



COMUNE DI PANTELLERIA



**SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI NELL'ISOLA DI
PANTELLERIA**

CIG: B463FDC1B6

CARTA DEI SERVIZI

**PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**

ECO BURGUS S.r.l.

(Capogruppo)

I.CO.S. S.r.l.

(Mandante)

SEAP S.r.l.

(Mandante)

INDICE

Sommario

PREMESSA	4
1. LA CARTA DEI SERVIZI	5
2. INFORMAZIONI AL CITTADINO (Obbligo TITR - ARERA 444/19).....	5
3. I SERVIZI OFFERTI	6
4. IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA	6
5. ATTREZZATURE PER LE UTENZE.....	7
6. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE DOMESTICHE	8
7. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE	9
8. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA DI PROSSIMITA'	11
9. ALTRE TIPOLOGIE DI RACCOLTE.....	11
10. CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA	12
11. VERIFICA QUALITA' DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA	12
<i>11.1 Centro servizi</i>	<i>12</i>
<i>11.2 Reclami e segnalazioni</i>	<i>13</i>
<i>11.3 Consigli utili per l'utenza</i>	<i>13</i>
12. IL DECALOGO DEL BUON CITTADINO.....	14
13. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE.....	15
<i>14.1. Tempi di Risposta e Standard Specifici Garantiti</i>	<i>15</i>

PREMESSA

La presente Carta della Qualità dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale il R.T.I. ECO BURGUS S.r.l. Capogruppo - I.CO.S. s.r.l. (Mandante) – S.E.A.P. S.r.l. (Mandante) e il Comune di Pantelleria definisce e comunica ai propri utenti gli impegni assunti per garantire un servizio di gestione dei rifiuti urbani efficiente, trasparente e di qualità.

Il documento è redatto in piena conformità al quadro regolatorio definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), con particolare riferimento a:

- **Delibera 444/2019/R/rif (TITR):** che stabilisce gli obblighi di trasparenza informativa, imponendo la pubblicazione di contenuti minimi omogenei per garantire all'utente la piena conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio e delle modalità di interazione con il gestore.
- **Delibera 15/2022/R/rif (TQRIF):** che introduce il Testo Unico per la regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio, fissando standard minimi nazionali, indicatori di prestazione e sistemi di indennizzo automatico a tutela dell'utenza.

In ottemperanza a tali disposizioni, la presente relazione illustra lo **Schema Regolatorio** (I, II, III o IV) individuato dall'Ente Territorialmente Competente (ETC) sulla base del livello qualitativo di partenza, dettagliando gli standard generali e specifici che l'organizzazione si impegna a rispettare a decorrere dall'anno 2026.

L'obiettivo centrale rimane il consolidamento di un rapporto fiduciario con il cittadino, facilitato da punti di contatto accessibili, procedure di reclamo semplificate e una costante misurazione delle performance tecniche e di sicurezza, in linea con l'evoluzione normativa attuata dall'Autorità.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua le regole, gli standard qualitativi dei servizi e rappresenta il patto tra il Comune, il R.T.I. e il Cittadino, ispirandosi ai principi di:

- **Trasparenza:** Accesso totale alle informazioni (D.Lgs. 33/2013).
- **Continuità:** Erogazione regolare senza interruzioni arbitrarie.
- **Efficacia ed Efficientamento:** Raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata fissati dalla legge.

È uno strumento di informazione chiaro e immediato e nello stesso tempo, di controllo e monitoraggio, che consente al singolo cittadino di interagire con il R.T.I. per migliorare il servizio offerto.

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 (DPCM del 27 gennaio 1994) nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo “contrattuale”.

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto. Il Comune di Pantelleria e il R.T.I. ECO BURGUS S.r.l. Capogruppo - I.CO.S. s.r.l. (Mandante) – S.E.A.P. S.r.l. (Mandante) adottando la Carta dei Servizi, infatti, hanno individuato quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dal Comune e dal R.T.I. un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare. Pertanto, la carta dei servizi definisce di fatto per “contratto” gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

2. INFORMAZIONI AL CITTADINO (Obbligo TITR - ARERA 444/19)

Inoltre, tutte le informazioni sono accessibili nella sezione "Trasparenza Rifiuti" del sito istituzionale.

- **Sito Web:** [Eco Burgus](http://EcoBurgus)
- **Numero Verde (Gratuito):** 800 33 11 55 (Attivo Lun-Ven 8.30-17.30, Sab 8.30-13.00).
- **Sportello Fisico:** Centro Comunale di Raccolta ubicato in località “Punta Croce” - Orari: 8.30-13.00.
- **E-mail per Reclami:** pantelleria@ecoburgus.it, info@ecoburgus.it, ecoburgus@pec.it.

3. I SERVIZI OFFERTI

I servizi ai quali si applica la seguente Carta dei Servizi sono:

- Raccolta porta a porta della frazione residua e pannolini/pannoloni;
- Raccolta porta a porta delle frazioni valorizzabili: frazione organica, carta e cartone, plastica e lattine, vetro;
- Raccolta porta a porta del cartone selettivo;
- Raccolta porta a porta indumenti usati;
- Raccolta a chiamata degli sfalci, ingombranti e raee;
- Raccolta stradale dei rup (pile, farmaci, t/f);
- Raccolta di prossimità nelle aree periferiche;
- Gestione centri comunali di raccolta;
- Comunicazione e sensibilizzazione ambientale.

4. IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio è basato sulla separazione alla fonte mediante kit di mastelli/carrellati dotati di **Tag RFID** per la tracciabilità dei conferimenti.

- **Calendario Esposizione Inverno (valido dal 1 ottobre al 31 maggio):**
 - *Marrone:* Organico (3 volte/settimana).
 - *Giallo:* Plastica (1 volta/settimana).
 - *Blu:* Carta e Cartone (1 volta/15 giorni).
 - *Grigio:* Secco Residuo (1 volta/15 giorni).
 - *Verde:* Vetro e Lattine (1 volta/15 giorni)
- **Calendario Esposizione Estate (Valido dal 1 giugno al 30 settembre):**
 - *Marrone:* Organico (3 volte/settimana).
 - *Giallo:* Plastica (1 volta/settimana).
 - *Blu:* Carta e Cartone (1 volta/settimana).
 - *Grigio:* Secco Residuo (1 volta/15 giorni).
 - *Verde:* Vetro e Lattine (1 volta/settimana)
- **Modalità:** Esposizione delle attrezzature all'esterno della propria abitazione sul suolo pubblico a partire dalle ore 22.00 del giorno precedente ed entro le ore 06.00 del giorno indicato.

5. ATTREZZATURE PER LE UTENZE

Prima dell'avvio dei servizi, a tutte le utenze interessate verranno consegnate, una tantum, apposite attrezzature e periodicamente i sacchi, laddove previsto. Sono predisposti diversi kit di attrezzature in base alla categoria di utenze:

- Kit per le utenze domestiche e non domestiche assimilate alle domestiche per tipologia e quantitativi di rifiuti prodotti;
- Kit per le utenze non domestiche di maggiori dimensioni e/o maggiori quantitativi di rifiuti prodotti e per i grandi condomini.

a. Kit per le utenze domestiche e non domestiche assimilate

Si prevede la fornitura, una tantum, di attrezzature, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria abitazione. Il kit consegnato a ciascuna utenza ha un codice univoco alfanumerico, che permette all'utenza di riconoscere il proprio kit, mentre le sole attrezzature impiegate per il conferimento dei rifiuti sono dotate di un codice di identificazione universale di tipo RFID UHF (Tag) che durante la fase di ricognizione territoriale sarà associato all'utenza ricevente. Tale Tag permette di rilevare i conferimenti delle singole utenze.

La composizione del kit per le utenze domestiche e non domestiche assimilate è:

- Mastello 25 lt per il conferimento della frazione organica;
- Sottolavello areato da 7-10 litri;
- Mastello 40 lt per il conferimento della carta e cartone;
- Mastello 40 lt per il conferimento della plastica;
- Mastello 40 lt per il conferimento del vetro e metalli;
- Mastello 40 lt per il conferimento della frazione secca residua;
- Compostiera 300 lt alle utenze che aderiscono al compostaggio domestico;
- Ecocalendario indicante i giorni di raccolta. Viene consegnato ogni anno, opportunamente aggiornato;
- Opuscolo informativo: breve guida per una corretta raccolta differenziata.

Ove necessario si forniscono adesivi in braille per facilitare il conferimento anche ai soggetti non vedenti.

b. Kit per i condomini e per le utenze non domestiche non assimilabili

Si prevede la fornitura, una tantum, di attrezzature, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria attività produttiva. Il kit consegnato a ciascuna utenza ha un codice univoco alfanumerico, che permette all'utenza di riconoscere il proprio kit, mentre le sole attrezzature impiegate per il conferimento dei rifiuti sono dotate di un codice di identificazione universale di tipo RFID UHF (Tag) che durante la fase di ricognizione territoriale sarà associato all'utenza ricevente. Tale Tag permette di rilevare i conferimenti delle singole utenze.

La composizione del kit per i condomini e le utenze non domestiche non assimilabili è:

- Carrellato 120/240 lt per il conferimento della frazione organica;
- Carrellato 120/240 lt per il conferimento della carta e cartone;

- Carrellato 120/240 lt per il conferimento della plastica;
- Carrellato 120/240 lt per il conferimento del vetro e lattine;
- Carrellato 120/240 lt per il conferimento della frazione secca residua;
- Roller per il conferimento del cartone;
- Ecocalendario indicante i giorni di raccolta. Viene consegnato ogni anno, opportunamente aggiornato;
- Opuscolo informativo: breve guida per una corretta raccolta differenziata.

Ove necessario si forniscono adesivi in braille per facilitare il conferimento anche ai soggetti non vedenti.

6. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE DOMESTICHE

Il dettaglio dei giorni e delle modalità di esposizione sono riportati nell'ecocalendario.

6.1 Frazione organica

Conferimento mediante posizionamento del mastello di colore marrone su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È vietato utilizzare il sottolavello areato per l'esposizione dei rifiuti.

È obbligatorio utilizzare sacchi biodegradabili (ove previsto).

In caso di utenza residente in condominio, i sacchi contenenti i rifiuti andranno conferiti nel carrellato, che sarà esposto su suolo pubblico la sera antecedente la raccolta e sarà ritirato ad avvenuta raccolta. La gestione dei carrellati è a carico dei condomini.

6.2 Carta e cartone

Conferimento mediante posizionamento del mastello di colore blu su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È vietato inserire la carta in buste all'interno del mastello, a meno che non si tratta di buste di carta.

In caso di utenza residente in condominio, i rifiuti andranno conferiti nel carrellato, che sarà esposto su suolo pubblico la sera antecedente la raccolta e sarà ritirato ad avvenuta raccolta. La gestione dei carrellati è a carico dei condomini.

6.3 Imballaggi in plastica

Conferimento mediante posizionamento del mastello di colore giallo su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

L'utente deve ridurre la volumetria degli imballaggi in plastica, schiacciando, dove possibile, il rifiuto.

Non è necessario, ma solo consigliato per motivi di igiene, sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

In caso di utenza residente in condominio, i rifiuti andranno conferiti nel carrellato, che sarà esposto

su suolo pubblico la sera antecedente la raccolta e sarà ritirato ad avvenuta raccolta. La gestione dei carrellati è a carico dei condomini.

6.4 Imballaggi in vetro e lattine

Conferimento mediante posizionamento del mastello di colore verde su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È vietato inserire il vetro in buste all'interno del mastello.

Non è necessario, ma solo consigliato per motivi di igiene, sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

In caso di utenza residente in condominio, i rifiuti andranno conferiti nel carrellato, che sarà esposto su suolo pubblico la sera antecedente la raccolta e sarà ritirato ad avvenuta raccolta. La gestione dei carrellati è a carico dei condomini.

6.5 Plastica diversa dagli imballaggi

Conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta, nei giorni e orari di apertura.

6.6 Indumenti usati

Conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta, nei giorni e orari di apertura.

6.7 Frazione residua

Conferimento mediante posizionamento del mastello di colore grigio su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

Si invita l'utente a riporre i rifiuti all'interno del mastello in buste di qualsiasi tipologia.

In caso di utenza residente in condominio, i sacchi contenenti i rifiuti andranno conferiti nel carrellato, che sarà esposto su suolo pubblico la sera antecedente la raccolta e sarà ritirato ad avvenuta raccolta. La gestione dei carrellati è a carico dei condomini.

7. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

Il dettaglio dei giorni e delle modalità di esposizione saranno indicati nell'ecocalendario.

7.1 Frazione organica

Conferimento mediante posizionamento del carrellato di colore marrone su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È obbligatorio utilizzare sacchi biodegradabili (ove previsto).

7.2 Carta e cartone

Conferimento mediante posizionamento del carrellato di colore blu su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È vietato inserire la carta in buste all'interno del carrellato, a meno che non siano di carta.

7.3 Imballaggi in plastica

Conferimento mediante posizionamento del carrellato di colore giallo su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

L'utente deve ridurre la volumetria degli imballaggi in plastica, schiacciando, dove possibile, il rifiuto.

Non è necessario, ma solo consigliato per motivi di igiene, sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

7.4 Imballaggi in vetro e lattine

Conferimento mediante posizionamento del carrellato di colore verde su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

È vietato inserire il vetro in buste all'interno del mastello.

Non è necessario, ma solo consigliato per motivi di igiene, sciacquare gli imballaggi prima del loro conferimento.

7.5 Imballaggi in cartone

Conferimento mediante posizionamento dei cartoni schiacciati e impilati su suolo pubblico, direttamente o in roller, laddove previsto, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

Il ritiro avviene solo previa compilazione di apposita domanda di adesione a tale servizio.

7.6 Cassette in plastica

Raccolta effettuata su prenotazione, dedicata alle utenze non domestiche specifiche come ortofrutta, supermercati e pescherie.

Conferimento mediante posizionamento delle cassette su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

Il ritiro avviene solo previa compilazione di apposita domanda di adesione a tale servizio.

7.7 Cassette in legno

Raccolta effettuata su prenotazione, dedicata alle utenze non domestiche specifiche come ortofrutta, supermercati e pescherie.

Conferimento mediante posizionamento delle cassette su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

Il ritiro avviene solo previa compilazione di apposita domanda di adesione a tale servizio.

7.8 Frazione residua

Conferimento mediante posizionamento del carrellato di colore grigio su suolo pubblico, nei giorni e orari indicati nell'ecocalendario.

Si invita l'utente a riporre i rifiuti all'interno del carrellato in buste di qualsiasi tipologia.

8. MODALITA' E FREQUENZE PER LA RACCOLTA DI PROSSIMITA'

Le utenze delle zone periferiche conferiscono nelle isole di prossimità le seguenti tipologie di rifiuti: carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e lattine, frazione residua, organico.

Il conferimento potrà avvenire in qualsiasi giorno e orario.

Le utenze saranno fortemente incentivate a praticare il compostaggio domestico, anche con la fornitura di apposite compostiere.

9. ALTRE TIPOLOGIE DI RACCOLTE

9.1 Ingombranti, Raee

Gli ingombranti e i Raee potranno essere conferiti dalle utenze domestiche con le seguenti modalità:

- 1) Presso i CCR;
- 2) Mediante il servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde indicato nella Carta dei servizi.

Tempi di intervento garantiti (standard TQRIF) con ritiro gratuito a domicilio entro 15 giorni lavorativi dalla segnalazione dell'utente.

Per le utenze non domestiche che devono disfarsi di tali tipologie di rifiuti prodotti dalla loro attività produttiva, potranno recarsi presso il CCR, laddove il Regolamento comunale lo preveda, oppure usufruire del servizio di ritiro a domicilio, a pagamento.

9.2 Raccolta degli sfalci

Gli sfalci potranno essere conferiti dalle utenze domestiche con le seguenti modalità:

- 1) Presso i CCR;
- 2) Mediante il servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde indicato nella Carta dei servizi definitiva per ciascun comune.

Le utenze che dispongono di compostiera o di spazi (giardini, orti) potranno richiedere servizio di triturazione dei residui da impiegare come ammendante organico o per alimentazione della compostiera.

9.3 Raccolta Rup

Pile, farmaci, tossici/infiammabili (T/F), raccolta stradale tramite contenitori dedicati dislocati sul territorio (es. farmacie, tabacchi).

È previsto anche il conferimento presso i CCR.

È vietato gettare tali rifiuti in nessun mastello adibito alla raccolta porta a porta.

9.4 Raccolta oli vegetali esausti

Conferimento presso i contenitori presenti nel CCR.

10. CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il CCR costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, tessili, olio alimentare, metalli, ecc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (carta e cartone, plastica, ecc..) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche (rifiuti pericolosi di origine domestiche derivanti di produzione estemporanee, ecc.) o che sono oggetto di servizi di raccolta (RAEE e Ingombranti).

Al CCR è consentito l'accesso alle utenze domestiche e non domestiche, secondo il regolamento comunale. Gli accessi delle utenze vengono registrate, così come i rifiuti conferiti.

Le tipologie di rifiuti conferibili sono stabilite dal regolamento comunale, nonché dal DM 8 Aprile 2008 e s.m.i.

Orari di Apertura CCR (presidiato da operatore ecologico qualificato): Dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 12:00, ad eccezione del mercoledì mattina. Il mercoledì l'apertura è prevista dalle 13:00 alle 18:00.

11. VERIFICA QUALITA' DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA

11.1 Centro servizi

Recandosi presso il centro servizi, il cittadino potrà:

- Richiedere tutte le informazioni inerenti al servizio di raccolta porta a porta;
- Effettuare segnalazioni;
- Ritirare il kit;
- Effettuare sostituzione di mastello in caso di rottura/furto;
- Ritirare i sacchi;
- Ritirare l'ecocalendario;
- Prenotare il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti, raee, sfalci.

11.2 Reclami e segnalazioni

Per l'RTI la gestione dei reclami è importante perché:

- Consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo azioni correttive o preventive;
- Permette di migliorare la soddisfazione e il consenso degli utenti per i servizi erogati;
- Monitorare la qualità dei servizi;

Il cittadino, qualora si trovi in 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. Il modulo ha lo scopo di facilitare sia l'utente sia eventuali valutazioni da parte dell'RTI, sulla tipologia e gravità del reclamo, garantendo così un tempestivo intervento.

Il personale, ricevuto il reclamo, verifica la sua veridicità e fondatezza e, successivamente coordina l'intervento di recupero, fornendo opportuna comunicazione all'utente.

I contatti presso cui reperire il “modulo standard di segnalazione - reclamo” e far pervenire le segnalazioni saranno indicati al punto 3 della Carta dei Servizi.

11.3 Consigli utili per l'utenza

➤ Devo ritirare il kit dei mastelli

Vado al Centro Servizi con 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 il Centro Servizi, portando un altro dei 5 mastelli, firmo una denuncia di furto/ smarrimento e mi viene riconsegnato il mastello con lo stesso codice alfanumerico.

➤ Il mastello è rotto

Presso il Centro servizi, 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 al Centro Servizi portando il mastello trovato e il personale addetto provvederà alla lettura del codice R-fid per identificare il proprietario al quale verrà riconsegnato.

➤ A tardi mattinata il mio mastello è ancora pieno

Aspetto il primo pomeriggio per contattare il Centro Servizi.

➤ 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 al Centro Servizi.
- se sono affittuario e la bolletta è intestata al padrone di casa, quando trasloco non porto con me il kit.
- se lascio il Comune riconsegno il kit al Centro Servizi.

➤ 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 aperti

Verifico che non sia stato svuotato e in caso chiamo il Centro Servizi al numero verde indicato.

12. 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 anti-randagismo 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 i Centri di Raccolta 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 nostro 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 rifiuti su strada e segnalare alla polizia Locale al numero indicato eventuali azioni scorrette;
10. Impegnarsi per fare sempre una corretta raccolta differenziata.

13. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

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 sono pubblicizzati mediante materiale informativo cartaceo, sito web e social opportunamente indicati.

14. RECLAMI, SEGNALAZIONI E STANDARD QUALITATIVI ARERA

In conformità a quanto previsto dal TQRIF (Delibera ARERA 15/2022/R/rif), il R.T.I. garantisce il rispetto di precisi standard di qualità contrattuale e tecnica. Gli utenti hanno il diritto di presentare segnalazioni di disservizio, reclami scritti o richieste di informazioni attraverso i canali ufficiali indicati al punto 2 della presente Carta.

14.1. Tempi di Risposta e Standard Specifici Garantiti

Il gestore si impegna a rispettare i seguenti livelli generali di qualità regolati dall'Autorità:

- **Risposta a reclami scritti:** Invio della risposta motivata entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.
- **Rettifica di fatturazione o calcoli tariffari:** Esecuzione della verifica e dell'eventuale rettifica degli importi errati attività in capo al Comune.
- **Ripristino del servizio a seguito di disservizi/mancato ritiro:** Intervento di raccolta straordinaria per rimediare a un salto turno segnalato dall'utente entro 24 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione (escluse le domeniche e i festivi).
- **Tempo di attesa al Numero Verde:** Il tempo medio di attesa telefonica per parlare con un operatore durante l'orario di apertura del servizio non supererà i 240 secondi.

15. CONCLUSIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi rappresenta un patto di trasparenza, efficienza e collaborazione ecologica tra il R.T.I. affidatario, l'Amministrazione Comunale e l'intera cittadinanza dell'isola di Pantelleria. Il documento ha validità a partire dalla data di approvazione formale e resta in vigore per tutta la durata dell'affidamento del servizio, salvo aggiornamenti derivanti da nuove disposizioni di legge o modifiche strutturali dei circuiti di raccolta.

Attraverso la digitalizzazione dei processi, il potenziamento dei passaggi estivi, la flessibilità dei servizi e la tracciabilità totale dei conferimenti, l'isola si proietta verso gli obiettivi europei di economia circolare, tutelando la straordinaria biodiversità e il decoro del proprio territorio.

Cordiali Saluti

Carini li, 04/06/2026