CARTA DEI SERVIZI

Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e servizi di decoro urbano - Rep. 76093/2015nel

CITTÁ DI GUIDONIA MONTECELIO
AREA VII – Politiche Ambientali Decoro e Trasporto Urbano

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

CARTA DEI SERVIZI
Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e servizi di decoro urbano - Rep. 76093/2015

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI 2
2. L' IMPRESA AFFIDATARIA 2
3. I SERVIZI OFFERTI 3
4. ATTREZZATURE PER LE UTENZE 4
   4.1 UTENZE DOMESTICHE 4
   4.2 UTENZE NON DOMESTICHE 7
5. MODALITA' E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE 8
6. MODALITA' E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE 10
7. ALTRE RACCOLTE 12
   7.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL CARTONE SELETTIVO PRESSO LE UND 12
   7.2 RACCOLTA DI INGOMBRANTI E RAEE 13
   7.3 RACCOLTA DI ABITI USATI (da gettare o riutilizzare) 13
   7.4 RACCOLTA DI SFALCI E POTATURE 13
   7.5 RACCOLTA OLI VEGETALI 13
   7.6 RACCOLTA INERTI 13
   7.7 RACCOLTA RUP-Rifiuti Urbani Pericolosi (Farmaci, pile) 14
8. COMPOSTAGGIO DOMESTICO 14
9. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE E MECCANIZZATO 14
   9.1 CESTINI GETTACARTE 15
   9.2 RACCOLTA DEI RIFIUTI ABBANDONATI 15
   9.3 RACCOLTA CARCASSE DI ANIMALI 15
   9.4 DISERBO 15
   9.5 DERATTIZZAZIONE 15
   9.6 DISINFESTAZIONE 15
10. CENTRO DI RACCOLTA 16
11. GIORNATE ECOLOGICHE 16
12. VERIFICA QUALITÀ DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA 17
   12.1 ECOSPORTELLO 17
   12.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI 17
   12.3 CONSIGLI UTILI PER L'UTENZA….COSA FARE IN CASO SE…. 19
   12.4 IL DECALOGO DEL BUON CITTADINO 20
   12.5 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE 21
   12.6 E-MAIL DELL'IMPRESA AFFIDATARIA 21
   12.7 SITO WEB DELL'IMPRESA AFFIDATARIA 21

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il **Comune di Guidonia Montecelio**, Ente erogatore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e servizi di decoro urbano, per il tramite del Raggruppamento Temporaneo di Imprese "**Tekneko Sistemi Ecologici Srl" e "MM Fratelli Morgante Srl"**, affidatario del servizio di Igiene Urbana, individua: i **principi**, le **regole**, gli **standard qualitativi** dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.
È uno strumento di informazione chiaro e immediato e nello stesso tempo di controllo e monitoraggio, che consente al singolo cittadino di interagire con l'Azienda per migliorare il servizio offerto.
Nel presente documento sono descritti: la struttura dell'Impresa Affidataria, le attività di igiene urbana e di comunicazione ambientale svolte sul territorio comunale e i contatti a disposizione degli utenti.

Dove trovarla?

La Carta dei Servizi è disponibile presso:

- L'Ecosportello della Impresa Affidataria;
- il Centro di Raccolta Comunale;
- gli Info Point.

Inoltre, è consultabile sul:

- sito internet del Comune di Guidonia Montecelio (in formato pdf) http://www.guidoniamontecelio.gov.it;
- sito internet www.tekneko.com alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia

2. L' IMPRESA AFFIDATARIA

Il servizio di Igiene Urbana del Comune di Guidonia Montecelio è affidato al Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito dalla "**Tekneko Sistemi Ecologici Srl" e dalla "MM Fratelli Morgante Srl",** di seguito per brevità indicato come "Impresa Affidataria;".

La Società **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**, con sede legale ed amministrativa in Avezzano (AQ), opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985. L'oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. Una **struttura tecnologica certificata di altissimo livello** con **personale tecnico specializzato** garantisce una vasta gamma di servizi professionali per le utenze civili, aziendali e industriali. In più di trenta anni di lavoro, è andata concretizzandosi una realtà aziendale formata da uno staff dirigenziale con profili tecnici-amministrativi e personale altamente qualificato inserito in specifiche aree di competenza. La struttura conta più di 500 dipendenti e dispone di un **parco mezzi tecnologicamente** avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 300 mezzi.

La **qualità** è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è certificato secondo le norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015**, certificato n. 1688/99/S;
- **UNI EN ISO 14001:2015**, certificato n. EMS-2259/S;
- **BS OHSAS 18001:2007**, certificato n. OHS-454;
- **SA8000:2014**, certificato n. SA-1265.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

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

La **MM Fratelli Morgante Srl** è una realtà dinamica che opera da oltre trent'anni nel settore dei **servizi ecologici e ambientali,** nasce nel 1987 e la sua principale attività era la fornitura di attrezzature per la nettezza urbana e lavaggio e disinfezione cassonetti.
Nel tempo l'azienda, investendo in impianti, attrezzature e risorse umane, con l'obiettivo di offrire valide soluzioni per quanto riguarda il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti, ha intrapreso con successo questa attività che è diventata, poi, il core business dell'azienda stessa.
In un settore in continua espansione ed evoluzione come quello ecologico, la MM Fratelli Morgante Srl offre la propria professionalità attraverso personale qualificato e avvalendosi di attrezzature all'avanguardia.

Il sistema di qualità aziendale della MM Fratelli Morgante Srl è certificato secondo le norme:

- **UNI EN ISO 9001:2008**, Certificato n° 21794/10/S;
- **UNI EN ISO 14001:2015**, Certificato n° EMS-6416/S;
- **BS OHSAS 18001:2007**, Certificato n° OHS-3033.

3. I SERVIZI OFFERTI

I servizi di igiene urbana ai quali si applica la presente carta dei servizi sono:

- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti organici putrescibili quali scarti di cucina (Organico);
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta;
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da cartone;
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica e metalli;
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro;
- Raccolta domiciliare e trasporto dei pannolini e pannoloni;
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (RSU);
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (VERDE) provenienti da aree verdi pubbliche e private;
- Raccolta domiciliare e trasporto di rifiuti ingombranti;
- Raccolta e trasporto di rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria, fornitura e consegna di nuove attrezzature e sostituzione di quelle eventualmente deteriorate;
- Lavaggio, disinfezione, sanificazione e deodorazione dei contenitori dei rifiuti organici ed indifferenziati;
- Realizzazione giornate ecologiche itineranti nei centri urbani del territorio comunale;
- Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico o comunque soggetto ad uso pubblico;
- Rimozione di rifiuti abbandonati e pulizia delle aree oggetto di scarico abusivo;
- Svuotamento dei cestini portarifiuti e pulizia di aree fieristiche e mercatali;
- Rimozione di carcasse di animali rinvenute su suolo pubblico o soggetto ad uso pubblico;

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

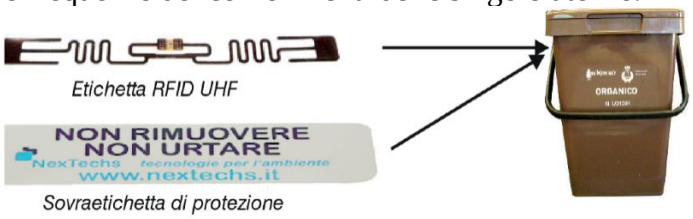
- Rimozione rifiuti potenzialmente infetti (SIRINGHE);
- Pulizia di graffiti e asporto manifesti abusivi;
- Gestione del Centro Comunale di raccolta;
- Taglio dell'erba, raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati lungo le strade extra-urbane;
- Manutenzione del verde pubblico e verde nelle scuole comunali.

4. ATTREZZATURE PER LE UTENZE

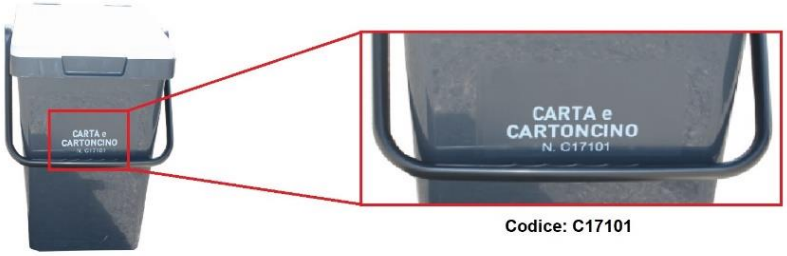
4.1 UTENZE DOMESTICHE

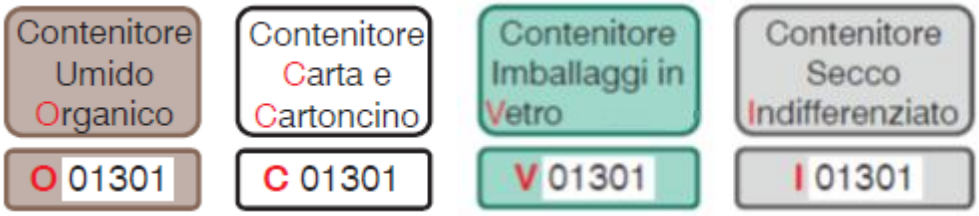
UMIDO ORGANICO | IMBALLAGGI IN VETRO | CARTA E CARTONCINO | SECCO INDIFFERENZIATO

Tutti i contenitori sono dotati di un codice univoco di identificazione universale di tipo RFID UHF (Tag) che durante la fase di ricognizione territoriale è stato associato all'utenza ricevente. Tale Tag permette di rilevare le frequenze dei conferimenti delle singole utenze.



Il kit dei contenitori in dotazione ad ogni Utenza Domestica ha un ulteriore codice univoco alfanumerico nella parte frontale, che permette facilmente all'utenza di riconoscere il proprio kit.





I contenitori assegnati all'utenza hanno tutti una volumetria definita ad eccezione del mastello per gli imballaggi in plastica, che può esser richiesto dall'utente di dimensioni maggiori pari a 35 o 50lt.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Utenze condominiali
Le utenze appartenenti ai condomini che non dispongono di adeguati spazi per il posizionamento su suolo pubblico dei mastelli possono conferire i propri rifiuti all'interno dei contenitori carrellati condominiali.

Ecocalendario
Calendario indicante i giorni di raccolta. Viene riconsegnato ogni anno, opportunamente aggiornato. Da **prestare attenzione alle eccezioni dei <u>servizi che avvengono durante le festività</u>**.

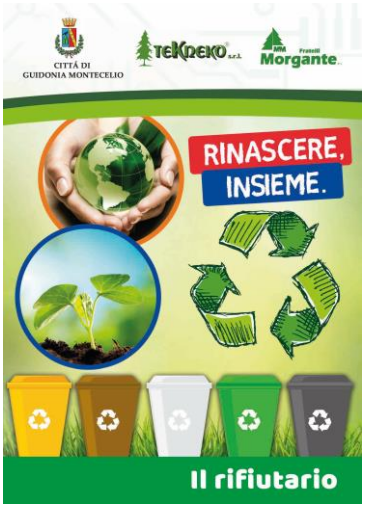
Sottolavello
NON ESPORRE MAI il sottolavello né da solo né all'interno del mastello dell'organico.

Sacchi biodegradabili compostabili
Nr. 160 per ogni anno di servizio. La fornitura annuale può esser ritirata presso l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Opuscolo informativo

Breve guida per una corretta raccolta differenziata, con il dettagliato elenco sintetico delle tipologie di rifiuto più comuni e il loro corretto conferimento.



Pannolini e Pannoloni

Raccolta rivolta alle famiglie con i bambini al di sotto dei 3 anni e quelle con componenti con particolari condizioni di salute. Qualora non ci fosse più la necessità, il mastello deve essere riconsegnato.

Compostiera domestica

Per ritirare la compostiera recarsi all'Ecosportello sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio con la Green Card e la fotocopia del documento d'identità dell'intestatario dell'utenza, muniti della fotocopia dell'ultimo pagamento effettuato o iscrizione al ruolo TARI.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

4.2 UTENZE NON DOMESTICHE

Le Utenze Non Domestiche (UND), ossia le utenze commerciali, artigianali e industriali o di servizio alla cittadinanza (scuole, uffici pubblici), non sono servite con tutte le tipologie di contenitori, ma solamente con QUELLE CONGRUENTI alla loro produttività di rifiuto derivante dalla loro stessa attività.

Tipologia	Organico	Carta	Plastica	Indiff.	Vetro
Mense, birrerie, amburgherie	X	X	X	X	X
Bar, caffè, pasticceria, gelateria	X		X	X	X
Night Disco	X	X	X	X	X
Distributori carburanti, impianti sportivi		X	X	X	
Hotel, B&B	X	X	X	X	X
Case di cura e riposo, caserma	X	X	X	X	X
Ristoranti, trattorie osterie, pizzerie, pub	X		X	X	X
Negozi abbigliamento, filatelia, libreria, ferramenta, altri			X	X	
Edicola, farmacia, tabaccheria, pluriutenze		X	X	X	
Negozi di mobili, arredo, rivendita beni durevoli		X	X	X	
Attività artigianali di tipo botteghe			X	X	
Attività artigianali di produzione beni specifici			X	X	
Uffici, agenzie, studi professionali, banche, poste		X	X	X	
Supermercato, pane e pasta, macelleria, alimentari	X	X	X	X	
Ortofrutta, fiori e piante	X		X	X	
Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	X	X	X	X	
Carrozzeria, autofficina, elettrauto				X	
Attività industriali con capannone di produzione		X		X	

A seconda dei quantitativi prodotti le UND sono servite con: mastelli, carrellati e cassonetti. Tali contenitori sono dotati di un codice univoco di identificazione universale di tipo RFID UHF (Tag) che durante la fase di ricognizione territoriale è stato associato all'utenza ricevente. Tale Tag permette di rilevare le frequenze dei conferimenti delle singole utenze.

Mastello da lt 25 a lt 40	Carrellati da lt 120/240/360	Cassonetto da 1100 lt

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

5. MODALITA' E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE

Il dettaglio dei giorni di raccolta e delle modalità di esposizione sono riportate nell'Ecocalendario, differente per le 14 zone di raccolta. Verifica la tua zona di appartenenza sul sito internet www.tekneko.com alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia oppure contattando il numero verde **800.91.61.39**.

Ricorda!
Esposizione del mastello o del carrellato in caso di utenza domestica**: dalle ore 20:00** della sera antecedente il giorno di raccolta stabilito ed **entro le ore 05:00** del giorno di raccolta.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Umido-organico	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore marrone su suolo pubblico	Setteville → Martedì, Giovedì, Sabato Setteville Nord → Martedì, Giovedì, Sabato Marco Simone → Martedì, Giovedì, Sabato Colleverde → Martedì, Giovedì, Sabato Guidonia → Lunedì, Mercoledì, Sabato Villalba → Martedì, Giovedì, Sabato Montecelio → Lunedì, Mercoledì, Sabato Collefiorito → Lunedì, Mercoledì, Sabato Pichini → Lunedì, Mercoledì, Sabato Albuccione → Martedì, Giovedì, Sabato Bivio di Guidonia → Martedì, Giovedì, Sabato Castell'Arcione → Martedì, Giovedì, Sabato Villanova → Martedì, Giovedì, Sabato La Botte → Martedì, Giovedì, Sabato

Buone norme	Per il conferimento di detto rifiuto all'interno del contenitore UTILIZZARE SACCHI BIODEGRADABILI COMPOSTABILI. NON esporre il sottolavello. E' possibile ritirare la **fornitura annuale di nr. 160 sacchetti** recandosi presso l' all'Ecosportello sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Carta e cartoncino	Conferimento mediante posizionamento del contenitore con il coperchio di colore bianco su suolo pubblico	Setteville → Mercoledì Setteville Nord → Mercoledì Marco Simone → Mercoledì Colleverde → Mercoledì Guidonia → Giovedì Villalba → Mercoledì Montecelio → Giovedì Collefiorito → Giovedì Pichini → Giovedì Albuccione → Mercoledì Bivio di Guidonia → Mercoledì Castell'Arcione → Mercoledì Villanova → Mercoledì La Botte → Mercoledì

Buone norme	All'interno del mastello NON DEVE esser inserita alcuna tipologia di busta, se non di carta.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Imballaggi in plastica e metallo	Conferimento mediante posizionamento del contenitore con il coperchio di colore giallo e/o sacco su suolo pubblico	Setteville → Venerdì Setteville Nord → Venerdì Marco Simone → Venerdì Colleverde → Venerdì Guidonia → Sabato Villalba → Venerdì Montecelio → Sabato Collefiorito → Sabato Pichini → Sabato Albuccione → Venerdì Bivio di Guidonia → Venerdì Castell'Arcione → Venerdì Villanova → Venerdì La Botte → Venerdì
Buone norme	L'utente DEVE RIDURRE la volumetria degli imballaggi in plastica, schiacciando, dove possibile, il rifiuto. Non è necessario sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento. All'interno del contenitore/sacco degli imballaggi in plastica e metallo conferire anche: **piatti e bicchieri in plastica monouso e polistirolo**.	

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Imballaggi in vetro	Conferimento mediante posizionamento del contenitore con il coperchio di colore verde su suolo pubblico	Setteville → Lunedì Setteville Nord → Lunedì Marco Simone → Lunedì Colleverde → Venerdì Guidonia → Mercoledì Villalba → Sabato Montecelio → Giovedì Collefiorito → Giovedì Pichini → Venerdì Albuccione → Sabato Bivio di Guidonia → Sabato Castell'Arcione → Sabato Villanova → Martedì La Botte → Martedì

Buone norme	All'interno del contenitore non deve esser inserita alcuna tipologia di busta. Non è necessario sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Secco indifferenziato	Conferimento mediante posizionamento del contenitore con il coperchio di colore grigio scuro su suolo pubblico	Setteville → Lunedì Setteville Nord → Lunedì Marco Simone → Lunedì Colleverde → Lunedì Guidonia → Martedì Villalba → Lunedì Montecelio → Martedì Collefiorito → Martedì Pichini → Martedì Albuccione → Lunedì Bivio di Guidonia → Lunedì Castell'Arcione → Lunedì Villanova → Lunedì La Botte → Lunedì

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Buone norme	Si invita l'utente a riporre il rifiuto all'interno del contenitore in buste di qualsiasi tipologia.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Pannolini e pannoloni	Conferimento mediante posizionamento del mastello con il coperchio di colore grigio chiaro su suolo pubblico	Setteville → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Setteville Nord → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Marco Simone → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Colleverde → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Guidonia → Martedì, Giovedì, Sabato Villalba → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Montecelio → Martedì, Giovedì, Sabato Collefiorito → Martedì, Giovedì, Sabato Pichini → Martedì, Giovedì, Sabato Albuccione → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Bivio di Guidonia → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Castell'Arcione → Lunedì, Mercoledì, Venerdì Villanova → Lunedì, Mercoledì, Venerdì La Botte → Lunedì, Mercoledì, Venerdì

Buone norme	Si invita l'utente a riporre tale rifiuto solo ed esclusivamente dentro questo mastello.

6. MODALITA' E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE

Il dettaglio dei giorni di raccolta e delle modalità di esposizione sono riportate nell'Ecocalendario e sul sito internet www.tekneko.com alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia oppure contattando il numero verde **800.91.61.39**.

Ricorda!
Esposizione del contenitore: dalle ore 20:00 della sera antecedente il giorno di raccolta stabilito ed **entro le ore 05:00** del giorno di raccolta.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Umido-organico	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore marrone su suolo pubblico	Setteville → Martedì, Giovedì, Sabato Setteville Nord → Martedì, Giovedì, Sabato Marco Simone → Martedì, Giovedì, Sabato Colleverde → Martedì, Giovedì, Sabato Guidonia → Lunedì, Mercoledì, Sabato Villalba → Martedì, Giovedì, Sabato Montecelio → Lunedì, Mercoledì, Sabato Collefiorito → Lunedì, Mercoledì, Sabato Pichini → Lunedì, Mercoledì, Sabato Albuccione → Martedì, Giovedì, Sabato Bivio di Guidonia → Martedì, Giovedì, Sabato Castell'Arcione → Martedì, Giovedì, Sabato Villanova → Martedì, Giovedì, Sabato La Botte → Martedì, Giovedì, Sabato

Buone norme	Per il conferimento di detto rifiuto utilizzare sacchi biodegradabili compostabili.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Carta e cartoncino	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore bianco su suolo pubblico	Setteville → Mercoledì Setteville Nord → Mercoledì Marco Simone → Mercoledì Colleverde → Mercoledì Guidonia → Giovedì Villalba → Mercoledì Montecelio → Giovedì Collefiorito → Giovedì Pichini → Giovedì Albuccione → Mercoledì Bivio di Guidonia → Mercoledì Castell'Arcione → Mercoledì Villanova → Mercoledì La Botte → Mercoledì

Buone norme	Per il conferimento di detto rifiuto all'interno del contenitore non utilizzare sacchi in plastica.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Imballaggi in plastica e metallo	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore giallo su suolo pubblico	Setteville → Venerdì Setteville Nord → Venerdì Marco Simone → Venerdì Colleverde → Venerdì Guidonia → Sabato Villalba → Venerdì Montecelio → Sabato Collefiorito → Sabato Pichini → Sabato Albuccione → Venerdì Bivio di Guidonia → Venerdì Castell'Arcione → Venerdì Villanova → Venerdì La Botte → Venerdì

Buone norme	Si invita l'utente a ridurre la volumetria degli imballaggi in plastica, schiacciando, dove possibile, il rifiuto. Non è necessario sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento. All'interno del contenitore degli imballaggi in plastica e metallo conferire anche: **piatti e bicchieri in plastica monouso e polistirolo**.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Imballaggi in vetro	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore verde su suolo pubblico	Setteville → Giovedì Setteville Nord → Giovedì Zona Industriale → Giovedì Marco Simone → Giovedì Colleverde → Mercoledì Guidonia → Venerdì Villalba → Lunedì Montecelio → Sabato Collefiorito → Mercoledì Pichini → Sabato Albuccione → Lunedì Bivio di Guidonia → Lunedì Castell'Arcione → Lunedì Villanova → Martedì La Botte → Martedì

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Buone norme	All'interno del contenitore non deve esser inserita alcuna tipologia di busta. Non è necessario sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Secco indifferenziato	Conferimento mediante posizionamento del contenitore di colore grigio scuro su suolo pubblico	Setteville → Lunedì Setteville Nord → Lunedì Marco Simone → Lunedì Colleverde → Lunedì Guidonia → Martedì Villalba → Lunedì Montecelio → Martedì Collefiorito → Martedì Pichini → Martedì Albuccione → Lunedì Bivio di Guidonia → Lunedì Castell'Arcione → Lunedì Villanova → Lunedì La Botte → Lunedì

Buone norme	Si invita l'utente a riporre il rifiuto all'interno del contenitore in buste di qualsiasi tipologia.

Tipologia di rifiuto	Modalità di raccolta	Giorni di raccolta
Imballaggi in cartone	Conferimento mediante posizionamento dei cartoni schiacciati ed impilati su suolo pubblico	Colleverde → mercoledì e sabato Setteville → mercoledì e sabato Setteville Nord → mercoledì e sabato Marco Simone → mercoledì e sabato La Botte → mercoledì e sabato Guidonia → mercoledì e sabato (Via Roma) Villanova → martedì e venerdì Villalba → martedì e venerdì Montecelio → martedì e venerdì Guidonia → lunedì e giovedì Collefiorito → lunedì e giovedì Bivio di Guidonia → lunedì e giovedì Zona ind.le Setteville → lunedì e giovedì

Buone norme	Il ritiro avviene solo previa compilazione di apposita domanda di adesione a tale servizio. Per informazioni telefonare al numero verde **800.91.61.39.**

7. ALTRE RACCOLTE

7.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL CARTONE SELETTIVO PRESSO LE UND

Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche, quali esercizi commerciali, artigianali e industriali che producono significativi quantitativi di imballaggi in cartone selettivo.

Il ritiro degli imballaggi in cartone selettivo avviene, a titolo gratuito, solo previa compilazione di apposito contratto di adesione a tale servizio.
I **quantitativi** di cartone devono essere **superiori a 5 kg a giorno di raccolta**, altrimenti il servizio non sarà svolto. Gli imballaggi in cartone devono essere schiacciati, impilati e privati di frazioni estranee quali: polistirolo, reggette, plastica o altri rifiuti.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Attenzione: le Utenze Non Domestiche presenti nelle vie del centro di Guidonia Montecelio, interessate a tale servizio dovranno esporre i propri cartoni tassativamente entro le ore 05:00 del giorno di raccolta.
Le attività interessate a tale servizio possono rivolgersi all' Ecosportello dell'Impresa Affidataria sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio, telefonando al numero verde **800.91.61.39,** oppure all'indirizzo mail: guidoniamontecelio@tekneko.com.
Attenzione: presso le utenze che non fanno tale richiesta il servizio non sarà svolto.

7.2 RACCOLTA DI INGOMBRANTI E RAEE

Gli ingombranti e i RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente:

- nel **Centro di Raccolta Comunale;**
- presso le **Giornate Ecologiche (limite 1 m^3)**.

In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di **ritiro a domicilio** su appuntamento, telefonando al numero verde **800.91.61.39 (limite di 1 m^3)**.

7.3 RACCOLTA DI ABITI USATI (da gettare o riutilizzare)

Gli indumenti, possono esser conferiti negli appositi contenitori presenti sul territorio comunale.

7.4 RACCOLTA DI SFALCI E POTATURE

Le utenze domestiche possono conferire gli sfalci e le potature direttamente presso il Centro di Raccolta Comunale (limite di 1 m3).
In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.91.61.39. Il rifiuto dovrà esser conferito in fascine e/o sacchi di plastica per un massimo di 5 sacchi (o in fascine) da 10 kg cadauno.

Piccoli quantitativi, fino ad un massimo di 5 kg in un sacco compostabile, potrà essere direttamente messo nel contenitore dell'umido, nei giorni di raccolta dell'organico.

7.5 RACCOLTA OLI VEGETALI

Gli oli vegetali esausti possono essere conferiti dalle Utenze Domestiche presso i contenitori installati nei seguenti luoghi:

- Centro di Raccolta Comunale;
- Sede comunale Via Roma 145;
- Parco Azzurro (ingresso da Via Nomentana)

7.6 RACCOLTA INERTI

Tekneko effettuerà il servizio di raccolta di inerti prodotti da lavori di piccola edilizia da parte delle utenze domestiche presenti sul territorio.
Gli utenti possono usufruire del servizio **di ritiro a domicilio** su appuntamento, telefonando al numero verde **800.91.61.39**. In alternativa presso il Centro di Raccolta Comunale le utenze domestiche possono conferire gratuitamente i rifiuti inerti con un limite annuo di 0.5 mc ad utenza con n. 2 ritiri l'anno, oltre il servizio è a pagamento.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

7.7 RACCOLTA RUP-Rifiuti Urbani Pericolosi (Farmaci, pile)

Farmaci scaduti

Modalità: i contenitori sono dislocati presso il Centro di Raccolta Comunale e nei pressi delle farmacie, degli uffici comunali e sul territorio comunale.
Frequenza: la raccolta avviene una volta a settimana e comunque sempre a riempimento del contenitore su segnalazione del titolare della farmacia.
Buone norme: non gettare i farmaci scaduti in nessun mastello, ma solo negli appositi contenitori, privi delle scatole di carta.

Raccolta pile esauste

Modalità: i contenitori sono dislocati presso il Centro di Raccolta Comunale e nei pressi delle attività rivenditrici, uffici comunali, istituti scolastici e sul territorio comunale.
Frequenza: la raccolta avviene una volta a settimana e comunque sempre a riempimento del contenitore.
Buone norme: Non gettare le pile esauste in nessun mastello, ma solo negli appositi contenitori.

Raccolta prodotti T/F (tossici e infiammabili)

Modalità: i contenitori sono dislocati nel Centro di Raccolta Comunale e nei pressi delle attività rivenditrici presenti nel territorio comunale.
Frequenza: la raccolta avviene una volta a settimana e comunque sempre a riempimento del contenitore.
Buone norme: conferire gli imballaggi etichettati T e/o F **solo se privi di contenuto.**

8. COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Tale pratica è rivolta alle Utenze Domestiche che hanno un orto o un giardino. Gli utenti interessati possono richiedere e ritirare la compostiera recandosi presso Ecosportello dell'Impresa Affidataria sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio. E' sufficiente presentare la fotocopia del documento d'identità dell'intestatario dell'utenza e la fotocopia dell'ultima bolletta o l'iscrizione al ruolo TARI.

9. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE E MECCANIZZATO

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

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

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

9.1 CESTINI GETTACARTE

Modalità: vuotatura dei cestini, sostituzione del sacco e pulitura dell'area circostante con rimozione di eventuali rifiuti abbandonati.
Frequenza: sei giorni su sette.
Buone norme: gli utenti sono invitati a non utilizzare i cestini gettacarte in modo improprio come contenitori per la raccolta dei rifiuti domestici prodotti**.**

9.2 RACCOLTA DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Modalità e frequenza: completa rimozione dei rifiuti abbondati su suolo pubblico. Posizionamento di fototrappole per il monitoraggio delle aree critiche e l'individuazione di trasgressori.

Buone norme: non abbandonare i rifiuti. Segnalare eventuali trasgressori alla Polizia Municipale.

9.3 RACCOLTA CARCASSE DI ANIMALI

Modalità e frequenza: il servizio riguarda animali non padronali, giacenti su suolo pubblico e su aree adiacenti le stesse. Viene svolto a seguito di segnalazione da parte della Polizia Municipale o altri Enti comunali.

9.4 DISERBO

Modalità e frequenza: sulle strade e aree pubbliche è svolto il servizio di diserbo con frequenza di sei volte l'anno (da marzo ad ottobre, ad eccezione del mese di agosto).

Buone norme: rispettare la segnaletica verticale temporanea che è apposta nelle aree interessate da tale servizio.

9.5 DERATTIZZAZIONE

Modalità e frequenza: posizionamento di esche rodenticidi negli interstizi dei manufatti stradali quali griglie, caditoie, bocche di lupo e di baitbox in aree scolastiche e uffici pubblici. Vengono svolti durante l'anno numero 10 interventi, con la possibilità di eseguire ulteriori interventi se necessario.

Buone norme: porre attenzione ai cartelli che indicano che la zona è stata derattizzata, apposti dal personale operativo una volta svolto tale servizio**.**

9.6 DISINFESTAZIONE

Modalità e frequenza: posizionamento di pastiglie larvicide direttamente nei tombini e in tutti quei luoghi umidi del territorio comunale particolarmente soggette alla proliferazione della zanzara. Sono svolti sul territorio numero 3 interventi adulticidi annui e 1 antilarvale.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

10. CENTRO DI RACCOLTA

L'accesso al Centro Comunale di Raccolta è consentito alle Utenze Domestiche del Comune di Guidonia Montecelio, in possesso della Green Card.
Le tipologie e i quantitativi dei rifiuti che possono essere conferiti dalle utenze sono normati da Regolamento comunale, da D.M. 8 Aprile 2008 e s.m.i.

Rifiuti che possono essere conferiti al Centro di Raccolta Comunale:

- Frazione organica
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in vetro e lattine
- Carta e cartone
- Ingombranti
- Sfalci e potature
- RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
- Abiti usati
- Tessili
- Pile
- Batterie e accumulatori
- Farmaci
- Toner e cartucce
- Prodotti etichettati T e/o F
- Inerti (max 0.5 mc/anno ad utenza)
- Pneumatici
- Vernici
- Olio vegetale esausto
- Olio motore
- Neon e lampade a risparmio energetico

Il Centro di Raccolta Comunale, sito in via Lago dei Tartari n. 24 di Guidonia Montecelio, rispetta il seguente orario di apertura:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì: dalle ore 10.00 alle 16.00
Giovedì – Domenica: dalle ore 7.00 alle 13.00
Martedì: Chiuso

Eventuali informazioni possono essere richieste dal **Cittadino**:

- direttamente all' Ecosportello dell'Impresa Affidataria;
- telefonicamente al numero verde **800.91.61.39**;
- all'indirizzo mail guidoniamontecelio@tekneko.com.

11. GIORNATE ECOLOGICHE

Gli ingombranti, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), pneumatici, abiti usati in buono stato, batterie e accumulatori, possono essere conferiti dall'utente in possesso della Green

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

Card dell'intestatario della TARI, presso le giornate ecologiche nel rispetto del calendario disponibile sul sito internet www.tekneko.com alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia.

Piccole regole

- Non eccedere il quantitativo di n. 4 pz e comunque entro 1 m^3.
- Il materiale deve essere omogeno e conforme ai rifiuti ingombranti e RAEE.
- Non abbandonare i rifiuti in assenza delle Giornate Ecologiche. Eventuali trasgressori saranno puniti secondo la normativa.

12. VERIFICA QUALITÀ DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA

12.1 ECOSPORTELLO

Tekneko mette a disposizione dei Cittadini del Comune di Guidonia Montecelio Ecosportello dell'Impresa Affidataria sito in via Lago dei Tartari snc a Guidonia Montecelio.

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al venerdì in orario 08.30-16.30 & sabato 09.00-12.00.
Recandosi presso l'Ecosportello, il Cittadino può:

- ritirare i contenitori della raccolta differenziata porta a porta;
- sostituire i contenitori in caso di furto, incendio o rottura;
- richiedere informazioni e/o effettuare prenotazioni relative ai servizi di igiene urbana;
- effettuare segnalazioni;
- richiedere la compostiera per la pratica del compostaggio domestico;
- ritirare il contenitore per la raccolta dell'olio vegetale esausto;
- prenotare il servizio a domicilio di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- ritirare i sacchetti biodegradabili compostabili per la raccolta del rifiuto umido-organico;
- ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta.

12.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per Tekneko la gestione dei reclami è importante perché:

- **consente di migliorare il servizio**, alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive;
- **permette di migliorare la soddisfazione** e il consenso dei servizi erogati, divenendo in tal modo uno strumento per migliorare;
- **monitorare la qualità** dei servizi stessi.

Il cittadino, qualora si trovi di fronte ad una reale situazione di disservizio può formulare un reclamo scritto o verbale.
A tal proposito, è stato predisposto un **modulo standard di «segnalazione - reclamo»**, il cui utilizzo è consigliato, ma non obbligatorio.
Tale modulo, presente anche sul sito internet www.tekneko.com alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia, ha lo scopo di facilitare sia l'utente, sia eventuali valutazioni da parte della Tekneko, sulla tipologia e gravità del reclamo, **garantendo così un tempestivo intervento**.

I reclami possono essere presentati dal **Cittadino**:

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

- direttamente presso l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria;
- telefonicamente al numero verde **800.91.61.39**;
- all'indirizzo mail **guidoniamontecelio@tekneko.com;**
- compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria o sul sito internet **www.tekneko.com** alla pagina Mondo Tekneko → Comune di Guidonia.

Il personale, ricevuto il reclamo, avrà cura di verificare la sua fondatezza e veridicità, e successivamente di coordinare l'intervento di recupero e darne opportuna comunicazione all'utente.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

12.3 CONSIGLI UTILI PER L'UTENZA….COSA FARE IN CASO SE….

...devo ritirare il kit dei mastelli

Vado all'Ecosportello dell'Impresa Affidataria con la Green Card e l'ultima bolletta dei rifiuti pagata o iscrizione al ruolo TARI. Il kit viene assegnato all'intestatario della bolletta.

…ho smarrito/subito il furto del mastello

Presso l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria, portando un altro dei mastelli, firmo una denuncia di furto/smarrimento e mi viene riconsegnato il mastello con lo stesso codice alfanumerico.

…il mastello è rotto

Presso l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria, portando il mastello rotto, compilo un apposito modulo e mi viene riconsegnato un altro mastello con stesso codice alfanumerico.

…trovo un mastello abbandonato in strada

Vado all'Ecosportello dell'Impresa Affidataria portando il mastello trovato e il personale addetto provvederà alla lettura del codice Rfid per identificare il proprietario al quale verrà riconsegnato.

…alle 9:30 del mattino il mio mastello è ancora pieno

Aspetto il primo pomeriggio per contattare l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria.

…devo traslocare

Il kit dei mastelli viene associato all'intestatario della bolletta dei rifiuti:

- Se sono affittuario e la bolletta è intestata a me, quando trasloco porto via con me il kit e comunico il trasferimento all'Ecosportello dell'Impresa Affidataria.
- Se sono affittuario e la bolletta è intestata al padrone di casa, quando trasloco non porto con me il kit.
- Se lascio il Comune di Guidonia Montecelio riconsegno il kit all'Ecosportello dell'Impresa Affidataria.

…se trovo il bollino giallo sul mastello

Significa che ho esposto il contenitore nel giorno sbagliato e devo consultare l'Ecocalendario per esporlo nel giorno corretto.

…se trovo il bollino rosso sul mastello

Significa che **non ho effettuato correttamente la raccolta differenziata**. Dopo aver opportunamente differenziato, devo attendere il ritiro successivo per esporre nuovamente il contenitore.

…se solo il mio mastello ha il coperchio chiuso e gli altri aperto

Verifico che non sia stato svuotato e in caso chiamo l'Ecosportello dell'Impresa Affidataria al numero verde **800.91.61.39**.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

12.4 IL DECALOGO DEL BUON CITTADINO

1 Esporre il mastello rispettando i giorni e gli orari riportati sull'Ecocalendario.

2 Esporre il mastello sempre su suolo pubblico: ben visibile agli operatori e senza intralciare il passaggio dei pedoni e dei veicoli.

3 Il mastello deve essere ben chiuso. Attivare la chiusura antirandagismo facendo girare il manico del mastello in avanti.

4 Non introdurre tipologie di rifiuto differenti da quella indicata sul mastello.

5 Non esporre mai una busta senza il mastello specifico.

6 Per quantitativi di rifiuti maggiori che eccedono la volumetria del mastello è inoltre possibile conferirli presso il Centro di Raccolta Comunale e non lasciare buste anonime vicino al mastello. Rivolgersi all'Azienda per fare richiesta di contenitori di volumetrie superiori.

7 Ritirare il mastello al termine del servizio di raccolta: l'operatore ha effettuato la raccolta quando il coperchio del vostro mastello è aperto. Se è ancora chiuso, il servizio è ancora in corso.

8 Attendere il pomeriggio per segnalare un eventuale disservizio.

9 Non abbandonare i rifiuti su strada e segnalare eventuali azioni scorrette alla polizia Locale ai numeri seguenti: 0774/342506 - 342632.

10 Impegnarsi per fare sempre una corretta raccolta differenziata.

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

12.5 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE

Una capillare campagna di comunicazione e sensibilizzazione ambientale è l'elemento cardine per incentivare l'utente ad una sempre maggiore e attenta partecipazione alla raccolta differenziata e a preservare il decoro urbano.

Tale campagna è rivolta a più target e si sviluppa in diverse fasi, con la predisposizione di materiale informativo diversificato per grado di approfondimento e tipologia di utenza servita.

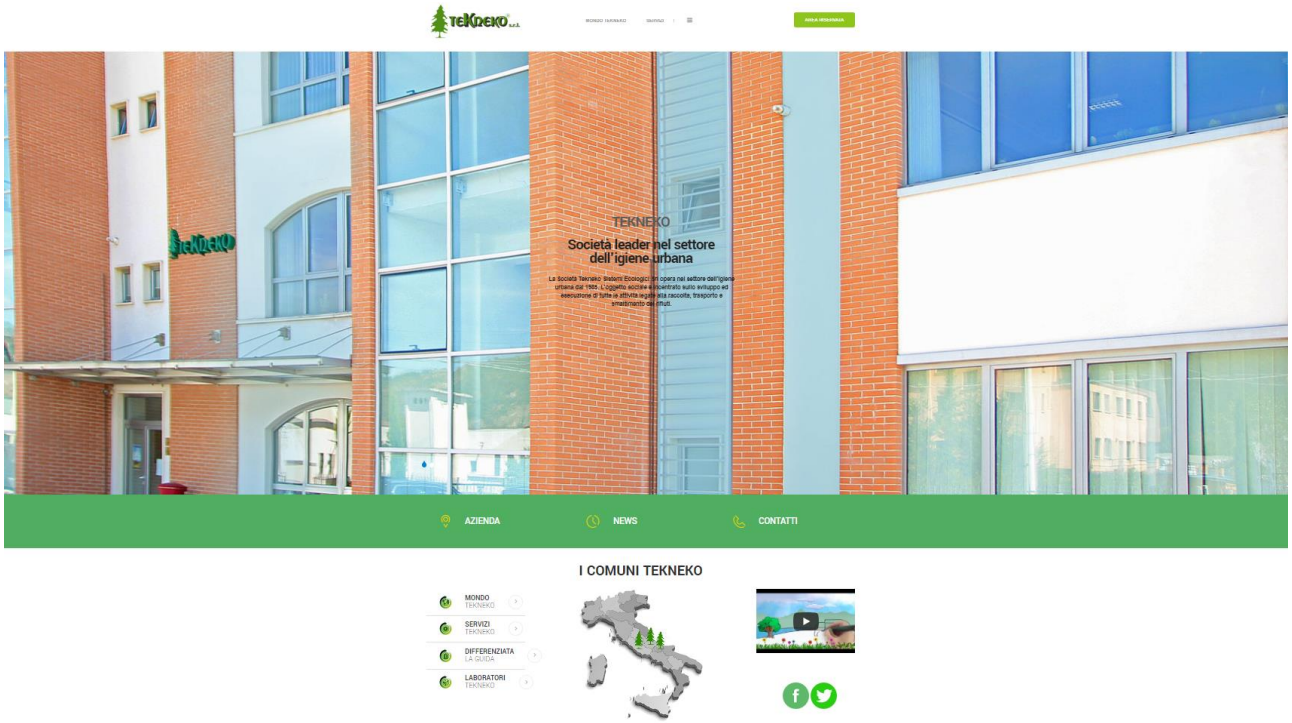
Il servizio di comunicazione e sensibilizzazione prevede: educazione ambientale nelle scuole, incontri pubblici, seminari informativi, infopoint, iniziative particolari, eventi che man mano son pubblicizzati mediante materiale informativo cartaceo, sito web e social Tekneko.

12.6 E-MAIL DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

Nell'ambito della campagna informativa sono state create le caselle di posta elettronica: guidoniamontecelio@tekneko.com ad uso di tutte le utenze per comunicare con l'Impresa Affidataria e chiedere informazioni, avanzare suggerimenti, segnalare disservizi, ecc...
Tali canali di comunicazione consentono una trasmissione immediata ed un'elevata divulgazione delle news inerenti i servizi. Inoltre, costituiscono un nuovo strumento per aumentare il coinvolgimento sociale sui problemi legati all'igiene urbana e migliorare il livello qualitativo dei servizi stessi.

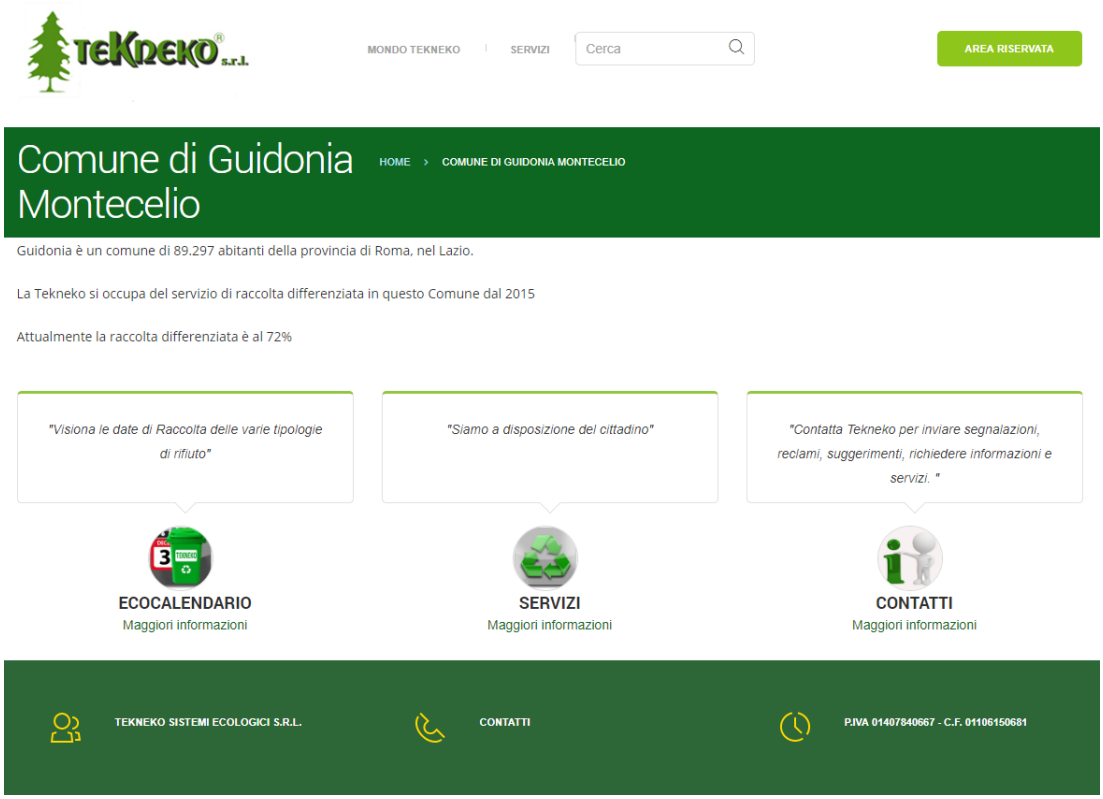
12.7 SITO WEB DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

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



Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020

E' stata realizzata una sezione informativa specifica del Servizio Igiene Urbana per il Comune di Guidonia Montecelio, dove poter trovare notizie utili su: **modalità**, **orari**, **informazioni sulla raccolta differenz**iata e **news**.



CONTATTI TEKNEKO

Numero verde **800.91.61.39**
Mail guidoniamontecelio@tekneko.com
Sito www.tekneko.com

Comune di Guidonia Montecelio prot. arrivo n. 0104389 del 09-12-2020