



COMUNE DI MONTE SAN PIETRANGELI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

***GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI e
DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE***

Indice

1. Riferimenti normativi	4
2. Finalità della Carta della qualità del servizio	4
3. Principi fondamentali	5
3.1 Uguaglianza e imparzialità del trattamento	5
3.2 Continuità	5
3.3 Cortesia e disponibilità	5
3.4 Efficacia ed efficienza	5
3.5 Informazione	5
3.6 Qualità, sicurezza, tutela ambientale e trasparenza	6
3.7 Privacy	6
4. Gestore	6
5. Territorio servito	7
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	7
7. Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani	9
7.1 Il sistema di raccolta	9
7.2 Raccolta Umido	10
7.3 Raccolta Carta e cartone	11
7.4 Raccolta imballaggi in cartone	11
7.5 Raccolta imballaggi in plastica	12
7.6 Imballaggi in vetro/metalli	12
7.7 Raccolta secco residuo	13
7.8 Raccolta pannolini e pannoloni	13
7.9 Raccolta oli vegetali esausti	14
7.10 Raccolta indumenti usati	14
7.11 Raccolta pile e batterie	14
7.12 Raccolta farmaci	14
7.13 Raccolta rifiuti ingombranti	14
7.14 Raccolta verde e ramaglie	15
7.15 Contenitori per la raccolta	15
7.16 Gestione delle difformità nei conferimenti	17

7.17 Centro di raccolta (Ecocentro)	17
8. I servizi di relazione con il pubblico	18
8.1 Servizio telefonico	18
8.2 Sportello fisico - Ecosportello	18
8.3. Altri recapiti	18
8.4 Attivazione nuove utenze	19
8.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	19
9. Misure previste per la tutela degli utenti	19
9.1 Continuità e regolarità del servizio e gestione delle difformità nell'esecuzione dei servizi	19
9.2 Procedure di reclamo	20
9.3 Privacy	20

1. Riferimenti normativi

La “Carta della qualità dei servizi” (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l’indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

2. Finalità della Carta della qualità del servizio

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte da tutti i Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i Gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, i Gestori della raccolta e trasporto rifiuti e i Gestori del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

La Carta ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet di Eco Elpidiense e del Comune.

3. Principi fondamentali

Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, Eco Elpidiense garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati:

3.1 Uguaglianza e imparzialità del trattamento

Eco Elpidiense si impegna a gestire il servizio secondo criteri di uguaglianza ed imparzialità, garantendo uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, riservando tuttavia particolari attenzioni ai soggetti più deboli (anziani, portatori di handicap, utenti con situazioni particolari).

3.2 Continuità

Eco Elpidiense si impegna ad erogare i servizi in modo continuativo e regolare. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

3.3 Cortesia e disponibilità

Eco Elpidiense si impegna a svolgere i servizi raccomandando ai propri operatori disponibilità, cortesia, rispetto ed onestà. Gli stessi saranno tenuti a rendere visibili le proprie generalità attraverso un cartellino di riconoscimento a corredo della divisa di lavoro, in modo da consentire agli utenti di poter inoltrare all'azienda segnalazioni di eventuali comportamenti non corretti degli operatori.

3.4 Efficacia ed efficienza

Eco Elpidiense si impegna ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative ritenute più idonee a garantire il principio di efficacia ed efficienza nello svolgimento dei servizi da erogare.

3.5 Informazione

Eco Elpidiense si impegna a fornire agli utenti, in modo chiaro e continuo, tutte le informazioni relative alle modalità di svolgimento del servizio, al fine di consentire loro la collaborazione e la soddisfacente fruizione dello stesso. Tale informazione avverrà attraverso il sito internet aziendale, il Numero Verde, il materiale informativo cartaceo (pieghevole e calendario) e comunicazioni su stampa locale.

Eco Elpidiense si impegna inoltre ad informare costantemente l'Amministrazione Comunale e gli uffici Comunali competenti circa l'andamento del servizio ed eventuali criticità riscontrate

nell'espletamento dello stesso, in modo da creare una costante collaborazione tra le parti, nel pieno interesse dell'utente.

3.6 Qualità, sicurezza, tutela ambientale e trasparenza

Eco Elpidiense si impegna a gestire i servizi attraverso elevati standard di:

- Qualità (certificata ai sensi della norma ISO 9001) tendendo al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione delle aspettative degli utenti.
- Ambiente (certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 e Registrazione EMAS) assicurando il rispetto delle norme di settore a salvaguardia dell'ambiente.
- Sicurezza (certificata ai sensi della norma UNI ISO 45001) garantendo la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori.

3.7 Privacy

Eco Elpidiense si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) come modificato da ultimo dal D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

4. Gestore

La **Eco Elpidiense s.r.l.** vanta nel proprio organico oltre 80 addetti dotati di elevata preparazione tecnica e si avvale di un'equipe di professionisti altamente specializzati e fortemente affermati nel proprio settore. Dispone inoltre di un vasto parco automezzi progettati e realizzati secondo le esigenze ecologiche più all'avanguardia, costantemente controllati e mantenuti in perfetta efficienza.

La Eco Elpidiense s.r.l. opera in diversi settori. Per quanto concerne il servizio di raccolta differenziata, la società ha attuato il **primo servizio di raccolta differenziata "porta a porta" della Regione Marche già nel 2003**, ottenendo nel **2006** per il **comune di Porto Sant'Elpidio** la premiazione al concorso nazionale **"Comuni Ricicloni"** promosso da Legambiente come primo comune del centro Italia (con popolazione superiore ai 20.000 abitanti) per percentuali di raccolta differenziata raggiunte. Da allora l'Eco Elpidiense ha sempre superato gli obiettivi di legge in termini di percentuali di raccolta differenziata, in tutti i comuni gestiti con il servizio di raccolta porta a porta.

La Eco Elpidiense s.r.l. è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione del sistema di gestione per la qualità **ISO 9001:2015** per tutti i servizi erogati
- Certificazione **UNI EN ISO 14000:2015** per diverse attività e servizi tra cui *"Servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi. Gestione di Centri comunali di raccolta rifiuti. Servizio di nettezza e disinfezione urbana."*
- Certificazione di conformità ai requisiti della **UNI ISO 45001:2018** per diverse attività e servizi tra cui *"Raccolta, trasporto e selezione di rifiuti urbani e di rifiuti speciali non pericolosi. Servizi di nettezza e disinfezione urbana. Pulizia di spiagge. Servizi di autospurgo"*.

- Registrazione **EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme), strumento volontario creato dalla [Comunità Europea](#) al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.
- Certificazione di conformità alla **SA 8000:2014** che riguarda un sistema di gestione aziendale conforme alla normativa americana denominata Social Accountability SA 8000, emessa dal SAI (Social Accountability International), che raccoglie i requisiti minimi in termini di diritti umani e sociali e che riguarda anche i seguenti servizi: *Raccolta, trasporto e selezione di rifiuti urbani e di rifiuti speciali non pericolosi. Servizi di nettezza e disinfezione urbana. Pulizia di spiagge. Servizi di autospurgo*".

La Eco Elpidiense gestisce inoltre i seguenti impianti, tutti ubicati nel territorio comunale di Porto Sant'Elpidio:

- Impianto di **recupero di rifiuti speciali non pericolosi** sito in Via Elpidiense, km 4+100
- Impianto di **smaltimento per rifiuti speciali non pericolosi**, valorizzazione energetica del biogas da rifiuti, impianto di trattamento chimico-fisico del percolato sito in strada Prov.le Corvese, 40 (località Castellano); tale impianto è anche autorizzato per operazioni trasferimento di rifiuti speciali non pericolosi, di deposito preliminare (D15) di rifiuti speciali non pericolosi e di rifiuti urbani da raccolta differenziata, di messa in riserva (R13) di rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi.
- Impianto di **trattamento chimico-fisico e biologico** situato in via Mazzini, 372/5

5. Territorio servito

Eco Elpidiense attualmente gestisce il servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana nell'intero territorio comunale di Monte San Pietrangeli, che si sviluppa sulla collina litoranea del territorio fermano per una superficie di 18 kmq e con una popolazione di 2.221 abitanti (al 31.12.2023).

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'A.T.A. Rifiuti - ATO 4 Fermo, in qualità di Ente territorialmente competente, ha individuato per il Comune di Monte San Pietrangeli, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		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

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata.

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

7. Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

7.1 Il sistema di raccolta

Il territorio comunale di Monte San Pietrangeli, con una popolazione di 2.221 abitanti (dato al 31.12.2023) comprende un capoluogo, con un centro storico, una frazione densamente popolata (San Rustico) e un vasto territorio extraurbano rurale a bassa densità abitativa.

Le utenze servite (al 31.12.2023) sono in totale 1.031 (di cui 935 utenze domestiche e 96 utenze non domestiche).

Il modello adottato è la **raccolta porta a porta sull'intero territorio comunale**, in tutte le zone territoriali omogenee individuate.

La raccolta viene svolta utilizzando **contenitori** (umido, secco non riciclabile e vetro/metalli) e **sacchi** (carta, plastica e pannolini/pannoloni).

Eco Elpidiense fornisce in comodato d'uso a ciascuna utenza i contenitori di volumetria variabile in relazione alle specifiche esigenze delle utenze e distribuisce una fornitura annuale gratuita dei sacchi a tutte le utenze (domestiche e non domestiche).

Il servizio di raccolta viene svolto con automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica, oltre che funzionali ad un'organizzazione del lavoro improntata a principi di efficienza ed efficacia.

I mezzi utilizzati per il servizio sono di ultima generazione e dotati di soluzioni e dispositivi tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta e ridurre i tempi di esecuzione.

Di seguito viene schematicamente rappresentata l'organizzazione del servizio di raccolta adottato in relazione a contenitori, frequenze ed orari di raccolta. Nei paragrafi successivi sono presentati in modo dettagliato i servizi offerti distinti per tipologia di rifiuto.

RACCOLTA PORTA A PORTA <i>UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE</i> <i>INTERO TERRITORIO COMUNALE</i> il servizio di raccolta è sospeso nei giorni festivi con recupero (nel giorno precedente o successivo) unicamente delle raccolte dell'organico e del secco non riciclabile, come indicato in apposito calendario distribuito a tutte le utenze e pubblicato sul sito di Eco Elpidiense				
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA
UMIDO	porta a porta	Mastello 10 lt. (areato)	Utenze domestiche	Trisettimanale - Lunedì - Giovedì - Sabato (dal 21/6 al 21/9)
		Mastello 26 lt. Colore MARRONE		
		Bidone carrellato 120 lt.	Utenze domestiche condominiali e non domestiche	

CARTA E CARTONE	<i>porta a porta</i>	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - Martedì
		Colore ROSSO		
		Bidone carrellato 360-1100 lt.	Utenze non domestiche	
		Colore BIANCO		
IMBALLAGGI CARTONE	<i>porta a porta</i>	Bidone carrellato 660-1100 lt.	Utenze non domestiche	Settimanale - Giovedì
		Colore ROSSO		
IMBALLAGGI PLASTICA	<i>porta a porta</i>	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - Mercoledì
		Colore GIALLO		
		Bidoni carrellati da 360-1100 lt	Utenze non domestiche	
VETRO E METALLI	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - Sabato
		Colore VERDE		
		Bidoni carrellati da 120-360 lt.	Utenze domestiche condominiali e utenze non domestiche	
SECCO NON RICICLABILE	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - Venerdì
		Colore GRIGIO		
		Bidoni carrellati da 360-1100 lt.	Utenze non domestiche	
PANNOLINI PANNOLONI	<i>porta a porta</i>	Sacco specifico pannolini/oni	Utenze domestiche	Giornaliero
OLI VEGETALI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
INDUMENTI USATI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
PILE	<i>Conferimento c/o rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
FARMACI SCADUTI	<i>conferimento c/o rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
INGOMB RANTI	<i>servizio a chiamata</i>	Conferimento a piano strada	Utenze domestiche	Mensile (1° giovedì di ogni mese) su prenotazione al numero verde
VERDE E RAMAGLIE	<i>porta a porta</i>	Contenitore carrellato 120-240 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Lunedì

7.2 Raccolta Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, principalmente da scarti alimentari e da cucina.

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

I contenitori da utilizzare, che vengono consegnati in comodato d'uso gratuito a tutte le utenze, sono:

- Mastello areato 10 lt. per interno di colore marrone (utenze domestiche)
- Mastello 26 lt. di colore marrone per esposizione esterna (utenze domestiche)
- Bidone carrellato 120 lt. di colore marrone (utenze domestiche condominiali e utenze non domestiche caratterizzate da consistenti produzioni di umido: attività di ristorazione e vendita di generi alimentari)

L'utente deve conferire il rifiuto umido unicamente all'interno dei contenitori in dotazione, utilizzando **esclusivamente sacchi compostabili**.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire utilizzando unicamente i contenitori in dotazione, che vanno esposti fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

La frequenza di ritiro, nella fascia oraria 5:00 – 12:00, è la seguente:

- Lunedì, giovedì, sabato (dal 21/6 al 21/9)

7.3 Raccolta Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica.

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

Il conferimento, per utenze domestiche e non domestiche, avviene tramite l'utilizzo di sacchi semitrasparenti di colore rosso, salvo l'utilizzo di carrellati di volumetria variabile da 360-1100 lt. (di colore bianco) per le utenze non domestiche caratterizzate da elevate produzioni, non compatibili con il conferimento a sacchi. I sacchi vengono esposti fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro. Qualora l'utente debba occasionalmente conferire imballaggi in cartone di grandi dimensioni (non compatibili con il conferimento all'interno del sacco) procederà a tagliare, schiacciare, legare e posizionare l'imballaggio a terra, accanto al sacco utilizzato per il conferimento della carta.

La frequenza di ritiro è settimanale (*martedì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

7.4 Raccolta imballaggi in cartone

Le utenze non domestiche che producono consistenti quantità di imballaggi in cartone li conferiranno sfusi all'interno di contenitori carrellati da 660-1100 lt. di colore bianco.

Le utenze non domestiche con ridotta ed occasionale produzione, potranno conferire gli imballaggi in cartone sfusi, dopo averli tagliati, schiacciati, legati e posizionati a terra nel punto di conferimento abituale per gli altri rifiuti.

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

Il ritiro sarà svolto settimanalmente, il *giovedì*, dalle ore 5:00 alle ore 12:00.

7.5 Raccolta imballaggi in plastica

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto da imballaggi in plastica e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

Il conferimento, per utenze domestiche e non domestiche, avviene tramite l'utilizzo di sacchi semitrasparenti di colore giallo.

Le utenze non domestiche con elevate produzioni di imballaggi in plastica (attività di ristorazione e vendita di generi alimentari) conferiranno utilizzando contenitori carrellati di colore giallo, di volumetria variabile (360-1100 lt.) in base alle singole esigenze, concessi in comodato d'uso.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire sfuso e schiacciato all'interno dei sacchi o dei contenitori in dotazione, con esposizione fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

La frequenza di ritiro è settimanale (*mercoledì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

7.6 Imballaggi in vetro/metalli

Il rifiuto è costituito dal conferimento congiunto di imballaggi in vetro e metalli (alluminio ed acciaio).

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

I contenitori da utilizzare, che vengono consegnati in comodato d'uso gratuito a tutte le utenze sono:

- Mastello 40 lt. di colore verde per esposizione esterna (utenze domestiche e non domestiche con modeste produzioni)
- Bidone carrellato di colore verde e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 120 lt. a 360 lt (utenze non domestiche con elevate produzioni e utenze domestiche condominiali)

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire utilizzando unicamente i contenitori in dotazione, che vanno esposti fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

La frequenza di ritiro è settimanale (*sabato*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

7.7 Raccolta secco residuo

Il rifiuto secco residuo è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di raccolta differenziata.

Le specifiche merceologiche per la differenziazione del rifiuto e le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

Il conferimento avviene tramite contenitori dotati di trasponder ad alta frequenza UHF per la lettura degli svuotamenti, di volumetria variabile:

- Mastello da 40 lt. da parte delle utenze domestiche e non domestiche
- Bidone carrellato di colore grigio, di volumetria variabile da 360 lt. a 1100 lt, da parte delle utenze non domestiche caratterizzate da elevate produzioni, non compatibili con il conferimento con mastello.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire utilizzando unicamente i contenitori in dotazione, che vanno esposti fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

La frequenza di ritiro è settimanale (*venerdì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

7.8 Raccolta pannolini e pannoloni

I pannoloni e pannolini devono essere conferiti dall'utenza utilizzando i sacchi specifici in plastica (forniti gratuitamente), all'interno dei quali devono essere contenuti unicamente pannoloni e pannolini e non altri tipi di rifiuto.

Tali sacchi possono essere conferiti giornalmente, posizionandoli nelle vicinanze del contenitore della raccolta giornaliera prevista, con esposizione fronte strada dalle ore 21:00. del giorno antecedente il ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi (giorni ed orari di conferimento) vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.9 Raccolta oli vegetali esausti

Gli oli vegetali esausti prodotti dalle utenze domestiche come scarti di cucina possono essere conferiti dalle utenze domestiche presso i contenitori stradali specifici installati sul territorio.

Le modalità di conferimento e le postazioni di installazione sul territorio vengono indicati nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.10 Raccolta indumenti usati

Gli indumenti usati prodotti dalle utenze domestiche (capi di abbigliamento, scarpe, borse, cinture, biancheria per la casa) possono essere conferiti utilizzando i contenitori specifici posizionati sul territorio comunale.

Le modalità di conferimento e le postazioni di installazione sul territorio vengono indicati nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.11 Raccolta pile e batterie

Le pile esauste (pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche) prodotte dalle utenze domestiche possono essere conferite utilizzando i contenitori specifici posizionati presso i rivenditori del territorio comunale (tabaccai, alimentari, ferramenta). Tali contenitori verranno svuotati al riempimento.

Le modalità di conferimento e le postazioni dei contenitori sono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.12 Raccolta farmaci

I farmaci scaduti prodotti dalle utenze domestiche possono essere conferiti utilizzando i contenitori specifici posizionati presso farmacie e parafarmacie del territorio comunale.

Tali contenitori verranno svuotati al riempimento.

Le modalità di conferimento e le postazioni dei contenitori sono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.13 Raccolta rifiuti ingombranti

Il ritiro dei rifiuti ingombranti viene svolto gratuitamente in seguito a prenotazione al numero verde, con frequenza mensile (primo giovedì di ogni mese) con limitazione di un massimo di tre pezzi/ritiro.

I rifiuti da ritirare, comunicati al momento della prenotazione, vanno conferiti a piano strada, secondo le modalità concordate.

Le modalità di prenotazione (con indicazione del numero verde) e conferimento sono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.14 Raccolta verde e ramaglie

I rifiuti vegetali (sfalci d'erba, ramaglie e fogliame) prodotti da utenze domestiche che dispongono di abitazione con giardino, vengono ritirati porta a porta, con frequenza settimanale, il lunedì.

Per il conferimento, con limitazione di un quantitativo massimo di 100 kg/utenza a settimana vengono utilizzati bidoni carrellati (da 120-240 lt.) con acquisto a carico dell'utenza.

In alternativa sfalci e potature possono essere conferiti presso l'Ecocentro comunale nei giorni e negli orari di apertura.

Le modalità di conferimento sono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Eco Elpidiense.

7.15 Contenitori per la raccolta

Le caratteristiche tecniche (volume, colore, materiale) dei contenitori in dotazione alle utenze per il conferimento porta a porta dei rifiuti e dei contenitori stradali e/o in dotazione ai rivenditori, come specificato nei paragrafi precedenti, sono schematicamente descritte nello schema seguente:

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI		
10 lt. Aerato Marrone ORGANICO		Contenitore in polipropilene riciclabile 100%. Coperchio e fondo con micro forature per l'aerazione del rifiuto. Capacità: 10 lt. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico e apertura automatica in fase di svuotamento.
26 lt. con antirandagismo Marrone ORGANICO		Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici. Coperchio incernierato al fusto, apertura totale 270°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento. Capacità: 26 lt. Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre

40 lt. con antirandagismo Verde VETRO/METALLI Grigio SECCO NON RICICLABILE		Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici. Coperchio a doppia anta per il conferimento dei rifiuti con i contenitori impilati, incernierato al fusto, apertura totale 270°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento. Capacità: 40 lt. Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre <u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF per contenitore secco non riciclabile</u>
120 lt. 240 lt. 360 lt. Blu CARTA Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI		Contenitore carrellato a due ruote conforme a norme UNI EN840. Capacità: 120/240/360 lt. Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre <u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF per contenitore secco non riciclabile</u>
660 - 1.100 lt. Blu CARTONE Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI		Cassonetto quattro ruote in HDPE Capacità: 660-1.100 lt. Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre
Indumenti usati Giallo		Cassonetto "standard" cm.115x115 x 220 h completi di paratia centrale, sbarra di chiusura, adesivi <i>certificato ai sensi delle norme EN 12574-1, EN 12574-2, EN 12574-3, EN 840-6</i>
Oli vegetali Giallo		Contenitore a norma da 500 lt. doppio serbatoio in polietilene inglobati, boccaporto incernierato con cestello per scolafiltri asportabili, indicatore visivo di livello, spia di rilevazione di perdite, bocca supplementare per aspirazione olio con tappo a vite. Colore standard esterno giallo ed interno nero. Trattato anti UV per esposizione permanente all'esterno

Pile		Contenitore 100 lt. in lamiera di acciaio con smaltato esterno di colore nero. Fascia adesiva bronzo. Coperchio superiore apribile con serratura a chiave e bocchetta sagomata di introduzione
Farmaci		Contenitore in acciaio zincato anticorrosione, capacità 150 lt. esposizione permanente agli agenti atmosferici, con verniciatura esterna con polveri essiccate al forno. Lavabile e disinfettabile. Portellone posteriore incernierato apribile con serratura a chiave. Bocchetta di immissione superiore autoscaricante ed antiprelievo

7.16 Gestione delle difformità nei conferimenti

Gli utenti sono tenuti a differenziare e conferire i rifiuti secondo le modalità comunicate. Qualora il conferimento dovesse risultare non conforme a quanto previsto, l'operatore che effettua la raccolta apporrà un bollino di non conformità (vedi in immagine) e sarà tenuto a non ritirare il rifiuto non conforme. Sulla base delle indicazioni riportate sul bollino l'utente potrà correggere i propri errori e conferire correttamente il rifiuto nel turno di raccolta successivo, anche attraverso la richiesta di informazioni all'azienda tramite i canali previsti per la comunicazione (ecosportello, numero verde, sito internet).



7.17 Centro di raccolta (Ecocentro)

L'Ecocentro Comunale, gestito da Eco Elpidiense, è situato in via Fonte Marano. Presso lo stesso possono accedere unicamente gli utenti iscritti a ruolo nel Comune di Monte San Pietrangeli.

In conformità alla normativa vigente è consentito il conferimento dei seguenti rifiuti: ingombranti, rifiuti di apparecchiature elettriche e d elettroniche (Raee), rifiuti legnosi, rifiuti ferrosi, vetro, metalli, carta e cartone, plastica, organico, verde e ramaglie, pile, farmaci, oli esausti, toner, imballaggi di sostanze pericolose di provenienza domestica (vernici, antitarli, ecc), inerti da piccole demolizioni domestiche e pneumatici.

Presso l'Ecocentro Comunale viene anche svolta, durante i giorni ed orari di apertura, la funzione di Ecosportello.

Gli orari di apertura sono:

- Dal 15 dicembre al 31 gennaio: Mercoledì ore 9:00 – 13:00
- Dal 1° febbraio al 14 dicembre: Mercoledì ore 9:00 – 13:00 e Sabato ore 8:00 – 13:00

8. I servizi di relazione con il pubblico

8.1 Servizio telefonico

Eco Elpidiense assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito **800 983 733**.

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi
- gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

8.2 Sportello fisico - Ecosportello

Al fine di favorire l'incontro diretto tra azienda ed utente relativamente alle esigenze di informazione, di comunicazione, di segnalazione, presso la sede di Eco Elpidiense, in Strada Provinciale Corvese, n. 40 - 63821 Porto Sant'Elpidio (FM), è attivo l'Ecosportello, ufficio informazioni aperto al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale informativo cartaceo utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi.

L'Ecosportello collocato presso la sede di Eco Elpidiense è aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 13:00

Un Ecosportello aggiuntivo, con funzione di informazioni e consegna dei contenitori (attivazione nuove utenze o sostituzioni) è attivo presso l'Ecocentro comunale (via Fonte Marano) negli orari di apertura dello stesso.

8.3. Altri recapiti

Qualora un utente voglia manifestare richieste, segnalazioni o comunicazioni disservizi circa l'operato di Eco Elpidiense, potrà rivolgersi ai recapiti di seguito indicati:

Telefono	0734 900126
Mail	info@ecoelpidiense.it
PEC	ecoelpidiense@pec.it
Sito internet	www.ecoelpidiense.it

8.4 Attivazione nuove utenze

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo al Comune, Eco Elpidiense rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Sportello fisico-EcoSportello, tutte le informazioni necessarie all'utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate.

La consegna dei contenitori per la raccolta alle nuove utenze domestiche, viene effettuata dagli uffici comunali preposti, mentre la consegna dei contenitori alle nuove utenze non domestiche che necessitano di carrellati di volumetria superiore, viene effettuata a domicilio dall'Eco Elpidiense entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta al Numero Verde o all'Ecosportello, oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

8.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Eco Elpidiense considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato.

L'azienda considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Eco Elpidiense si impegna inoltre ad eseguire indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

9. Misure previste per la tutela degli utenti

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti del soggetto Gestore sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

9.1 Continuità e regolarità del servizio e gestione delle difformità nell'esecuzione dei servizi

Eco Elpidiense è tenuta a svolgere il servizio di raccolta e trasporto rifiuti secondo lo standard previsto nella presente Carta della qualità. Qualora l'utente, pur avendo svolto correttamente la propria parte, ravveda un disservizio relativo al ritiro dei rifiuti può tempestivamente comunicarlo all'azienda attraverso il call center (Numero Verde), l'indirizzo mail o utilizzando il Modulo Segnalazioni e Reclami liberamente scaricabile dal sito internet di Eco Elpidiense (www.ecoelpidiense.it).

Il personale di Eco Elpidiense prenderà nota della segnalazione e provvederà a risolvere il disservizio, ove possibile, entro 48 ore (ad esempio nel caso di mancato ritiro con conferimento corretto, per dimenticanza dell'operatore).

In caso di segnalazioni più complesse, che meritano approfondimenti per valutare eventuali problematiche particolari, il personale incaricato provvederà a contattare l'utente per acquisire tutti gli elementi utili a valutare la situazione e a concordare tempi e modalità di soluzione del disservizio.

9.2 Procedure di reclamo

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a Eco Elpidiense, in forma scritta, attraverso i canali di contatto indicati nel paragrafo 9.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet e presso l'EcoSportello viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

Eco Elpidiense si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

9.3 Privacy

Eco Elpidiense si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) come modificato da ultimo dal D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy

disponibile sul sito internet alla pagina <https://www.Eco-Elpidiensesrl.it/Eco-Elpidiensesrl-Informativa-Trattamento-dati-Personali>