la regolamentazione  
della qualità del servizio di gestione  
dei rifiuti urbani (TQRIF)**

**SRRATO4AGEST**

**S.R.R. ATO 4 AGRIGENTO EST**  
Società per la Regolamentazione del servizio di gestione dei rifiuti

Con la Delibera Arera n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 cambiano i criteri degli standard di Qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti che Comune e Gestori devono rispettare. I costi per adeguare gli standard di Qualità avranno un riflesso anche sulla redazione del PEF TARI oggi inteso per il periodo 2022 – 2025.

Con la Delibera in oggetto vengono chiamati in causa, nel processo di omogeneizzazione dello standard di qualità tecnica e contrattuale, quali attori protagonisti, con rilevanti responsabilità, non soltanto gli Enti Territorialmente Competenti (ETC) ma anche i Comuni e gli Operatori Economici aggiudicatari dei servizi integrati di igiene ambientale.

In sostanza il provvedimento di ARERA adotta il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Con lo svolgimento del tavolo tecnico di lavoro e la pubblicazione dell'apposito database on-line abbiamo ottenuto risultati con due obiettivi principali:

I gestori hanno potuto fare una fotografia oggettiva rispetto agli standard previsti da delibera 15

Gli ETC hanno potuto disporre di un quadro chiaro ed aggiornato circa la situazione del livello contrattuale tecnico presente nel proprio territorio di competenza.

## 1. I dati relativi alla qualità contrattuale e tecnica monitorati ed attualizzati con il questionario

L'indagine presso i gestori componenti la ETC di riferimento hanno permesso l'attualizzazione di tutti gli elementi ed indicatori necessari e relativi alla qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati.

Di seguito tutti i dati valutati con il database gestionale messo a disposizione dei gestori:

### 1.1 Qualità contrattuale

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

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- a. Adozione di una procedura per la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta;
  - b. Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari), consentendo all'ETC di prevedere tempistiche più stringenti nelle gestioni in tariffazione puntuale;
  - c. Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti, ovvero:
    - i. per le richieste di attivazione, dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile;
    - ii. per le richieste di variazione e cessazione, dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, se la richiesta di variazione comporta un incremento del corrispettivo dovuto, gli effetti decorrono in ogni caso dalla data in cui è intervenuta la variazione;
  - d. Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano, in tutto o in parte, della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.
- Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:
- e. Introduzione di uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento);
  - f. Introduzione di uno standard generale sul tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, differenziato in relazione alla necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi oppure 10 giorni lavorativi per percentuale di prestazioni, compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

### *Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

a. Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta.

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:

a. Introduzione di uno standard generale sul tempo di risposta alle richieste di informazioni e ai reclami (30 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

### *Punti di contatto con l'utente*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

a) Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza;

b) Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni rispetto a:

a. Obbligo di attivazione dello sportello online e facoltà per l'ETC (in accordo con il gestore e d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali) di prevedere, in aggiunta o in alternativa allo sportello online, l'apertura di uno o più sportelli fisici al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione;

b. Introduzione dell'indicatore Tempo medio di attesa per il servizio telefonico, calcolato su base mensile, in analogia con gli altri settori regolati, per tener conto dei picchi riscontrati nei periodi di maggiore richiesta, e relativa registrazione.

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi nel solo schema regolatorio IV sono state richieste informazioni relative a:

a. Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo medio di attesa per il servizio telefonico, pari a 240 secondi.

### *Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- a. Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale);
- b. Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo minimo pari a 100€) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi):
  - i. utenti che dichiarino di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - ii. ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
  - iii. qualora l'importo addebitato superi del 30 % il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

#### *Rettifica degli importi non dovuti*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- a. Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati;
- b. Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati.

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- a. Introduzione dell'indicatore Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati a cui associare uno standard generale pari a 60 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento;
- b. Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di rettifica degli importi non dovuti (pari a 120 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

#### *Ritiro rifiuti su chiamata*

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori con il database messo a disposizione sono stati richiesti dati relativi utili alla determinazione dei seguenti parametri:

- a. Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi uniforme a livello nazionale (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi);

b. Possibilità per l'ETC d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore sotto determinate condizioni (disponibilità nelle gestioni di centri di raccolta o sistemi alternativi al ritiro domiciliare) di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento a:

i. la riduzione del numero di ritiri minimi;

ii. l'applicazione, in capo all'utente, di un corrispettivo minimo non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale;

c. Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica, quali gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e gli ulteriori utenti individuati sulla base di criteri definiti dall'ETC;

d. Estensione - laddove già previsto nel Contratto di servizio - delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate.

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

a. Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di ritiro rifiuti su chiamata (pari a 15 giorni lavorativi per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

#### *Interventi per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare*

Per la valutazione di eventuali gestori inclusi negli schemi regolatori II, III e IV sono state richieste informazioni con il database messo a disposizione utili alla determinazione dei seguenti parametri:

a. Fissazione di uno standard generale associato all'indicatore Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi, differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70% e il 90%, definita in relazione allo schema regolatorio di riferimento);

b. Adozione di misure specifiche per la raccolta domiciliare, introducendo uno standard generale associato all'indicatore Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (oppure di sostituzione laddove tale opzione risulti più efficace e/ o economicamente conveniente), differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (10 giorni lavorativi, oppure 15 giorni lavorativi, per una percentuale di prestazioni, compresa tra il 70 % e il 90 %, definita in relazione allo schema regolatorio di riferimento).

## 1.2 Qualità Tecnica

### *Continuità e regolarità del servizio*

Relativamente alla qualità tecnica il database messo a disposizione ed il relativo questionario compilato dai soggetti gestori ci darà la possibilità di collocare l'ETC in quadrante specifico di partenza e di conseguenza sarà possibile valutare tutto quanto necessario e previsto in base allo schema regolatorio previsto e determinato.

Quindi grazie alle informazioni recuperate sarà possibile determinare i seguenti obiettivi e necessità necessarie e da perseguire per l'ETC di competenza rispetto ai gestori attualmente presenti.

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:

- a. Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/ di prossimità;
- b. Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (prevedendo per ciascuna strada/via l'indicazione della data e fascia oraria di svolgimento del servizio).

Per le gestioni negli schemi regolatori III e IV:

- a. Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità laddove non siano stati già implementati sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori o qualora tali sistemi non garantiscano ancora un'adeguata copertura del territorio;
- b. Introduzione di indicatori di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade.

Per le gestioni nel solo schema regolatorio IV:

- a. Classificazione delle interruzioni in relazione all'estensione dell'area interessata dalla mancata esecuzione del servizio:
  - i. Interruzioni rilevanti riguardanti un intero Comune o interi quartieri,
  - ii. Interruzioni limitate che interessano zone circoscritte (alcune vie o porzioni di vie);
- b. Differenziazione del parametro tempo di recupero sulla base di criteri rappresentativi delle caratteristiche della gestione (densità abitativa e affluenza turistica) e del tipo di servizio: ad esempio, per il servizio di raccolta e trasporto, il modello di raccolta e la frazione di rifiuto, mentre per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, in funzione della frequenza programmata;
- c. Integrazione delle cause di forza maggiore già previste negli altri settori regolati con le specificità del settore dei rifiuti (coinvolgimento dell'ETC nell'attribuzione delle responsabilità per i casi di indisponibilità degli impianti di trattamento).

Il database ha permesso inoltre il recupero di informazioni utili alla valutazione circa la regolazione legata all'introduzione dei seguenti indicatori di continuità e regolarità del servizio:

- di "raccolta e trasporto", con i relativi standard generali:

Per le gestioni negli schemi regolatori III e IV:

a. "Puntualità del servizio" (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;

b. "Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra - riempiti" (rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nelle singole ispezioni effettuate nell'ambito del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori) compreso tra l'80% e il 90%.

Per le gestioni nel solo schema regolatorio IV:

a. "Durata delle interruzioni" (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto) pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;

b. "Numero di interruzioni" (nota: l'indicatore e il relativo standard saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).

- di "spazzamento e lavaggio delle strade", con i relativi standard generali:

Per le gestioni negli schemi regolatori III e IV:

a. Puntualità del servizio (rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e i servizi programmati) compreso tra l'80% e il 90%;

Per le gestioni nel solo schema regolatorio IV:

a. "Durata delle interruzioni" (tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto), pari a 24 ore per l'85% delle prestazioni;

b. "Numero di interruzioni" (nota: l'indicatore e il relativo standard saranno introdotti dal 1° gennaio 2025 a valle dell'analisi dei dati comunicati all'Autorità).

### *Sicurezza del servizio*

Grazie alle informazioni recuperate sarà possibile determinare i seguenti obiettivi e necessità necessarie e da perseguire per l'ETC di competenza rispetto ai gestori attualmente presenti.

Per le gestioni in tutti gli schemi regolatori:

a. Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo;

b. Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione - per le diverse situazioni di pericolo prospettate dall'Autorità - del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento.



Per le gestioni negli schemi regolatori II, III e IV:

- a. Introduzione dello standard generale associato all'indicatore Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (pari a 4 ore per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70% e il 90%, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento);
- b. Definizione di un tempo massimo per lo svolgimento delle attività di messa in sicurezza dell'area oggetto dell'abbandono di rifiuti (4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata) e della loro rimozione, ove previsto (15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza).

#### *Flussi informativi fra gestori (in caso di servizio non integrato)*

Con la risposta ai questionari è stato possibile valutare la suddivisione sui singoli comuni ed a loro volta sui gestori contrattualizzati dai singoli comuni rispetto ai gestori per i servizi di SL+RT contrattualizzati direttamente dalle ETC. In caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (fatta eccezione per il ritiro dei rifiuti su chiamata, per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per la segnalazione dei disservizi, anche laddove occorra coinvolgere il gestore della raccolta e trasporto e/o il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, come nel caso dei reclami);

L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade. Da verificare questo aspetto nella fase finale del servizio con dialogo diretto sui singoli gestori per quanto necessario e per quanto di loro competenza.

Per la gestione degli obblighi di qualità sarà possibile valutare grazie alle informazioni recuperate l'introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori, al fine di garantire il rispetto degli standard generali di qualità:

- a. Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati);
- b. Definizione delle tempistiche di trasmissione dei flussi informativi fra i gestori da garantire per una percentuale di prestazioni compresa tra il 70 % e il 90 %, differenziata in relazione allo schema regolatorio di riferimento:
  - i. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare il reclamo, e/o la richiesta scritta di informazioni e/o la richiesta di attivazione del servizio (che prevedono la consegna delle attrezzature), dell'utente al gestore competente (gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade);
  - ii. 30 gg lavorativi (per reclami e richieste scritte di informazioni): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto e/ o spazzamento delle strade per inviare la

risposta scritta per l'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, pari allo standard minimo di qualità previsto per la specifica prestazione;

iii. 5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi in presenza di un sopralluogo (per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto): tempo a disposizione del gestore della raccolta e trasporto per la consegna dell'attrezzature all'utente, pari allo standard minimo di qualità previsto per la specifica prestazione;

iv. 5 gg lavorativi: tempo a disposizione del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per inviare la risposta scritta all'utente ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.

### *Obblighi di registrazione e comunicazione*

Per le gestioni nel solo schema regolatorio I

a. Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio (con la precisazione che per tali gestioni, ricomprese nello schema I, non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità);

Per le gestioni negli schemi regolatori II, III e IV:

a. Introduzione di modalità predefinite di registrazione e comunicazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità;

b. Predisposizione di un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale il gestore deve riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità;

c. Introduzione in capo al gestore del servizio dell'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC il set di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione (come nel RQSII);

d. Per i casi di avvicendamento gestionale nel corso del periodo regolatorio, introduzione di un periodo transitorio di 6 mesi dalla data di affidamento del servizio, in cui non sono cogenti gli obblighi di registrazione.

### *Verifica e pubblicazione dei dati di qualità*

Indipendentemente dallo schema individuato sulla base dei questionari ricevuti dai gestori è importante al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità è necessaria l'introduzione di seguenti strumenti di sunshine regulation:

a. obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet:

i. del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;

ii. degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard (a partire dal 2024);

iii. della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

iv. dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

b. l'Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori.

## 2. Inquadramento Territoriale

La predisposizione del database gestionale per il recupero dei dati aggiornati sulla qualità contrattuale e tecnica ha prodotto i seguenti risultati in termini di risposta dei singoli enti:

	Comune	TARI-TARIP	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	RACCOLTA E TRASPORTO
1	Comitini			
2	Joppolo Giancaxio	X	X	X
3	Sant'Angelo Muxaro	X	X	X
4	Santa Elisabetta	X	X	X
5	Montallegro	X	X	X
6	Castrofilippo	X	X	X
7	Siculiana			
8	Realmonte			
9	Calastra			
10	Grotte	X	X	X
11	Cammarata	X	X	X
12	Lampedusa e Linosa			
13	Naro			
14	Casteltermini	X	X	X
15	San Giovanni Gemini	X	X	X
16	Aragona	X	X	X
17	Campobello di Licata	X	X	X
18	Ravanusa			
19	Raffadali	X	X	X
20	Racalmuto	X	X	X
21	Porto Empedocle			
22	Palma Montechiaro			
23	Favara	X	X	X
24	Canicattì	X	X	X
25	Licata			
26	Agrigento	X	X	X

Così come espressamente indicato durante la sessione tecnico-formativa alla compilazione i soggetti gestori che non hanno provveduto alla compilazione del questionario hanno tacitamente convenuto il loro collocamento nella griglia di risposta con le performance qualitativamente inferiori.

Per la corretta valutazione dello schema regolatorio di partenza è importante richiamare la definizione della delibera 15 circa la corretta portata della gestione e del gestore.

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;

L'individuazione della gestione è quindi associabile all'ambito tariffario sul quale si applica la medesima tariffa e quindi ad ogni singolo comune.

Di seguito si riportano le risultanze dei questionari sottoposti ai singoli gestori raggruppati per le gestioni associate:

## Montallegro

Referente: Gabriella BATTAGLIA

Email: ing.maniscalcofranco@alice.it

Telefono: +390922845129

### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

## Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: Società BMTS AMBIENTE SRL - Aro di Siculiana-Montallegro

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: Società BMTS AMBIENTE SRL - ARO SICULIANA-MONTALLEGRO

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Castrofilippo

Referente: Antonio Gioacchino Barba

Email: a.barba@comune.castrofilippo.ag.it

Telefono: 09221807350

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO



Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? SI

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio: Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) SI

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo): Entro 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) per il 90% delle richieste

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) SI

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo): Entro 10 giorni lavorativi per il 90% delle richieste

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? SI

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio: Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? SI

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti: Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ISEDA

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:  
Sportello fisico

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? Si

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ISEDA

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? Si

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: E' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? SI

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento: Maggiore di 4 ore dalla richiesta

## Sant'Angelo Muxaro

Referente: Sheila Vinti

Email: vinti.sheila@comune.santangelomuxaro.ag.it

Telefono: 0922919506

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: GIGLIONE SERVIZI ECOLOGICI SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: GIGLIONE SERVIZI ECOLOGICI SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Agrigento

Referente: Domenico Savio Lo Presti

Email: mimmolopresti@comune.agrigento.it

Telefono: 0922590821

### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:



E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI ISEDA SRL CAPOGRUPPO SEA SRL E SEAP SRL ASSOCIATE

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:  
Sportello fisico

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: RTI ISEDA CAPOGRUPPO SEA SRL E SEAP SRL ASSOCIATE

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: E' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Joppolo Giancaxio

Referente: GIUSEPPE GUELI

Email: pinogueli@libero.it

Telefono: 3389878065

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? No

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ATI-GIGLIONE SERVIZI ECOLOGICI SRL - ECOIN SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

**Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

**Santa Elisabetta**

Referente: Salvatore Greco

Email: salvatore.greco@comunesantaelisabetta.it

Telefono: 3386978634

**Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

## Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ATI - GIGLIONE SERVIZI ECOLOGICI SRL - ECOIN SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?



E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ATI - GIGLIONE SERVIZI ECOLOGICI SRL - ECOIN SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Favara

Referente: Eleonora Aleo

Email: [eleonora.aleo@comune.favara.ag.it](mailto:eleonora.aleo@comune.favara.ag.it)

Telefono: 0922448147

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ATI ISEDA SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:  
Via e-mail

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? Si

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? Si

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ATI ISEDA SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? NO

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: E' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Grotte

Referente: Rosi Maria Eleonora Cino

Email: comunedigrotte@pec.it

Telefono: 0922947218

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? Si

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

## Titolo V MODALITÀ E PERIODI DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

## Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI ISEDA Capogruppo

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? Si

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? Si

## TITOLO IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: RTI ISEDA Capogruppo

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? Si

## TITOLO X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Cammarata

Referente: GIOVANNI RUSSOTTO

Email: giovanni.russotto@vodafone.it



Telefono: 0922907258

## Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI ECOSUD SRL PROGITEC SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: RTI ECOSUD SRL PROGITEC SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Racalmuto

Referente: antonio pillitteri

Email: ambiente@comune.racalmuto.ag.it

Telefono: 0922940030

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: iseda srl

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:  
Non attivo

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: iseda srl

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Aragona

Referente: assunta maria galluzzo

Email: settore\_6@comune.aragona.ag.it

Telefono: 0922609120

### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:



E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI SEA srl Capogruppo ICOS srl e SEAP srl associate

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: SEA srl

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Canicattì

Referente: Angela Carrubba

Email: a.carrubba@comune.canicatti.ag.it

Telefono: 0922/734349

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

**Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI SEA srl- ISEDA srl -ECOIN srl Agrigento

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

**Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: RTI SEA srl - ISEDA srl -ECOIN srl

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Raffadali

Referente: paola claudia cuffaro

Email: pec@comuneraffadali.it

Telefono: 0922/475948

### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? No

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:



## Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ECOIN SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ECOIN SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Campobello di Licata

Referente: Gioachino Gentile

Email: nellogentile@alice.it

Telefono: 3331294920

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? Si

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello online

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? Si

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti: Entro 120 giorni lavorativi per il 70% delle richieste

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: RTI: ISEDA SRL ICOS SRL ECOIN SRL

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:  
Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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? Si

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? Si

## Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ICOS SRL ECOIN SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? Si

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? Si

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Non e' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## San Giovanni Gemini

Referente: PASQUALE TRAINA

Email: traina@srrato4agest.it

Telefono: 3470870542

#### Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? Si

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

## Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: ECOSUD S.R.L.

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? Si

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? Si

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? NO

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

## Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione: Telefonicamente

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi? NO

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare? NO

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo):

## Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO



E' stata predisposta 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? No

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto NO

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità No

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto? No

## TITOLO IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: ECOSUD SRL

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019?

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? NO

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore:

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

## TITOLO X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: E' disponibile un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (sia da rete fissa che da rete mobile)

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento? NO

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

## Casteltermini

Referente: GINO PAOLO CONSIGLIO

Email: ufficioaro@comune.casteltermini.ag.it

Telefono: 3312735548

## Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Sul sito istituzionale del Comune è presente la sezione Trasparenza Rifiuti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo) NO

Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo):

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio:

E' stata realizzata una carta della qualità del servizio TARI/TARIP? No

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: a mezzo posta

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: via e-mail

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Mediante sportello fisico

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

E' presente una piattaforma informatica per la registrazione delle tempistiche di risposta per la variazione o cessazione del servizio NO

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti? NO

Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni? NO

Indicare il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio) NO

Indicare i tempi di inoltro, reclami, informazioni e risposta motivata al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio):

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati? NO

Indicare Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

Indicare le procedure utilizzate per la presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati:

#### Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore delle tariffe ha attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico? NO

Indicare il tempo di attesa per il servizio telefonico:

E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza? Si

E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza? No

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? No

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

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti? NO

Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti:

#### Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Indicare il nome del gestore del servizio Raccolta e Trasporto: raggruppamento temporaneo di imprese traina srl (capogruppo) sede a Cammarata nella Via On. Bonfiglio n.20

E' garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi? P.IVA /Cod. Fisc. 02406330841- icos srl (mandante) sede a Porto Empedocle nella Via E. Berlinguer n.23

E' attivo un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza? P.IVA /Cod. Fisc. 02393670845

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata? Si

Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata: Si

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: NO

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro:

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Tramite email

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Telefonicamente

Indicare le modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro: Sportello fisico

#### Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Indicare le modalità attive per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo): Sportello fisico

Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo): NO

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo):

Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo): NO

#### Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

E' stata predisposta 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?

E' stato predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto?

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto Si

Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto: No

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità? NO

Indicare la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti:

E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità NO

Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?

#### Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Indicare il nome del gestore del servizio spazzamento e lavaggio: No

E' stato predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio? No

E' stato pubblicato sulla sezione Trasparenza rifiuti come da Delibera ARERA 444/2019? raggruppamento temporaneo di imprese traina srl (capogruppo) sede a Cammarata nella Via On. Bonfiglio n.20

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade? P.IVA /Cod. Fisc. 02406330841- icos srl (mandante) sede a Porto Empedocle nella Via E. Berlinguer n.23

Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade: P.IVA /Cod. Fisc. 02393670845

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore: Si

Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade? No

#### Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: NO

E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?

Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento:

### 3. Inquadramento della gestione nello schema regolatorio effettivo di partenza attualizzato ad oggi

L'art. 3 del TQRIF (TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI) indica ETC quale soggetto per la determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario. Individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito. Per l'ottenimento di questo importante traguardo si è reso necessario poter disporre del livello di partenza attualizzato.

Per la definizione attualizzata dei livelli di qualità contrattuali e tecnici presenti sono state svolte le seguenti attività:

1. Attivazione software web all'interno della trasparenza rifiuti
2. Attivazione profili utenza personalizzati per ETC e singoli gestori
3. Sessione formativa on line per ETC e/ o gestori
4. Assistenza Telefonica e/o Telematica all'ETC e sulle singole gestioni
5. Nostro relatore esperto per illustrazione tecnica durante la riunione on line
6. Acquisizione dei dati rilevati per singolo gestore da software

7. Normalizzazione dati per categoria di gestore

8. Analisi dei questionari per singolo gestore atualizzando il livello di partenza

Di seguito i risultati ottenuti sulla base dei questionari ricevuti e dei livelli di qualità dichiarati nella compilazione:

## Comune di Comitini

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>	<b>GESTIONE TARI/TARIP</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO</b>		<b>Schema I</b>

## Comune di Joppolo Giancaxio

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I

TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	



## Comune di Sant'Angelo Muxaro

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	Si	Schema IV
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Santa Elisabetta

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Montallegro

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Castrofilippo

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo)	Entro 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) per il 90% delle richieste	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo)	Entro 10 giorni lavorativi per il 90% delle richieste	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio	Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I

TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltrò di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	Si	Schema IV
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	Si	Schema IV



SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	SI	
SL	Indicare il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	Maggiore di 4 ore dalla richiesta	
<b>Sintesi per Gestione</b>			
	GESTIONE TARI/TARIP	Schema I	
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	Schema I	
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO	Schema I	

### Comune di Siculiana

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>			
	GESTIONE TARI/TARIP	Schema I	
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	Schema I	
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO	Schema I	

### Comune di Realmonte

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>			
	GESTIONE TARI/TARIP	Schema I	
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	Schema I	
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO	Schema I	

## Comune di Calastra

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>	<b>GESTIONE TARI/TARIP</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO</b>		<b>Schema I</b>

## Comune di Grotte

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV

TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	Si	Schema IV
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Cammarata

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Lampedusa e Linosa

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Naro

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>	<b>GESTIONE TARI/TARIP</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO</b>		<b>Schema I</b>

## Comune di Casteltermini

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	Si	
RT	Indicare il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	Si	
RT	Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo)	Sportello fisico	
RT	Indicare il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (con sopralluogo)	NO	
RT	Indicare il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo)	NO	
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Si	
RT	Indicare in % la puntualità del servizio di raccolta e trasporto	No	
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	NO	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	P.IVA /Cod. Fisc. 02406330841-icos srl (mandante) sede a Porto Empedocle nella Via E. Berlinguer n.23	
SL	Indicare la puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	P.IVA /Cod. Fisc. 02393670845	
SL	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore	Si	
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>	GESTIONE TARI/TARIP		Schema I
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I

## Comune di San Giovanni Gemini

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I



RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Aragona

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Campobello di Licata

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	SI	
TARI/TARIP	Indicare il tempo di rettifica degli importi non dovuti	Entro 120 giorni lavorativi per il 70% delle richieste	Schema III

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Ravanusa

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>	<b>GESTIONE TARI/TARIP</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO</b>		<b>Schema I</b>

## Comune di Raffadali

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I

TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>	GESTIONE TARI/TARIP		Schema I
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I

## Comune di Racalmuto

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I



RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	Si	Schema IV
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Porto Empedocle

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Palma Montechiaro

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>	<b>GESTIONE TARI/TARIP</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b>		<b>Schema I</b>
	<b>GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO</b>		<b>Schema I</b>

## Comune di Favara

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV

TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	Si	Schema IV
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	Si	Schema IV
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>	GESTIONE TARI/TARIP		Schema I
	GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I
	GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I

## Comune di Canicattì

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Licata

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
<b>QUESTIONARIO NON COMPILATO</b>			
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

## Comune di Agrigento

Gestione	Domanda questionario	Risposta questionario	Schema rilevato
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (senza sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta? (con sopralluogo)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la registrazione del tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta ai reclami scritti?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di inoltro di reclami, informazioni e risposta al gestore dell'attività (Raccolta e Trasporto e/o spazzamento e lavaggio)	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di attesa per il servizio telefonico?	NO	Schema I
TARI/TARIP	E' presente uno sportello fisico, attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza?	Si	Schema IV
TARI/TARIP	E' presente uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza?	No	Schema I
TARI/TARIP	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di rettifica degli importi non dovuti?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata?	NO	Schema I

RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare?	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio sulla puntualità del servizio di raccolta e trasporto	NO	Schema I
RT	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità?	NO	Schema I
RT	E' stato predisposto un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità	No	Schema I
RT	Vengono registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade?	NO	Schema I
SL	Vengono registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade?	No	Schema I
SL	E' presente una piattaforma informatica per la gestione/monitoraggio della chiamata per pronto intervento?	NO	Schema I
<b>Sintesi per Gestione</b>			
GESTIONE TARI/TARIP		Schema I	
GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO		Schema I	
GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO		Schema I	

**Sulla base di quanto sopra indicato resta facoltà dell'Ente Territorialmente Competente di confermare o rideterminare, per singola gestione, eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli rilevati nella presente indagine.**

**La mancata compilazione del questionario ha collocato la gestione specifica nello schema I. Si invita l'ETC ad ulteriore sollecito alle pubbliche amministrazioni interessate, specificando che in caso di ulteriore e reiterata assenza di compilazione si confermerà il collocamento nello schema I di partenza così come già evidenziato nel prospetto di riferimento.**

Lo schema indicato nel TQRIF previsto dalla delibera in oggetto:

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

I risultati ottenuti sono necessari per la fase successiva dell'attività propedeutica per l'individuazione dei Nuovi standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbliga gli Enti territorialmente competenti a scegliere uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato, come da schema sopra riportato), in base al livello di servizio effettivo di partenza rispetto all'attualizzazione dei livelli presenti.



Con la Delibera Arera n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 cambiano i criteri degli standard di Qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti che Comune e Gestori devono rispettare. I costi per adeguare gli standard di Qualità avranno un riflesso anche sulla redazione del PEF TARI oggi inteso per il periodo 2022 – 2025.

Con la Delibera in oggetto vengono chiamati in causa, nel processo di omogeneizzazione dello standard di qualità tecnica e contrattuale, quali attori protagonisti, con rilevanti responsabilità, non soltanto gli Enti Territorialmente Competenti (ETC) ma anche i Comuni e gli Operatori Economici aggiudicatari dei servizi integrati di igiene ambientale.

In sostanza il provvedimento di ARERA adotta il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Con lo svolgimento del tavolo tecnico di lavoro e la pubblicazione dell'apposito database on-line abbiamo ottenuto risultati con due obiettivi principali:

I gestori hanno potuto fare una fotografia oggettiva rispetto agli standard previsti da delibera 15

Gli ETC hanno potuto disporre di un quadro chiaro ed aggiornato circa la situazione del livello contrattuale tecnico presente nel proprio territorio di competenza.

**SRRATO4AGEST**

**S.R.R. ATO 4 AGRIGENTO EST**  
**Società per la Regolamentazione del servizio di gestione dei rifiuti**

Sede Legale:  
Piazza Aldo Moro,1 - 92100 Agrigento

Sede Operativa:  
Piazza Trinacria,1 - Zona industriale 92021 – Aragona (AG)

Mail: [info@srrato4agest.it](mailto:info@srrato4agest.it)  
PEC: [srrato4@legalmail.it](mailto:srrato4@legalmail.it)

 MediAzioni

**golemnet**<sup>®</sup>  
servizi e progetti per la P.A.

**Sicilia**

Via Carnazza, 89  
95030 Tremestieri Etneo CT

**Lazio**

Via Ariana, 48  
00038 Valmontone (RM)

e-mail: [mail@mediazioniweb.it](mailto:mail@mediazioniweb.it)  
**[www.mediazioniweb.it](http://www.mediazioniweb.it)**