



COMUNE DI PORTO SANT'ELPIDIO

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	12
7.3	Raccolta Carta e cartone	13
7.4	Raccolta imballaggi in cartone	13
7.5	Raccolta imballaggi in plastica	14
7.6	Imballaggi in vetro/metalli	14
7.7	Raccolta secco residuo	15
7.8	Raccolta pannolini e pannoloni	15
7.9	Raccolta oli vegetali esausti	15
7.10	Raccolta indumenti usati	16
7.11	Raccolta pile e batterie	16
7.12	Raccolta piccoli Raee	16
7.13	Raccolta farmaci	16
7.14	Raccolta rifiuti ingombranti	16
7.15	Raccolta verde e ramaglie	17
7.16	Contenitori per la raccolta	17

7.17	Gestione delle difformità nei conferimenti	19
7.18	Centro di raccolta	19
8.	Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e igiene urbana	20
8.1	Spazzamento manuale, pulizia aree verdi e lavaggio guano	20
8.2	Svuotamento cestini stradali e dei contenitori per deiezioni canine	20
8.3	Spazzamento meccanizzato combinato con lavaggio strade	20
8.4	Pulizia aree mercatali	21
8.5	Pulizia aree occupate da feste e manifestazioni	21
8.6	Rimozione erbe spontanee	21
8.7	Pulizia caditoie, griglie e bocche di lupo	21
8.8	Pulizia della spiaggia	21
9.	I servizi di relazione con il pubblico	21
9.1	Servizio telefonico	21
9.2	Sportello fisico - Ecosportello	22
9.3.	APP JUNKER	22
9.4.	Altri recapiti	22
9.5	Attivazione nuove utenze	23
9.6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	23
10.	Misure previste per la tutela degli utenti	23
10.1	Continuità e regolarità del servizio e gestione delle difformità nell'esecuzione dei servizi	23
10.2	Procedure di reclamo	24
10.3	Privacy	24

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” (TQRIF), 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;

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 387/2023, “Obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull’efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani” (RQTR);

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 374/2025, “Completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR) e aggiornamento della deliberazione 15/2022.

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 relativi a:

- 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 14000 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.
- Diritti umani (certificata ai sensi della norma SA 8000) rispettando i requisiti minimi in termini di diritti umani e sociali nello svolgimento dei servizi.

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 90 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 **SOA 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; 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 Porto Sant'Elpidio, comune ad alta affluenza turistica, che si sviluppa sulla costa del territorio fermano, per una superficie di circa 18 kmq. Al 31.12.2025 gli abitanti serviti risultano 26.057, le utenze domestiche 15.176 e le utenze non domestiche 1.788.

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 Porto Sant'Elpidio, 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

Le modalità adottate per la raccolta dei rifiuti urbani sul territorio comunale di Porto Sant'Elpidio sono:

- A) **Raccolta differenziata con utilizzo di Isole Tecnologiche informatizzate ad accesso controllato:** ad esclusivo utilizzo delle utenze domestiche e non domestiche del Borgo Marinaro (zona centrale della città) per il conferimento di umido, secco non riciclabile, carta e cartone, imballaggi in vetro-metalli, imballaggi in plastica.
- B) **Raccolta differenziata porta a porta:** al servizio delle utenze domestiche e non domestiche dell'intero territorio comunale (ad eccezione del solo Borgo Marinaro, servito come descritto al punto A). Le raccolte domiciliari attivate riguardano umido, secco non riciclabile, carta e cartone, imballaggi in vetro-metalli, imballaggi in plastica, sfalci e potature.
- C) **Raccolta stradale** per oli vegetali esausti: al servizio delle utenze domestiche, attraverso l'istallazione di contenitori di prossimità distribuiti sull'intero territorio comunale.
- D) **Raccolta presso rivenditori** per pile, farmaci scaduti e micro-raee: al servizio delle utenze domestiche, attraverso l'istallazione di contenitori specifici presso i rivenditori dell'intero territorio comunale.
- E) **Raccolta su chiamata con prenotazione** per rifiuti ingombranti
- F) **Conferimento presso il Centro di Raccolta comunale**

A) Raccolta differenziata con utilizzo di Isole Tecnologiche informatizzate ad accesso controllato

Il conferimento presso le Isole Tecnologiche informatizzate è riservato esclusivamente alle utenze domestiche e non domestiche del Borgo Marinaro, regolarmente iscritte nelle liste Tari del Comune, che saranno dotate di una tessera per l'accesso (univocamente associata) e potranno conferire (nei cinque moduli di riferimento) umido, carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi misti in vetro-metalli e secco non riciclabile.

La tessera può essere ritirata presso gli uffici di Eco Elpidiense (dal lunedì al sabato ore 8:00-13:00) e i rifiuti potranno essere conferiti senza limiti di orario, ad eccezione del vetro-metalli, che deve essere conferito entro le ore 23:00 di sera e dopo le ore 6:00 del mattino, per evitare rumori molesti in orario di riposo. E' prevista la tracciabilità dei conferimenti delle singole utenze.

I rifiuti, all'interno dei singoli moduli, devono essere conferiti utilizzando sacchi semitrasparenti ispezionabili, ad eccezione dell'umido, per il quale vanno utilizzati i sacchi compostabili e degli imballaggi in vetro-metalli, che vanno conferiti sfusi.

Le vie interessate dal sistema con Isole Tecnologiche sono di seguito elencate:

Piazza Garibaldi / Via Annibal Caro / Via Armando Diaz (fino ad intersezione con via Maddalena) / Via Cesare Battisti (fino ad intersezione con via Maddalena) / Via Dalmazia / Via Dei Mille / Via don Minzoni (fino ad intersezione con via Maddalena) / Via Fabio Filzi / Via F.Ili Cairoli / Via Gramsci (lato sud) / Via Indipendenza / Via Leopardi / Via Maddalena (lato nord) / Via Marinai d'Italia / Via XXIV

Maggio / Via Nazario Sauro / Via IV Novembre / Via Piave / Via Principe Umberto (fino ad intersezione con via Gramsci) / Via Regina Elena / Via Roma / Via San Francesco D'Assisi (fino ad intersezione con via Maddalena) / Via Vittorio Veneto

La frequenza di svuotamento dei contenitori delle isole tecnologiche è giornaliera e comunque funzionale a garantire la possibilità del conferimento.

B) Raccolta differenziata porta a porta

Riguarda la raccolta di umido, secco non riciclabile, imballaggi in plastica, imballaggi misti in vetro-metalli, carta e cartone, sfalci e potature, prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche dell'intero territorio comunale (ad eccezione del Borgo Marinaro, servito con le Isole Tecnologiche).

Per quanto riguarda i contenitori utilizzati per il conferimento:

- **carta-cartone e imballaggi in plastica** vengono conferiti con sacchi semitrasparenti acquistati autonomamente (utenze domestiche) o contenitori di volumetria variabile, dotati di TAG RFID, concessi in comodato d'uso gratuito ed associati univocamente (utenze non domestiche).
- **secco non riciclabile, umido e imballaggi in vetro-metalli** vengono conferiti utilizzando contenitori dotati di TAG RFID, di volumetria variabile, univocamente associati alle utenze e concessi in comodato d'uso gratuito (utenze domestiche e non domestiche)
- **sfalci e potature** vengono conferiti utilizzando contenitori conformi con acquisto a carico dell'utente.

I contenitori per il conferimento del secco non riciclabile sono monoutenza (ad eccezione di grandi condomini con un numero elevato di unità abitative), mentre quelli per il conferimento di umido e imballaggi in vetro-metalli possono essere monoutenza o assegnati a più utenze, nel caso di condomini, in funzione del numero di unità abitative degli stessi e delle particolari situazioni relative a disponibilità di spazi per l'esposizione.

E' prevista la tracciabilità del secco non riciclabile per tutte le utenze servite, attraverso il conteggio degli svuotamenti dei contenitori di volumetria variabile, monoutenza (salvo le eccezioni indicate) ed univocamente assegnati.

All'interno del contenitore di riferimento, l'umido va introdotto utilizzando esclusivamente sacchi compostabili, il secco non riciclabile utilizzando un qualsiasi sacco semitrasparente ispezionabile, gli imballaggi in vetro-metalli vanno inseriti sfusi.

I contenitori devono essere esposti la sera prima del giorno previsto per il ritiro da calendario, dalle ore 21:00 alle ore 4:00, con esposizione su suolo pubblico, fronte strada. Il servizio di raccolta è previsto anche nei giorni festivi. Ai fini della raccolta il territorio comunale è stato diviso in due zone (ZONA 1 e ZONA 2). Il calendario di raccolta, la suddivisione in zone, i rifiuti conferibili e tutte le altre informazioni attinenti alla raccolta vengono comunicate agli utenti con materiali cartacei, sull'APP JUNKER e sul sito di Eco Elpidiense.

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 in relazione a sistema adottato, contenitori, frequenze ed orari di raccolta. Nei paragrafi successivi sono presentati in modo dettagliato i servizi offerti distinti per tipologia di rifiuto.

RACCOLTA RIFIUTI <i>UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE</i> INTERO TERRITORIO COMUNALE <i>il servizio di raccolta è previsto anche nei giorni festivi</i>				
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA
- UMIDO - CARTA E CARTONE - IMBALLAGGI PLASTICA -IMBALLAGGI VETRO/ METALLI -SECCO NON RICICLABILE	ISOLE TECNOLOGICHE	5 moduli con contenitori da 1100 lt. per ogni isola	Utenze domestiche e non domestiche	giornaliera
UMIDO	porta a porta	-Mastello 10 lt. (areato) -Mastello 26 lt.	Utenze domestiche	Trisettimanale - Lunedì - Giovedì - Sabato dal 16.05 al 15.09 servizio giornaliero 7/7 per utenze non domestiche lungomare
		Contenitore 120 lt.	Utenze domestiche condominiali e non domestiche	
CARTA ECARTONE	porta a porta	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche	Settimanale - Martedì (zona 1) - Venerdì (zona 2) dal 16.05 al 15.09 servizio giornaliero 7/7 per utenze non domestiche lungomare
		Contenitore volumetria variabile	Utenze non domestiche	
		Colore BLU		
IMBALLAGGI CARTONE	porta a porta	Contenitore volumetria variabile	Utenze non domestiche	servizio ottimale da concordare col gestore (fino a 7/7)
IMBALLAGGI PLASTICA	porta a porta	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche	Settimanale - Mercoledì dal 16.05 al 15.09 servizio giornaliero 7/7 per utenze non domestiche lungomare
		Contenitore volumetria variabile	Utenze non domestiche	

IMBALLAGGI VETRO E METALLI	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Lunedì (zona 1) - Giovedì (zona 2)
		Colore VERDE		
		Contenitore volumetria variabile	Utenze domestiche condominiali e utenze non domestiche	<i>dal 16.05 al 15.09 servizio giornaliero 7/7 per utenze non domestiche lungomare</i>
SECCO NON RICICLABILE	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche	Bisettimanale - Martedì - Venerdì
		Colore GRIGIO		
		Contenitore volumetria variabile	Utenze non domestiche	<i>dal 16.05 al 15.09 servizio giornaliero 7/7 per utenze non domestiche lungomare</i>
VERDE E RAMAGLIE		Contenitore 120-240 lt. (acquisto a carico dell'utente) con limite massimo di conferimento di 100 kg/settimana ad utenza	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - Mercoledì (zona 1) - Sabato (zona 2)
PANNOLINI PANNOLONI	<i>porta a porta</i>	Sacco generico	Utenze domestiche	Giornaliero
OLI VEGETALI	<i>conferimento stradale</i>	Contenitori stradali	Utenze domestiche	A riempimento
PILE FARMACI MICRO-RAEE	<i>Conferimento c/o rivenditori</i>	Contenitori specifici presso rivenditori	Utenze domestiche	A riempimento
INGOMBRANTI	<i>servizio chiamata</i>	Conferimento a piano strada con limitazione di 5 pezzi/ritiro per un max di 12 ritiri/anno	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale su prenotazione al numero verde

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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)
- Contenitore 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*

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il conferimento, per utenze domestiche avviene tramite l'utilizzo di sacchi semitrasparenti di colore blu, il cui approvvigionamento è a carico dell'utente, mentre per le utenze non domestiche è previsto l'uso di contenitori di colore blu e volumetria variabile, concessi in comodato d'uso gratuito. Sacchi e contenitori 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'utenza domestica 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: ZONA 1 e venerdì: ZONA 2*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 5:00 – 12:00. La suddivisione del territorio nelle due zone è indicata sul pieghevole informativo, sul sito di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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 di colore blu e di volumetria variabile in base alle esigenze.

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il ritiro sarà svolto con frequenza variabile (da settimanale a giornaliera) a seconda delle necessità delle singole utenze, secondo accordi col gestore, 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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il conferimento, per le utenze domestiche, avviene tramite l'utilizzo di sacchi semitrasparenti di colore giallo, il cui approvvigionamento è a carico dell'utente, mentre per le utenze non domestiche è previsto l'uso di contenitori di colore giallo e volumetria variabile, concessi in comodato d'uso gratuito.

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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)
- Contenitore di colore verde e volumetria variabile in relazione alle esigenze (utenze domestiche condominiali e utenze non domestiche)

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 (*lunedì: ZONA 1 e giovedì: ZONA 2*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, nella fascia oraria 6:00 – 12:00. La suddivisione del territorio nelle due zone è indicata sul pieghevole informativo, sul sito di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il conferimento avviene tramite:

- Mastello 40 lt. di colore grigio per esposizione esterna (utenze domestiche e non domestiche con modeste produzioni)
- Contenitore di colore grigio, di volumetria variabile, in relazione alla produzione (utenze non domestiche)

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire utilizzando unicamente i contenitori in dotazione (univocamente associati e dotati di TAG RFID per la tracciabilità degli svuotamenti), 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 bisettimanale (*martedì e 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 generici in plastica, 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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.9 Raccolta oli vegetali esausti

Gli oli vegetali esausti prodotti dalle utenze domestiche come scarti di cucina possono essere conferiti dalle utenze domestiche utilizzando i contenitori stradali dedicati, distribuiti sull'intero territorio comunale.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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 all'interno del Centro di Raccolta, con accesso allo stesso nei giorni e negli orari di apertura, secondo quanto indicato nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.12 Raccolta piccoli Raee

I rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche di piccole dimensioni e di provenienza domestica (cellulari, calcolatrici, rasoi e spazzolini elettrici, giochi elettronici, ecc) possono essere conferiti all'interno di contenitori specifici posizionati presso i rivenditori, che verranno svuotati a 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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.13 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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.14 Raccolta rifiuti ingombranti

Il ritiro dei rifiuti ingombranti viene svolto gratuitamente, in seguito a prenotazione al numero verde, con limitazione di dodici ritiri/anno e per un massimo di cinque pezzi/ritiro.

I rifiuti da ritirare, comunicati al momento della prenotazione al numero verde, 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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.15 Raccolta verde e ramaglie

I rifiuti vegetali (sfalci d'erba, ramaglie e fogliame) prodotti da utenze che dispongono di abitazione con giardino, vengono ritirati gratuitamente con servizio porta a porta.

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), sul sito web di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il conferimento avviene tramite:

- Fascine o contenitore rigido (massimo 10 kg a contenitore): per quantitativi fino a 20 kg.
- Bidone carrellato di colore verde da 120-240 lt: per quantitativi fino a 100 kg.
- Servizio privato a pagamento su richiesta dell'utente: per quantitativi superiori a 100 Kg.

I contenitori 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 bisettimanale (*mercoledì: ZONA 1 e sabato: ZONA 2*), nella fascia oraria 5:00–12:00. La suddivisione del territorio nelle due zone è indicata sul pieghevole informativo, sul sito di Eco Elpidiense e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.16 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		
<p>Isola Tecnologica (Borgo Marinaro)</p>		<p>Isola tecnologica ad accesso controllato, composta da 5 moduli per contenitori da 1100 lt. Scatolato in lamiera zincata, con parte frontale apribile, coperchio superiore con apertura tramite pedale. sensore di riempimento.</p>
<p>10 lt. Aerato Marrone ORGANICO</p>		<p>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.</p>

<p>26 lt. con antirandagismo</p> <p>Marrone ORGANICO</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici.</p> <p>Coperchio incernierato al fusto, apertura totale 270°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermomanico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento.</p> <p>Capacità: 26 lt.</p> <p>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</u></p>
<p>40 lt. con antirandagismo</p> <p>Verde VETRO/METALLI Grigio SECCO NON RICICLABILE</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici.</p> <p>Coperchio a doppia anta per il conferimento dei rifiuti con i contenitori impilati, incernierato al fusto, apertura totale 270°.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermomanico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento.</p> <p>Capacità: 40 lt.</p> <p>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</u></p>
<p>120 lt. 240 lt. 360 lt.</p> <p>Blu CARTA Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI</p>		<p>Contenitore carrellato a due ruote conforme a norme UNI EN840.</p> <p>Capacità: 120/240/360 lt.</p> <p>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</u></p>
<p>660 - 1.100 lt.</p> <p>Blu CARTONE Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI</p>		<p>Cassonetto quattro ruote in HDPE</p> <p>Capacità: 660-1.100 lt.</p> <p>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</u></p>
<p>Indumenti usati</p> <p>Giallo</p>		<p>Cassonetto "standard" cm.115x115 x 220 h completi di paratia centrale, sbarra di chiusura, adesivi</p> <p><i>certificato ai sensi delle norme EN 12574-1, EN 12574-2, EN 12574-3, EN 840-6</i></p>

<p>Oli vegetali</p> <p>Giallo</p>		<p>Contenitore per la raccolta di bottiglie in plastica sigillate contenenti olio alimentare esausto -no olio sfuso</p> <p>Contenitore esterno in lamiera verniciata e contenitore interno in plastica che funge da vasca di contenimento</p> <p>Coperchio con griglia per bottiglie con blocco antiribaltamento che impedisce al coperchio di rimanere aperto</p>
<p>Pile</p>		<p>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</p>
<p>Farmaci</p>		<p>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.</p> <p>Bocchetta di immissione superiore autoscaricante ed antiprelievo</p>

7.17 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, App Junker).



RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI
MOTIVAZIONE DEL MANCATO RITIRO
 Consultare attentamente il pieghevole informativo

<input type="checkbox"/> SACCO NON IDONEO, UTILIZZARE SACCO TRASPARENTE	<input type="checkbox"/> RIFIUTI INDIFFERENZIATI
<input type="checkbox"/> SACCO NON IDONEO, UTILIZZARE SACCO COMPOSTABILE	<input type="checkbox"/> RIFIUTI NON CORRETTAMENTE DIFFERENZIATI

I conferimenti non corretti saranno soggetti a controlli e sanzioni previsti dal Regolamento Comunale

7.18 Centro di raccolta

Il Centro di Raccolta a servizio degli utenti di Porto Sant'Elpidio (gestito da Eco Elpidiense) è situato in via Garda 14. Presso lo stesso possono accedere unicamente gli utenti iscritti al ruolo Tari, che verranno identificati all'ingresso attraverso sistema di riconoscimento informatizzato.

In conformità alla normativa vigente e nel rispetto del Regolamento Comunale (in relazione a modalità e quantità ammesse), 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 e batterie, farmaci, oli esausti, toner, imballaggi di sostanze pericolose di provenienza domestica (vernici, antitarli, ecc) e inerti da piccole demolizioni domestiche.

Presso il Centro di Raccolta viene anche svolta, durante i giorni ed orari di apertura, la funzione di Ecosportello e di consegna dei contenitori (nuove utenze o sostituzioni).

Gli orari di apertura sono:

- *Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì: ore 10:00 – 13:00 / 15:00-18:00*
- *Sabato: ore 8:00 – 13:00 / 15:00-18:00*

8. Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e igiene urbana

Il servizio di igiene urbana prevede i seguenti interventi:

- Spazzamento manuale, pulizia aree verdi e rimozione guano
- Svuotamento cestini stradali e contenitori per deiezioni canine
- Spazzamento meccanizzato combinato con lavaggio strade
- Pulizia e lavaggio aree mercatali
- Pulizia e lavaggio aree occupate da feste e manifestazioni
- Rimozione erbe spontanee
- Pulizia caditoie, griglie e bocche di lupo
- Pulizia della spiaggia

8.1 Spazzamento manuale, pulizia aree verdi e lavaggio guano

Lo spazzamento manuale viene svolto con frequenza giornaliera (fascia oraria 6:00 -13:00) e riguarda le vie sotto indicate:

Piazza Garibaldi – Via Piave – Via Marinai d’Italia – Piazzale Virgilio – Piazza Giovanni XIII

Il servizio prevede l’asportazione di qualsiasi rifiuto presente: aspirazione foglie, raccolta siringhe, asportazione di escrementi animali, rimozione guano volatili, asportazione dei rifiuti depositati all’esterno delle griglie dei pozzetti e delle caditoie.

8.2 Svuotamento cestini stradali e dei contenitori per deiezioni canine

Il servizio di svuotamento di tutti i cestini stradali e dei contenitori per le deiezioni canine presenti sul territorio verrà svolto con frequenza minima settimanale (fascia 6:00 -13:00)

8.3 Spazzamento meccanizzato combinato con lavaggio strade

Il servizio di spazzamento combinato prevede interventi con spazzatrice meccanica con l’ausilio di uomo a terra, che può intervenire con la pulizia manuale delle aree difficilmente raggiungibili (angoli, punti coperti da auto in sosta, aiuole, marciapiedi) garantendo così la perfetta pulizia delle aree e vie interessate.

Lo spazzamento meccanico verrà eseguito con spazzatrici di diversa grandezza per accedere anche nelle vie più strette del centro storico e sarà supportato dal posizionamento di opportuna segnaletica fissa e/o mobile.

Il servizio viene svolto con frequenze variabile (da settimanale a mensile), con fascia oraria 5:00 – 10:00, in relazione alle diverse zone del territorio, indicate in planimetria di dettaglio.

8.4 Pulizia e lavaggio aree mercatali

La pulizia delle aree mercatali verrà svolta con le stesse modalità previste per lo spazzamento manuale e prevede un intervento prima del mercato (fascia oraria 5:00 – 6:00) e un intervento al termine dell'attività (fascia oraria 13:00 – 16:00), nei giorni di seguito indicati:

- Martedì: Zona centro – Piazza Garibaldi
- Mercoledì: Piazza Fratelli Cervi
- Giovedì: Piazzale Chiesa San Pio X

8.5 Pulizia e lavaggio aree occupate da feste e manifestazioni

La pulizia delle aree interessate da feste e manifestazioni verrà svolta con le stesse modalità previste per lo spazzamento manuale e combinato, al termine delle manifestazioni stesse, secondo un calendario fornito dal Comune.

8.6 Rimozione erbe spontanee

La rimozione meccanica di erbe spontanee su strade e marciapiedi sarà svolta con la frequenza di quattro interventi annuali, le cui date sono da concordare con il Comune.

8.7 Pulizia caditoie, griglie e bocche di lupo

Il servizio prevede il lavaggio e la pulizia soprasuolo delle caditoie, griglie e bocche di lupo, in modo da assicurare il costante e regolare deflusso delle acque meteoriche e si svolge utilizzando spazzatrici attrezzate con lancia ad alta pressione e pompa di aspirazione.

L'intervento di pulizia caditoie viene svolto con la frequenza di quattro interventi annui su tutte le caditoie presenti sul territorio comunale, in date da concordare con il Comune.

8.8 Pulizia della spiaggia

Il servizio di pulizia della spiaggia libera (comprensivo dello svuotamento dei cestini), durante la stagione balneare, viene svolto manualmente con le seguenti frequenze:

- 3 giorni/settimana: dal primo al trenta giugno e dal primo al quindici settembre
- 6 giorni/settimana: nel mese di luglio
- 7 giorni/settimana: nel mese di agosto

9. I servizi di relazione con il pubblico

9.1 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.

9.2 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, ritirare le tessere per l'utilizzo delle isole tecnologiche.

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 il Centro di Raccolta di Porto Sant'Elpidio (via Garda 40) negli orari di apertura dello stesso.

9.3. APP JUNKER

Eco Elpidiense ha messo a disposizione delle utenze l'App *Junker* che oltre a fornire tutte le informazioni relative alle modalità di svolgimento del servizio, le istruzioni per la differenziazione dei rifiuti e la collocazione dei contenitori stradali, permette anche agli utenti di interagire con l'azienda inviando eventuali richieste e/o segnalazioni riferite al servizio.

9.4. 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

9.5 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 presso l'Ecosportello del Centro di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura, mentre la consegna dei contenitori alle nuove utenze non domestiche che necessitano di carrellati di volumetria superiore, viene effettuata a domicilio entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta al Numero Verde o all'Ecosportello, oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

La consegna delle tessere alle utenze che risiedono nella zona servita con le Isole Tecnologiche viene svolta presso l'Ecosportello della sede operativa di Eco Elpidiense, in Strada Prov.le Corvese 40.

9.6 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.

10. 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.

10.1 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 ed il servizio spazzamento e lavaggio delle strade 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 o allo spazzamento 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.

10.2 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.

10.3 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>