Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
SRR CATANIA NORD

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Predisposta ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF

Comune di Castiglione di Sicilia

GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI (TRU)
Comune di Castiglione di Sicilia

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO (RT)
e SPAZZAMENTO E LAVAGGIO (SL)
ECO.CAR S.r.l.

Carta approvata con determinazione n. 23 del 23 ottobre 2026

Sommario

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DELLA QUALITÀ 3

2. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO 3

3. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 4

4. IL GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI 4

4.1. Impegno e ruolo 4
4.2 Servizi offerti 5
4.3. La TARI: Finalità e calcolo 5
4.4. Modalità di prelievo della TARI 5
4.5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile 5
4.6. Modalità di Riscossione 6
4.7. Bonus Sociale Rifiuti 6
4.8. Documenti di riferimento in ambito TARI 7
4.9. Contatti 7

5. IL GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 8

5.1 CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro 9
5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio 9

6. SERVIZI EROGATI DAI GESTORI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 10

7. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO RIFIUTI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 10

7.1. Uguaglianza 10
7.2. Imparzialità 11
7.3. Continuità 11
7.4. Partecipazione e accesso agli atti 11
7.5. Efficienza ed efficacia 11
7.6. Cortesia 11
7.7. Chiarezza e comprensibilità 11
7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente 11
7.9. Privacy 12
7.10. Cause di forza maggiore 12

8. OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ ARERA 12

8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti 12
Modalità per l'attivazione del servizio (Articolo 6 TQRIF) 12
Tempi di risposta alle richieste di attivazione (Articolo 8.1 TQRIF) 13
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 13
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 13
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o cessazione (Articolo 12 TQRIF) 13
8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi 13
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 13
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 13
Tempo per l'inoltro al gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio delle strade del reclamo/richieste (Articolo 51 TQRIF) 14
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta (Articolo 52 TQRIF) 14

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) *14*
8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi 14
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF) *14*
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) *14*
Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) *14*
Obbligo di servizio telefonico Gestore Raccolta e Trasporto (Articolo 20 TQRIF) *14*
8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata 15
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) *15*
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) *15*
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) *15*
8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature 15
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) *15*
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) *15*
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) *15*
8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto 15
Programma delle attività di Raccolta e Trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) *15*
8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade 16
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) *16*
8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani 16
Obblighi in materia di sicurezza del servizio (Articolo 48 TQRIF) *16*
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) *16*
8.9. Altri obblighi contrattuali 16
9. GLOSSARIO E DEFINIZIONI CHIAVE 16
10. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI 19

1. Introduzione alla Carta della Qualità

Questa Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il risultato dell'integrazione delle carte di qualità di ogni singolo gestore. L'Ente Territorialmente Competente (ETC), **SRR CATANIA NORD**, ha approvato i contenuti delle carte relative a TARI, Raccolta e Trasporto, e Spazzamento e Lavaggio, unificandole in questo documento. La Carta definisce gli obblighi e gli standard di qualità dei servizi, oltre alle regole di interazione tra utenti e gestori, in conformità con la normativa vigente (deliberazione n. 15/2022 di ARERA).

L'obiettivo principale della Carta è rendere più comprensibili le attività di gestione della TARI e fornire agli utenti del servizio rifiuti gli strumenti per accedere a informazioni e servizi. Essa stabilisce principi generali e specifici di qualità, fungendo da impegno scritto assunto dalla gestione **Comune di Castiglione di Sicilia**, per migliorare i servizi pubblici e rispondere alle esigenze degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard, gli utenti possono presentare reclamo. Se una prestazione non è stata erogata correttamente, possono essere attivate azioni correttive e, se richiesto, un indennizzo forfettario. La Carta integra la normativa, offrendo in alcuni casi condizioni più favorevoli ai cittadini. Con un linguaggio semplice guida il contribuente sui servizi disponibili e permette di verificare il rispetto degli impegni, promuovendo un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti per un miglioramento costante del servizio.

2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, redatta dal gestore del servizio Tariffe e Rapporto con gli Utenti **Comune di Castiglione di Sicilia**, e di quello incaricato della Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio **ECO.CAR S.r.l.** e successivamente integrata dall'Ente Territorialmente Competente, definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità.

Questa Carta specifica i seguenti obblighi di servizio, stabiliti dall'ETC **SRR CATANIA NORD**:

- Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti urbani;
- Procedure per reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche importi;
- Requisiti minimi per sportelli fisici e online e obblighi del servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti;
- Obblighi e modalità per i servizi di ritiro su chiamata;
- Obblighi per disservizi e riparazione attrezzature di raccolta domiciliare;
- Programmi delle attività di Raccolta e Trasporto, e di Spazzamento e Lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di Spazzamento e Lavaggio;

- Obblighi di sicurezza del servizio rifiuti urbani (pronto intervento H24).

3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD**, con atto n. 21 del 31/07/2026, ha classificato la Gestione, **Comune di Castiglione di Sicilia**, nel seguente schema: **Livello I - Livello qualitativo minimo**.

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

4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti

4.1. Impegno e ruolo

Comune di Castiglione di Sicilia

Le indicazioni di questa Carta rappresentano un impegno formale del **Comune di Castiglione di Sicilia** in qualità di Gestore TRU (Tariffa e Rapporto con gli Utenti), per migliorare la qualità dei servizi pubblici e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini. La Carta definisce i principi fondamentali, gli standard di qualità e i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti, in conformità con le normative e la regolazione Arera.

Attività svolte: Fornisce assistenza agli utenti del servizio rifiuti tramite sportelli fisici o online, e-mail e altri canali. Gestisce reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi, di rateizzazione e pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Pubblica e mantiene aggiornate sul proprio sito web (all'interno della sezione Trasparenza del Servizio Rifiuti) informazioni chiare e complete sul servizio, come tariffe, calendari di raccolta, modalità di calcolo del prelievo sui rifiuti e la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

4.2 Servizi offerti

Comune di Castiglione di Sicilia

Di seguito i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- **Informazioni**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Richiesta di variazione o cessazione del servizio**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Assistenza alla compilazione della modulistica**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Esame pratiche contribuenti**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Controllo riscossione**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Accesso agli atti dell'Ente**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Segnalazioni**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Reclami**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;
- **Richiesta rettifica importi**: Telefono, Web, Posta, Email, Sportello Fisico;

4.3. La TARI: Finalità e calcolo

La TARI, istituita dalla L. n. 147/2013, copre i costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani. È dovuta da chiunque possieda o detenga locali o aree che producono rifiuti urbani. L'importo annuale è determinato in base al Contratto di Servizio e al metodo tariffario rifiuti in vigore (MTR-3 ARERA), utilizzando il Piano Finanziario dei gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato da ARERA. L'ammontare complessivo è ripartito tra utenti domestici e non domestici tramite delibera approvata dal Consiglio Comunale.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto.

4.4. Modalità di prelievo della TARI

La modalità di prelievo vigente per la Gestione **Comune di Castiglione di Sicilia** è la **TARI Tributo Presuntiva — Metodo normalizzato (Art. 1 c.651 L.147/2013)**. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

4.5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti prodotti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in

modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta ed espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti occupanti l'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

All'interno della sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Castiglione di Sicilia** è presente un modulo software per il calcolo della TARI a beneficio degli utenti che desiderino simulare autonomamente il corrispettivo dovuto.

4.6. Modalità di Riscossione

La riscossione all'interno dell'ambito tariffario avviene: **Direttamente in capo al Comune**

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** invia il documento di pagamento agli utenti del servizio TARI almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale).

Le modalità di trasmissione degli avvisi di pagamento aggiornate sono reperibili nella sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Castiglione di Sicilia**.

4.7. Bonus Sociale Rifiuti

Il Bonus Sociale Rifiuti è un'agevolazione tariffaria destinata a sostenere le famiglie in condizioni di disagio economico, con l'obiettivo di alleggerire il carico finanziario dei servizi essenziali. Il provvedimento, disciplinato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in attuazione dell'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del D.P.C.M. 21 gennaio 2025, n. 24, prevede l'applicazione di una riduzione sulla TARI.

Il bonus è riconosciuto alle utenze domestiche che soddisfano i seguenti requisiti economici:

- Un valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare non superiore a € 9.530;

- Un valore ISEE non superiore a € 20.000 per le famiglie numerose, ovvero quelle con almeno quattro figli a carico.

Il bonus consiste ad oggi in una riduzione del 25% sulla tariffa TARI. I costi derivanti dall'applicazione di tale bonus sono coperti da un'apposita componente perequativa (UR3), che viene applicata a tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche.

I requisiti economici sopra riportati sono in vigore alla data di elaborazione del presente documento, ulteriori aggiornamenti e le disposizioni complete vengono pubblicate nella sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del Comune.

4.8. Documenti di riferimento in ambito TARI

Per approfondimenti, la disciplina del servizio è contenuta anche nei seguenti documenti comunali, disponibili nella sezione amministrazione trasparente del sito: **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI):** Dettaglia i criteri di applicazione della tariffa, inclusi soggetti passivi, calcolo, agevolazioni, riscossione, accertamenti, contenzioso, rimborsi, sanzioni e interessi *(disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet del Comune ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.).*
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali:** Stabilisce la disciplina generale per la gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, inclusa la TARI.

4.9. Contatti

Comune di Castiglione di Sicilia

Di seguito si elencano i riferimenti del Dirigente / Funzionario Responsabile

- Nominativo: **Dott. Cicala Giuseppe**
- E-mail: **segretariocomunale@comune.castiglionedisicilia.ct.it**
- Indirizzo: **Piazza Lauria,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: ---
- Numero verde: **0942980229**
- Posta ordinaria: **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**
- E-mail: **idroelettrico@comune.castiglionedisicilia.ct.it**
- PEC: **urp.castiglionedisicilia@legalmail.it**
- Trasparenza Rifiuti: **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia ()**

Orari e giornate di apertura:

- Martedì - Orario: 15:30 - 18:00
- Giovedì - Orario: 15:30 - 18:00
- Venerdì - Orario: 10:00 - 13:00

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti all'url: **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**.

5. Il Gestore Raccolta e Trasporto, Spazzamento e Lavaggio

ECO.CAR S.r.l.

Questa sezione include la presentazione del Gestore incaricato di effettuare la Raccolta e Trasporto dei rifiuti e lo Spazzamento e Lavaggio delle strade e delle aree pubbliche, con indicazioni sulle certificazioni adottate (es. qualità ambientale, etica) e notizie disponibili sul portale della trasparenza.

L'impresa **ECO.CAR S.r.l.**, definito anche soggetto "**Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio**" (RT e SL).

Attività svolte: Svolge il servizio di raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti, rispettando i calendari e gli orari stabiliti. Si occupa del trasferimento dei rifiuti raccolti dai punti di conferimento (abitazioni, imprese ecc.) agli impianti di trattamento, recupero o smaltimento. Organizza e gestisce il CCR (Centro Comunale di Raccolta), detto anche ecocentri o isole ecologiche (quando presente all'interno del territorio). Risponde alle segnalazioni di disservizi degli utenti come la mancata raccolta o la pulizia di contenitori e svolge il servizio di ritiro su chiamata dei rifiuti ingombranti. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

Attività svolte: Svolge il servizio di pulizia delle strade, sia con mezzi meccanici (spazzatrici) che con personale manuale. Esegue il lavaggio periodico delle strade e delle aree pubbliche per rimuovere sporco e polvere. Assicura lo svuotamento regolare dei cestini portarifiuti presenti su strade, piazze e parchi pubblici. Svolge il servizio di rimozione delle foglie cadute. Rende pubblico il calendario e gli orari del servizio di spazzamento e lavaggio, le frequenze di intervento e gli eventuali divieti di sosta per permettere il corretto svolgimento delle operazioni. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

5.1 CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro

Non è presente un Centro Comunale di Raccolta (CCR).

5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio

ECO.CAR S.r.l.

Di seguito di elencano i riferimenti del Dirigente / Funzionario Responsabile

- Nominativo: **Benedetto Diana**
- E-mail: b.diana@ecocarcatania.it
- Indirizzo: **Via dei Sicani,2 - 04100 Latina (LT)**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/contatti/**
- Numero verde: **800 328550**
- Posta ordinaria: **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale - 95100 Catania (CT)**
- E-mail: **info@ecocarcatania.it**
- PEC: **ecocar@pec.ecocarcatania.it**
- Trasparenza Rifiuti: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **via Caporale Castiglione - 95036 Randazzo ()**

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì - Orario: 07:30 - 12:00
- Martedì - Orario: 07:30 - 12:00
- Mercoledì - Orario: 07:30 - 12:00
- Giovedì - Orario: 07:30 - 12:00 / 14:30 - 17:30
- Venerdì - Orario: 07:30 - 12:00
- Sabato - Orario: 07:30 - 12:00

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti all'url: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**.

6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio

Il programma dei servizi svolti nel Comune è descritto nel Piano Annuale delle Attività che i Gestori di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio presentano annualmente al Comune e all'Autorità d'Ambito per l'approvazione. A tale scopo i Gestori provvedono a:

- Organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionale e accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali;
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio conseguente a interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio. Viene inoltre specificato se alcuni servizi sono subappaltati. Le regole di gestione dei servizi di Raccolta, Trasporto, Spazzamento e Lavaggio strade sono presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

Il piano di Raccolta e Trasporto dei rifiuti predisposto dal Gestore **ECO.CAR S.r.l.** è reperibile al seguente link: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**

Il piano di Spazzamento e Lavaggio delle strade predisposto dal Gestore **ECO.-CAR S.r.l.** è reperibile al seguente link: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**

7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore

7.1. Uguaglianza

I Gestori garantiscono parità di trattamento a tutti gli utenti del servizio rifiuti urbani, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche. Si impegnano a fornire lo stesso livello di servizio in tutto il territorio, compatibilmente con le caratteristiche locali, e a prestare particolare attenzione a persone con disabilità, anziani e fasce sociali deboli.

A tal fine, i Gestori si impegnano a:

- Mantenere un sito internet funzionale e accessibile, con contenuti aggiornati, che renda le informazioni fruibili al maggior numero di utenti;
- Ridurre al minimo i tempi di attesa presso gli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio in caso di interruzioni programmate o non programmate del servizio.

7.2. Imparzialità

I Gestori operano con obiettività, giustizia e imparzialità, provvedendo all'erogazione del servizio e interpretando la regolazione Arera e la normativa ambientale a favore degli utenti e della collettività.

7.3. Continuità

Il servizio è fornito in modo continuo e regolare. In caso di interruzioni o irregolarità, i gestori intervengono tempestivamente per risolvere il problema, minimizzare i disagi e fornire informazioni sulle cause e la durata dell'interruzione.

7.4. Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori assicurano la partecipazione dell'utente al servizio, garantendo il diritto a una corretta erogazione e promuovendo la collaborazione. L'utente può presentare reclami, memorie e osservazioni, a cui i Gestori sono tenuti a rispondere. L'utente ha inoltre diritto di accesso ai documenti e alle informazioni che lo riguardano, come stabilito dagli artt. 22 e ss. della L. n. 241 del 1990 e s.m.i., indirizzando la richiesta alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio, a seconda del servizio.

7.5. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo efficiente ed efficace, puntando al miglioramento continuo tramite soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ottimali, nel rispetto dei principi di sostenibilità, proporzionalità e fattibilità economica.

7.6. Cortesia

I Gestori garantiscono un rapporto cortese e rispettoso con gli utenti, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

7.7. Chiarezza e comprensibilità

Tutte le comunicazioni rivolte agli utenti sono redatte con un linguaggio semplice e di facile comprensione.

7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente

I Gestori si impegnano a implementare un sistema di gestione della Qualità per un miglioramento continuo delle prestazioni, garantendo la soddisfazione degli utenti. Assicurano inoltre un sistema di gestione ambientale per ridurre gli impatti, prevenire l'inquinamento e garantire la conformità normativa. Nello svolgimento del servizio, tutelano la salute e la sicurezza di cittadini e lavoratori, e salvaguardano l'ambiente, rispettando le leggi di settore, in particolare il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Gli utenti sono invitati a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro pubblico.

7.9. Privacy

I Gestori tutelano i dati personali degli utenti, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003. Designano un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e adottano misure tecniche e organizzative per la sicurezza dei dati. Promuovono la trasparenza nel trattamento dei dati pubblicando informative sulla privacy, e garantiscono il diritto di accesso e tutti gli altri diritti degli interessati.

7.10. Cause di forza maggiore

La mancata esecuzione dei servizi può essere imputabile solo a cause di forza maggiore quali:

- Atti di autorità pubblica;
- Eventi naturali eccezionali con stato di calamità dichiarato;
- Scioperi;
- Mancato ottenimento di autorizzazioni;
- Interruzioni del traffico per incidenti o disposizioni pubbliche;
- Indisponibilità degli impianti di trattamento;
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità (in particolare per Spazzamento e Lavaggio).

Resta fermo l'impegno del Gestore di contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA

Di seguito vengono riportati gli indicatori che permettono all'utenza del servizio rifiuti di verificare il livello di qualità offerto dai gestori, conformemente TQRIF (Testo Unico della Qualità Integrata dei Rifiuti) allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti

Modalità per l'attivazione del servizio (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione deve essere presentata al **Comune di Castiglione di Sicilia** entro **30 giorni** dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile. Può essere inviata via posta presso **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**, e-mail **idroelettrico@comune.castiglionedisicilia.ct.it**, sportello fisico presso **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**, o sportello online **---**, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti del gestore TRU all'indirizzo **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione (Articolo 8.1 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** risponde in tempi congrui. Le richieste hanno effetto dalla data di inizio possesso/detenzione.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Le attrezzature sono consegnate dal gestore della Raccolta e Trasporto dopo la richiesta di attivazione.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste vanno inviate al **Comune di Castiglione di Sicilia** entro **90 giorni solari** dalla variazione/cessazione, tramite posta presso **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**, e-mail **idroelettrico@comune.castiglionedisicilia.ct.it**, sportello fisico presso **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**, o sportello online **---**, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti del gestore TRU all'indirizzo **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o cessazione (Articolo 12 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** è tenuto a inviare risposta scritta in tempi congrui.

8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

È possibile utilizzare la modulistica scaricabile dalla sezione trasparenza rifiuti del **Comune di Castiglione di Sicilia** all'indirizzo **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**, richiederla allo sportello fisico presso **Via Rosario Cimino,1 - 95012 Castiglione di Sicilia (CT)**, o compilare il modulo online disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti del gestore TRU all'indirizzo **https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=7**.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** ha l'obbligo di inviare risposta scritta e motivata in tempi congrui.

Tempo per l'inoltro al gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio delle strade del reclamo/richieste (Articolo 51 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** inoltra reclami o richieste al gestore competente entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta (Articolo 52 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** inoltra all'utente la risposta ricevuta dal gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il **Comune di Castiglione di Sicilia** deve disporre di un numero verde totalmente gratuito per assistenza, informazioni e segnalazioni disservizi.

8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF)

Il termine è di **20 giorni solari** dall'emissione del documento di riscossione. Il **Comune di Castiglione di Sicilia** invia il documento almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale) in accordo con **SRR CATANIA NORD**.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore garantisce la rateizzazione a:

- Utenti beneficiari del bonus sociale (elettrico, gas, idrico) tramite autocertificazione (DPR 445/00);
- Altri utenti in condizioni economiche disagiate, secondo criteri definiti da **SRR CATANIA PROVINCIA NORD**;
- Quando l'importo addebitato superi del 30% il valore medio degli ultimi due anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Se le verifiche mostrano un credito per l'utente, il gestore accredita l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore Raccolta e Trasporto (Articolo 20 TQRIF)

ECO.CAR S.r.l. mette a disposizione il numero verde gratuito **800 328550** per assistenza, informazioni e segnalazioni.

8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata

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

ECO.CAR S.r.l. garantisce il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, con un minimo di **1** ritiri minimi per utenza a bordo strada, con un limite di **5** pezzi per ciascun ritiro, o comunque non inferiore alle condizioni attuali.

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

La richiesta di ritiro a **ECO.CAR S.r.l.** può essere fatta via e-mail **info@ecocarcatania.it**, telefonicamente **800 328550** o tramite gli altri punti di contatto a disposizione.

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

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature

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

Le segnalazioni al Gestore **ECO.CAR S.r.l.** possono essere presentate via posta presso **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale** - **95100 Catania** (**CT**), e-mail **info@ecocarcatania.it**, sportello fisico presso **via Caporale Castiglione** - **95036Randazzo** (**CT**), o sportello online **https://www.ecocarprovinciactnord.it/contatti/**, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti all'indirizzo **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**.

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

Il tempo di intervento è di **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della segnalazione; se necessario un sopralluogo, è di **10 giorni lavorativi**.

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

La riparazione o sostituzione delle attrezzature è assicurata in tempi congrui su richiesta dell'utente.

8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto

Programma delle attività di Raccolta e Trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Per il Gestore **ECO.CAR S.r.l.**, il calendario e gli orari del servizio sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce 'calendario e orari servizio di raccolta e trasporto': **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**.

8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e Lavaggio, **ECO.CAR S.r.l.**, predispone un programma delle attività, pubblicato nella sezione trasparenza rifiuti, che indica data e orario per ogni strada e area mercatale, consentendo la registrazione delle interruzioni. Il calendario e gli orari sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce 'calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade': **https://www.ecocarprovinciactnord.it/castiglione/**.

8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio (Articolo 48 TQRIF)

Per segnalazioni di pericolo al Gestore **ECO.CAR S.r.l.** è attivo il Numero Verde gratuito H24 (da fisso o mobile) con collegamento diretto a un operatore di pronto intervento: **800 328550**.

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

Il gestore interviene in tempi congrui. Il servizio di Pronto Intervento è richiedibile esclusivamente per:

- Errato posizionamento o rovesciamento di cassonetti o cestini che impediscono la normale viabilità.

8.9. Altri obblighi contrattuali

Comune di Castiglione di Sicilia

Non sono previsti altri obblighi contrattuali.

9. Glossario e definizioni chiave

Comune di Castiglione di Sicilia

Attivazione: avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di accertamento, riscossione (bollettazione, avvisi, fatturazione), gestione del rapporto con gli utenti (reclami, sportelli, call-center), gestione banche dati (utenti, utenze, crediti, contenzioso) e promozione campagne ambientali e prevenzione rifiuti

Attività di raccolta e trasporto: operazioni di raccolta (diversi modelli) e trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, smaltimento, riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade: operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale, misto) e lavaggio di strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse operazioni di sgombero neve;
Autorità: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
Carta della qualità: documento che specifica obblighi e livelli di qualità dei servizi modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
Centro di raccolta: struttura conforme al decreto del Ministero dell'ambiente 8 aprile 2008;
Cessazione del servizio: decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e disattivazione del servizio a seguito di comunicazione della data di cessazione;
Contenitore sovra-riempito: contenitore il cui volume è saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
D.M. 20 aprile 2017: Decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
D.P.R. 158/99: Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
Data di consegna: data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta (es. mastelli, sacchetti, tessere di identificazione);
Data di invio: per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di consegna con ricevuta; per via telematica, data di inserimento nel sistema o di invio.
Data di ricevimento: per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di presentazione con ricevuta; per via telefonica/telematica, data di ricevimento;
Decreto del Presidente della Repubblica 445/00: Decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
Decreto legislativo 116/20: Decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"
Decreto legislativo 152/06: Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
Decreto-legge 41/21: Decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19"
Disservizio: non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che provoca disagi o interruzioni senza generare pericolo;
Documento di riscossione: avviso o invito di pagamento, oppure fattura, trasmesso/a all'utente del servizio rifiuti;
Ente di governo dell'Ambito: soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
Ente territorialmente competente: Ente di governo dell'Ambito o Regione/Provincia autonoma/altri enti competenti;

Gestione: ambito tariffario (comunale o sovra-comunale) sul quale si applica la medesima tariffa;
Gestore: soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Sono esclusi i meri prestatori d'opera;
Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: soggetto che eroga i servizi connessi alla gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inclusi i Comuni;
Gestore della raccolta e trasporto: soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana (lunedì e venerdì inclusi);
Interruzione del servizio: servizio non effettuato puntualmente e non ripristinato entro il tempo di recupero;
Legge 147/13: Legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"
Livello o standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
MTR-3: Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con Delibera Arera 367/2025/R/RIF del 5 agosto 2025;
Operatore di centralino: persona in grado di raccogliere informazioni per il servizio di pronto intervento e fornire istruzioni di sicurezza;
Prestazione: ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, o lavoro/intervento del gestore su richiesta;
Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento del gestore con la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto;
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento del gestore con la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
Reclamo scritto: comunicazione scritta al gestore (anche telematica) con lamentele su non conformità del servizio o altri aspetti del rapporto;
Richiesta di attivazione del servizio: dichiarazione TARI o comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza;
Richiesta di variazione e di cessazione del servizio: dichiarazione TARI o comunicazione/denuncia di variazione e di cessazione dell'utenza;
Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: comunicazione scritta al gestore TRU (anche telematica) con lamentele sulla non correttezza degli importi addebitati;
Rifiuti urbani: rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
TQRIF: Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta (inclusa quella elettronica), o sportello (fisico e online);

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani non compatibili con le modalità ordinarie (es. ingombranti, RAEE, sfalci);
Servizio integrato di gestione: complesso delle attività per ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani: raccolta e trasporto; trattamento e smaltimento; trattamento e recupero; spazzamento e lavaggio delle strade; gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
Servizio telefonico: servizio che permette all'utente di contattare il gestore per informazioni, segnalazioni, prenotazioni (ritiro su chiamata), richieste di riparazione attrezzature e altre prestazioni;
Sportello fisico: punto di contatto sul territorio per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione del servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
Sportello online: piattaforma web per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione del servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
TARI: tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva di TARI presuntiva e tributo puntuale;
Tariffa corrispettiva: tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
Tariffazione puntuale: tariffa corrispettiva o tributo puntuale (Art. 1, comma 651, L. 147/13) con criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità (D.P.R. 158/99);
Tempo di recupero: tempo entro cui un servizio non espletato può essere effettuato senza discontinuità effettiva all'utente;
TITR: Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF);
Utente: persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione;
Utenza: immobile o area soggetta a tariffazione (Art. 2, comma 1, lettera c, D.M. 20 aprile 2017);
Variazione del servizio: modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa, incluse le fattispecie dell'articolo 238, comma 10, D.Lgs. 152/06.

10. Validità e aggiornamenti della Carta di Qualità del servizio rifiuti

La presente Carta della Qualità del servizio rifiuti è conforme al TQRIF e redatta secondo lo schema approvato dall'ETC, **SRR CATANIA NORD**. Tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o dei singoli servizi) sono tenuti a rispettare le disposizioni per gli utenti domestici e non domestici.

Questa carta di qualità ha validità pluriennale con aggiornamento annuale. Qualsiasi modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente (entro 30 giorni) tramite avviso nella sezione trasparenza rifiuti dei gestori, sul sito del Comune e allegata al primo

documento di riscossione utile. La Carta potrà essere aggiornata in base a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative, adozione di standard migliorativi o nuove esigenze di ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD**, del gestore e dell'utenza.

La Carta, approvata dall'ETC con **Determinazione** numero **23 del 23 ottobre 2026**, è disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza e nella sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori della gestione, **Comune di Castiglione di Sicilia**. Le modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva e le nuove regole saranno adottate riducendo al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità e regolarità sono validi in condizioni di normale esercizio, escludendo eventi straordinari e imprevedibili indipendenti dalla volontà dei gestori operanti nell'ambito tariffario relativo al **Comune di Castiglione di Sicilia**.

Società di Regolamentazione dei Rifiuti
SRR CATANIA NORD
(Ente Territorialmente Competente)

Data: **23/10/2026**

ID
VINCENZO GERARDO BARBAGALLO
23/10/2026 11:12:41 UTC+0200