



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

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



COMUNE DI RIFERIMENTO:

Comune di Torregrotta (ME)



GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI (TRU):

Comune di Torregrotta (ME)



GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO (RT E SL):

Dusty S.r.l.



SUB-APPALTATORE GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO (RT E SL):

Siculcoop S.r.l.

Carta approvata con Determinazione n. 62 del 03/12/2025



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

Sommario

1. Introduzione alla Carta della Qualità	4
2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio.....	4
3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio.....	5
4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Torregrotta	5
4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU	5
4.2 Servizi offerti dal Comune di Torregrotta	5
4.3. La TARI: Finalità e calcolo	6
4.4. Modalità di prelievo della TARI	6
4.5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile.....	7
4.6. Modalità di Riscossione.....	7
4.7. Bonus Sociale Rifiuti	7
4.8. Documenti di riferimento in ambito TARI	8
4.9. Contatti del Gestore TRU: Comune di Torregrotta	8
5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Dusty S.r.l.	9
5.1 CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro.....	10
5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Dusty S.r.l.....	10
6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio	11
7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore.....	11
7.1. Uguaglianza.....	11
7.2. Imparzialità	12
7.3. Continuità.....	12
7.4. Partecipazione e accesso agli atti.....	12
7.5. Efficienza ed efficacia	12
7.6. Cortesia	12
7.7. Chiarezza e comprensibilità.....	12
7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente.....	13
7.9. Privacy.....	13
7.10. Cause di forza maggiore	13



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA	13
8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti	13
8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi	14
8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi	14
8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata.....	15
8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature	15
8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto	16
8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade.....	16
8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani.....	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



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

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 – Messina Area Metropolitana**, 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 Torregrotta**, 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 Torregrotta**, e di quello incaricato della Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio **Dusty 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 (Ente Territorialmente Competente) **SRR – Messina Area Metropolitana**:

- 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).



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR – Messina Area Metropolitana**, con atto del **25/05/2022**, ha classificato la Gestione formata dal **Comune di Torregrotta** e **Dusty S.r.l.** nel seguente schema:
Schema I - Livello qualitativo minimo.

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

4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Torregrotta

4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU

Le indicazioni di questa Carta rappresentano un impegno formale del **Comune di Torregrotta** 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 dal Comune di Torregrotta

Di seguito i servizi offerti per ciascun canale di contatto:



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **Informazioni:** Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta di variazione o cessazione del servizio:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Assistenza alla compilazione della modulistica:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Esame pratiche contribuenti:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Controllo riscossione:** Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Accesso agli atti dell'Ente:** Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Segnalazioni:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Reclami:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta rettifica importi:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, 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 Torregrotta** è la **TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Art. 1, comma 651 legge 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.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

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 Torregrotta** 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 Torregrotta** 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 sulla sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Torregrotta**.

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:



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- 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://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_sicilia/_torregrotta

- **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 del Gestore TRU: Comune di Torregrotta

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Maria Lisa**

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Email: m.lisa@comune.torregrotta.me.it➤ Indirizzo: Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: ---
- Numero Verde: ---
- Altro recapito telefonico: **090 9981018**
- Posta ordinaria: **Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME)**
- Email: tributi@comune.torregrotta.me.it
- PEC: protocollo@pec.comune.torregrotta.me.it
- Trasparenza Rifiuti: <https://torregrotta.trasparenzarifiuti.it>

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME)**
- Orari e giornate di apertura:

- Lunedì: **09:00 – 13:00**
- Giovedì: **09:00 – 13:00/ 15:00 – 17:00**

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti del **Comune di Torregrotta** all'url: <https://torregrotta.trasparenzarifiuti.it/>

5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Dusty 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 **Dusty S.r.l.**, definito anche soggetto "**Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto**" (RT)

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.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

L'impresa **Dusty S.r.l.**, definito anche "**Gestore del servizio di Spazzamento e Lavaggio**" (SL)

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

Il Centro Comunale di Raccolta (CCR), noto anche come ecocentro o isola ecologica, è un'area attrezzata e presidiata, messa a disposizione degli utenti per la raccolta differenziata di rifiuti urbani. La finalità principale del CCR, come stabilito dal Decreto Ministeriale dell'8 aprile 2008, è quella di massimizzare il recupero di materiali riciclabili, riducendo la quantità di rifiuti destinati alla discarica e contribuendo attivamente alla tutela dell'ambiente.

Il servizio è fruibile gratuitamente dai soli utenti domestici (e, in base al regolamento comunale, anche da specifiche utenze non domestiche) che hanno una utenza TARI attiva sul territorio interessato, previa identificazione dell'utente. È fondamentale sottolineare che, in conformità con la normativa vigente, non è in alcun modo possibile conferire rifiuti indifferenziati presso il CCR.

All'interno del Comune di **Torregrotta** il CCR non è presente

5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Dusty S.r.l.

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile: **Giovanni D'angelo**

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Email: giovannidangelo@dusty.it➤ Indirizzo: Via Alfredo Agosta, 123 C.da Torre Allegra Zona Industriale - 95121 Catania (CT) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- Sportello online: **www.siculcoop.it**
- Numero Verde: **331-3351934**
- Altro recapito telefonico: **331-3351934**
- Posta ordinaria: **Via Fondaco Nuovo, 29 – 98043 Rometta (ME)**
- Email: **info@siculcoop.it**
- PEC: **siculcoopcoop@pec.it**
- Trasparenza Rifiuti: **www.siculcoop.it**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Via Alfredo Agosta, 123 C.da Torre Allegra Zona Industriale - 95121 Catania (CT)**
- Orari e giornate di apertura:

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 **Dusty S.r.l.** è reperibile al seguente link: **www.siculcoop.it**
 - **Il piano di Spazzamento e Lavaggio** delle strade predisposto dal Gestore **Dusty S.r.l.** è reperibile al seguente link: **www.siculcoop.it**

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



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

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.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

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 Torregrotta** entro 30 giorni dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile. Può essere inviata via posta **Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME)** e-mail **tributi@comune.torregrotta.me.it**, sportello fisico **Via**



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME) o sportello online --, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti <https://torregrotta.trasparenzarifiuti.it> del gestore TRU.

- **Tempi di risposta alle richieste di attivazione (Articolo 8.1 TQRIF):** Il **Comune di Torregrotta** 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 Torregrotta** entro **90 giorni solari** dalla variazione/cessazione, tramite posta, e-mail tributi@comune.torregrotta.me.it, sportello fisico **Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME)** o sportello online --, utilizzando il modulo disponibile online.
- **Obbligo di risposta alle richieste di variazione o cessazione (Articolo 12 TQRIF):** Il **Comune di Torregrotta** 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 <https://torregrotta.trasparenzarifiuti.it> del **Comune di Torregrotta**, richiederla allo sportello fisico **Via Mezzasalma, 27 - 98040 Torregrotta (ME)** o compilare il modulo online.
- **Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF):** Il **Comune di Torregrotta** 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 Torregrotta** 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 Torregrotta** 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 Torregrotta** 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 Torregrotta** invia il documento almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale) in accordo con **SRR – Messina Area Metropolitana**.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **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 – Messina Area Metropolitana**;
 - 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):** Dusty S.r.l. mette a disposizione il numero verde gratuito **331-3351934** 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):** Dusty S.r.l. garantisce il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, con un minimo di **4 ritiri mensili** per utenza (**max 3 pezzi per ritiro**) a bordo strada, o comunque non inferiore alle condizioni attuali.
- **Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF):** La richiesta di ritiro su chiamata può essere fatta via email info@siculcoop.it, telefonicamente **331-3351934** o tramite altri punti di contatto di **Dusty S.r.l.**
- **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 possono essere presentate al Gestore Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio (a seconda della competenza) via posta **via Fondaco Nuovo, 29 - 98043, Rometta (ME)**, email info@siculcoop.it, sportello fisico **via Fondaco Nuovo, 29 - 98043, Rometta (ME)** online www.siculcoop.it o telefonicamente **331-3351934**.

- **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.



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto

- **Programma delle attività di Raccolta e Trasporto (Articolo 35.2 TQRIF):** Il calendario e gli orari del servizio sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce "calendario e orari servizio di raccolta e trasporto" **www.siculcoop.it**

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 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": **www.siculcoop.it**

8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani

- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio (Articolo 48 TQRIF):** Per segnalazioni di pericolo è attivo il Numero Verde gratuito H24 (da fisso o mobile) con collegamento diretto a un operatore di pronto intervento: **Dusty S.r.l. 331-3351934**
- **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

Dusty S.r.l. offre servizi accessori a richiesta.

9. Glossario e definizioni chiave

- **Attivazione:** Avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** Comprende 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);



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **Carta della qualità:** Documento che specifica obblighi e livelli di qualità dei servizi e 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 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;



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **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. 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;
- **Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade:** Soggetto che eroga il servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade, inclusi i Comuni;
- **Giorno lavorativo:** Giorno non festivo della settimana (lunedì-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;
- **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 397/2025/R/rif del 5 agosto 2025;
- **Operatore di centralino:** Persona in grado di raccogliere informazioni per 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 tramite servizio telefonico, posta (inclusa elettronica) o sportello (fisico e online);



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** Servizio di Raccolta domiciliare di 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 servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
- **Sportello online:** Piattaforma web per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione 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 (DPR 158/99);
- **Tempo di recupero:** Tempo entro cui un servizio non espletato può essere effettuato senza discontinuità effettiva per l'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 – Messina Area Metropolitana**. 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



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
S.R.R. Messina Area Metropolitana

di standard migliorativi o nuove esigenze di ETC, **SRR – Messina Area Metropolitana**, del gestore e dell'utenza.

La Carta, approvata dall'ETC con **Determinazione** numero **62 del 03/12/2025**, 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 Torregrotta**. 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 Torregrotta**.

Società di Regolamentazione dei Rifiuti Messina Area Metropolitana

(Ente Territorialmente Competente)

Data: 04/12/2025