



CARTA DELLA QUALITA' **DEI SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI** **E IGIENE AMBIENTALE**

COMUNE DI ASCOLI PICENO

In vigore dal 1° gennaio 2021



Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
2. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	4
2.1 VALIDITA' DELLA CARTA	4
2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO	5
3.2 CONTINUITA'	5
3.3 CORTESIA E DISPONIBILITA'	5
3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	5
3.5 INFORMAZIONE	5
3.6 QUALITA', SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA	5
3.7 PRIVACY	6
4. SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI	6
4.1 IL TERRITORIO SERVITO	6
4.2 IL SISTEMA DI RACCOLTA.....	6
4.3 RAPPORTO CON L'UTENZA	9
4.3.1 Ecosportello	9
4.3.2 Call Center	9
4.4. I SERVIZI DI BASE.....	10
4.4.1 Raccolta Umido (area servita con porta a porta)	10
4.4.2 Raccolta Carta e cartone (area servita con porta a porta)	10
4.4.3 Raccolta imballaggi in plastica (area servita con porta a porta)	11
4.4.4 Imballaggi in vetro/metalli (area servita con porta a porta)	11
4.4.5 Raccolta secco residuo (area servita con porta a porta)	11
4.4.6 Raccolta pannolini e pannoloni	12
4.4.7 Raccolta verde e ramaglie	12
4.4.8 Raccolta oli vegetali esausti.....	12
4.4.9 Raccolta indumenti usati	12
4.4.10 Raccolta pile e batterie.....	13
4.4.11 Raccolta farmaci	13
4.4.12 Raccolta di contenitori di prodotti tossici o infiammabili	13
4.4.13 Raccolta dei rifiuti cimiteriali.....	13
4.4.14 Raccolta dei rifiuti prodotti dai mercati rionali	13
4.4.15 Raccolta dei rifiuti prodotti da eventi e manifestazioni	13
4.4.16 Servizio di spazzamento e lavaggio strade	13

4.4.17 Pulizia Caditoie	14
4.4.18 Servizio di svuotamento dei cestini stradali	15
4.4.19 Manutenzione del verde pubblico ed attività accessorie.....	15
4.4.20 Servizio di sgombro neve.....	16
4.4.21 Servizio presso gli ecocentri	16
4.4.22 La riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani	16
4.5 I CONTENITORI PER LA RACCOLTA	16
4.6 GESTIONE DELLE DIFFORMITA' NEI CONFERIMENTI	18
4.7 GESTIONE DELLE DIFFORMITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI	19
5. TUTELA DEL CLIENTE	20
5.1 SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA	20
5.2 TRASPARENZA E TRACCIABILITA'	20
5.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	20
5.4 ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI.....	20
6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE	20
6.1 INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI.....	20
6.2 CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI.....	20
6.3 RICHIESTE E PARTECIPAZIONE	21
6.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	21
7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO	21

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Ecoinnova srl è una realtà imprenditoriale che opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana ed ambientale. La sua attività è principalmente rivolta agli Enti Locali, per i quali svolge attività di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, servizi di nettezza urbana, gestione verde pubblico e attività collaterali.

Costituita nel 2013, è attualmente partecipata dalle società Eco Elpidiense S.r.l. e Opera Investimenti S.r.l. L'organizzazione aziendale di Ecoinnova è articolata con una Direzione Generale, con sede nel comune di Porto Sant'Elpidio (FM) e con sedi operative nei comuni di Ascoli Piceno e Porto Sant'Elpidio.

La Società attualmente svolge il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per conto del Comune di Ascoli Piceno e nel Comune di Grottazzolina.

La Ecoinnova S.r.l. dispone di un vasto parco automezzi progettati e realizzati secondo le esigenze ecologiche più all'avanguardia, costantemente controllati e mantenuti in perfetta efficienza e di personale adeguatamente formato per fornire competenza e professionalità.

La Ecoinnova è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità:

- certificazione UNI EN ISO 9001
- certificazione UNI EN ISO 14001

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

2.1 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente **Carta della Qualità dei Servizi di Gestione dei Rifiuti** erogati da Ecoinnova sul territorio comunale di Ascoli Piceno ha validità fino al 9 luglio 2033, data di scadenza dell'Accordo Transattivo sottoscritto tra il Comune di Ascoli Piceno, Ecoinnova srl ed Ascoli Servizi Comunali, quest'ultima firmataria del Contratto di servizio con il Comune di Ascoli Piceno, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati"
- Delibera ARERA n. 443 del 31/10/19 "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021"
- Delibera ARERA n. 158 del 05/05/20 "Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 24 dicembre 2007, n.244

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO

Ecoinnova 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 CONTINUITA'

Ecoinnova 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 DISPONIBILITA'

Ecoinnova 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

Ecoinnova 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

Ecoinnova 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.

Ecoinnova 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 QUALITA', SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA

Ecoinnova 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 ISO 14001) assicurando il rispetto delle norme di settore a tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, oltre che alla salvaguardia dell'ambiente.

3.7 PRIVACY

Ecoinnova 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. SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

4.1 IL TERRITORIO SERVITO

Ecoinnova attualmente gestisce il servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana nei comuni marchigiani di Ascoli Piceno (*estensione: 168 kmq – popolazione: 48.000 abitanti*) e Grottazzolina (*estensione: 10 kmq – popolazione: 3.300 abitanti*).

In entrambi i comuni viene servito l'intero territorio comunale.

Il Comune di Ascoli Piceno si trova nella parte meridionale della Regione Marche e dista 28 km dal Mare Adriatico.

Il suo centro urbano sorge ad un'altitudine di 154 metri s.l.m., nella zona di confluenza tra il fiume Tronto e il torrente Castellano, circondato per tre lati da montagne, tra cui la Montagna dell'Ascensione, il Colle San Marco e la Montagna dei Fiori.

Il suo territorio è contornato da due aree naturali protette: il Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga a sud e il Parco Nazionale dei Monti Sibillini a nord-ovest.

Il territorio di Ascoli Piceno comprende un antico centro storico, quartieri limitrofi densamente popolati sviluppatisi negli anni del boom economico-demografico e zone periferiche a bassa densità abitativa, rappresentate da frazioni e case sparse.

4.2 IL SISTEMA DI RACCOLTA

Ai fini dell'organizzazione del servizio possono essere individuate due zone:

- **Area Urbana ad elevata densità abitativa (circa 41.000 abitanti), comprendente il centro storico e i quartieri limitrofi, servita con *raccolta porta a porta*.**
- **Frazioni a bassa densità abitativa e con abitazioni disperse (circa 7.000 abitanti) servita con *isole ecologiche*.**

Le utenze servite sono in totale circa 24.747 (di cui 21.468 utenze domestiche e 3.279 utenze non domestiche).

Nella tabella che segue vengono indicati i quartieri e le frazioni del Comune di Ascoli Piceno, con indicazione del sistema di raccolta adottato e della relativa data di attivazione.

	QUARTIERI/ FRAZIONI	Sistema di raccolta	Data attivazione
QUARTIERI	Centro storico, Porta Cappuccina, Campo Parignano, Porta Romana, Porta Cartara.	Porta a porta	15.05.2017
	Brecciarolo, Marino del Tronto, Monticelli, Mozzano, Poggio di Bretta, Porta Maggiore, Villa Sant'Antonio, Zona Battente (via dell'Aspo), Cavignano, Castagneti	Porta a porta	06.11.2017

FRAZIONI	Caprignano, Carpineto, Casalena, Casamurana, Case di Cioccio, Casette, Castagneti, Castel Trosino, Castellano, Cavaceppo, Cervara, Cignano, Colle, Colle di Funti, Collina, Collotto, Colonna, Colonnata, Coperso, Faiano, Fonte di Campo, Fosso Riccione, Funti, Giustimana, Lisciano, Lisciano di Colloto, Montadamo, Monte di Rosara, Monterocco, Monticelli Alto, Morignano, Pagani, Palmaretta, Pedana, Piagge, Pianaccerro, Polesio, Porchiano, Rosara, San Giacomo, San Pietro, Santa Maria a Corte, San Marco, Santa Maria in Capriglia, Talvacchia, Trivigliano, Tronzano, Vallecupa, Vallesenzana, Vallevenere, Valli, Venagrande, Venapiccola, Vitavello	Stradale isole ecologiche	18.05.2020
-----------------	---	--	------------

Di seguito viene schematicamente rappresentata l'organizzazione del servizio di raccolta adottato in relazione a contenitori, frequenze ed orari di raccolta per entrambi i modelli di raccolta adottati. In casi specifici e per esigenze particolari (es. utenze non domestiche) le raccolte possono essere più frequenti (anche giornaliere) di quanto indicato in tabella.

Ecoinnova fornisce i contenitori in comodato d'uso alle utenze e annualmente definisce con Ascoli Servizi Comunali e con l'Amministrazione Comunale l'eventuale fornitura gratuita dei sacchi alle utenze domestiche, informandone i cittadini attraverso gli strumenti di comunicazione (sito internet, manifesti, articoli su stampa locale).

Alle utenze non domestiche vengono forniti in comodato d'uso contenitori di volumetria diversa in relazione alle specifiche esigenze.

Tutti i **contenitori** consegnati alle utenze domestiche e non domestiche delle zone servite col porta a porta sono **monoutenza** (ad eccezione dei bidoni dell'umido condominiali) e dotati di **codice identificativo**.

I contenitori stradali del vetro sono dotati di foro di conferimento e di chiusura, allo scopo di evitare conferimenti non corretti.

Il servizio di raccolta viene svolto con automezzi di ultima generazione 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, efficacia e riduzione dell'impatto ambientale.

In particolare per il servizio porta a porta vengono utilizzate mini-presse con capacità 35-75 quintali (sia per le zone servite col porta a porta, che per le frazioni servite con isole stradali), oltre che una micropressa da 2 mc. idonea a servire le vie del centro storico e un compattatore posteriore da 10 mc. per la raccolta del cartone e del secco non riciclabile delle frazioni.

RACCOLTA PORTA A PORTA <i>UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE</i> CAPOLUOGO E QUARTIERI DENSAMENTE POPOLATI				
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA
UMIDO	<i>porta a porta</i>	Mastello areato 10 lt Mastello 26 lt. Bidoni carrellati 120 Lt (condomini)	Utenze domestiche	Trisettimanale - Lunedì - Giovedì - Sabato
		Colore MARRONE		
		Bidoni carrellati 120-240 lt.	Utenze non domestiche	
CARTA E CARTONE	<i>porta a porta</i>	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche	Settimanale - Martedì
		Colore BIANCO		
		Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
IMBALLAGGI PLASTICA	<i>porta a porta</i>	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche	Settimanale - Mercoledì
		Colore GIALLO		
		Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
VETRO e METALLI	<i>Stradale di prossimità</i>	Bidoni carrellati da 240 a 360 lt. con chiusura	Utenze domestiche	Settimanale o bisettimanale in giorni fissi Martedì Giovedì Venerdì
		Colore VERDE		
		Bidoni carrellati da 240 a 360 lt.	Utenze non domestiche	
SECCO NON RICICLABILE	<i>porta a porta</i>	Sacco semitrasparente	Utenze domestiche	Settimanale - Venerdì
		Colore GRIGIO		
		Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
PANNOLINI PANNOLONI	<i>porta a porta</i>	Sacco azzurro	Utenze domestiche	Giornaliero
VERDE E RAMAGLIE	<i>Conferimento gratuito c/o ecocentro per quantitativi fino a 100 kg</i>		Utenze domestiche	
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>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
FARMACI SCADUTI	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
IMBALLAGGI RIFIUTI PERICOLOSI di origine domestica	<i>Conferimento gratuito presso ecocentro</i>		Utenze domestiche	A riempimento

RACCOLTA CON ISOLE STRADALI				
<i>UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE</i>				
FRAZIONI A BASSA DENSITA' ABITATIVA E CASE SPARSE				
RIFIUTO	CONTENITORE	COLORE	FREQUENZA RACCOLTA	
UMIDO	Bidoni carrellati da 120-240 lt.	MARRONE	lunedì, giovedì e sabato	
CARTA e cartone	Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	BIANCO	lunedì, mercoledì e venerdì	
PLASTICA	Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	GIALLO	martedì, giovedì e sabato	
VETRO/METALLI	Bidoni carrellati da 360 lt. e campane	VERDE	Al riempimento	
SECCO NON RICICLABILE	Bidoni carrellati da 360 a 1100 lt.	GRIGIO	2-3 volte a settimana	
Per tutti gli altri rifiuti valgono le stesse modalità di conferimento adottate per il capoluogo, come di seguito schematizzato:				
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>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
FARMACI SCADUTI	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
IMBALLAGI RIFIUTI PERICOLOSI di origine domestica	<i>Conferimento gratuito presso ecocentro</i>		Utenze domestiche	A riempimento

Nelle frazioni sono state allestite le isole ecologiche, uniformemente distribuite sul territorio interessato dal sistema stradale.

Le isole sono composte di contenitori di volumetria variabile idonei al conferimento di umido, carta, plastica, vetro/metalli, secco non riciclabile.

4.3 RAPPORTO CON L'UTENZA

In relazione alle esigenze di comunicazione, informazione e gestione delle segnalazioni da parte dell'utenza, Ecoinnova ha attivato i seguenti servizi.

4.3.1 Ecosportello

Ecoinnova ha predisposto un ecosportello presso la sua sede operativa nel Comune di Ascoli Piceno, con funzione di front office, al fine di favorire l'incontro diretto tra azienda ed utente relativamente alle esigenze di informazione, di comunicazione, di segnalazione.

L'ecosportello rimane aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

4.3.2 Call Center

Ecoinnova ha predisposto un servizio per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza a titolo gratuito attraverso il **numero verde 800.200.804**, attivo tutti i giorni feriali, dalle ore 8:00 alle ore 13:00, con risposta diretta durante il normale turno di lavoro e segreteria telefonica nelle restanti ore.

Il numero verde viene comunicato all'utente attraverso il sito internet, il pieghevole informativo e in occasione di comunicazioni su stampa locale.

Il personale addetto al call center è adeguatamente formato per soddisfare l'utente relativamente a richieste di:

- Informazioni sulle modalità di differenziazione e conferimento dei rifiuti
- Gestione delle segnalazioni di disservizio
- Consegna contenitori (sostituzioni per rottura o nuova utenza)
- Esigenze particolari per giustificati motivi

4.4. I SERVIZI DI BASE

4.4.1 Raccolta Umido (area servita con porta a porta)

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 Ecoinnova. 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 (condomini con più di 6 unità abitative 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** è **trisettimanale** (*lunedì, giovedì, sabato*)

4.4.2 Raccolta Carta e cartone (area servita con porta a porta)

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 Ecoinnova.

Il conferimento da parte delle utenze domestiche avviene utilizzando sacchi semitrasparenti di colore bianco, mentre le utenze non domestiche utilizzano

contenitori consegnati in comodato d'uso di volumetria variabile da 360 a 1100 litri, in relazione alle specifiche esigenze.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire sfuso e utilizzando unicamente i sacchi/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** (*martedì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche.

4.4.3 Raccolta imballaggi in plastica (area servita con porta a porta)

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 Ecoinnova.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire sfuso e schacciato, utilizzando unicamente i sacchi o 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** (*mercoledì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche.

4.4.4 Imballaggi in vetro/metalli (area servita con porta a porta)

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 Ecoinnova.

Il conferimento per le utenze domestiche avviene all'interno di contenitori di prossimità distribuiti in modo capillare sul territorio da servire, di volumetria 240-360 litri e dotati di foro e chiusura, al fine di impedire conferimenti non corretti.

Lo svuotamento viene svolto in giorni programmati, in relazione al riempimento.

4.4.5 Raccolta secco residuo (area servita con porta a porta)

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 Ecoinnova.

Il conferimento da parte delle utenze domestiche avviene utilizzando sacchi semitrasparenti di colore grigio, mentre le utenze non domestiche utilizzano contenitori consegnati in comodato d'uso di volumetria variabile da 360 a 1100 litri, in relazione alle specifiche esigenze.

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 **settimanale** (*venerdì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche.

4.4.6 Raccolta pannolini e pannoloni

I pannoloni e pannolini devono essere conferiti dall'utenza utilizzando i **sacchi specifici** di colore azzurro (con la scritta di riferimento). All'interno del sacco 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 di 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 Ecoinnova.

4.4.7 Raccolta verde e ramaglie

I rifiuti vegetali (sfalci d'erba, ramaglie e fogliame) prodotti da utenze domestiche che dispongono di abitazione con giardino, possono essere conferiti gratuitamente presso l'ecocentro per quantitativi fino a 100 Kg, mentre per quantitativi superiori può richiedere ad Ecoinnova (o ad altra ditta di suo gradimento) un servizio gratuito a pagamento, attraverso richiesta al numero verde o via mail.

Il conferimento gratuito presso l'ecocentro, con limite quantitativo indicato, può avvenire durante gli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dal lunedì al venerdì: dalle ore 15:00 alle ore 19:00)

4.4.8 Raccolta oli vegetali esausti

Gli oli vegetali esausti prodotti dalle utenze domestiche come scarti di cucina possono essere conferiti utilizzando i contenitori stradali dedicati, posizionati in punti strategici del territorio comunale.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi e la dislocazione dei contenitori sul territorio vengono indicati sul sito web di Ecoinnova (www.ecoinnovasrl.it).

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente può avvenire senza vincoli di giorni ed orari e lo svuotamento dei contenitori stradali sarà effettuato secondo necessità da ditta autorizzata.

4.4.9 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 in punti strategici del territorio comunale, la cui dislocazione viene indicata sul sito web di Ecoinnova (www.ecoinnovasrl.it).

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente può avvenire senza vincoli di giorni ed orari e lo svuotamento dei contenitori stradali sarà effettuato secondo necessità da ditta autorizzata.

4.4.10 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.

4.4.11 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.

4.4.12 Raccolta di contenitori di prodotti tossici o infiammabili

I contenitori di prodotti tossici o infiammabili di produzione domestica (insetticidi, smacchiatori, solventi, antitarli) possono essere conferiti presso l'ecocentro comunale durante gli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dal lunedì al venerdì: dalle ore 15:00 alle ore 19:00)

4.4.13 Raccolta dei rifiuti cimiteriali

I Cimiteri sono stati dotati di contenitori di volumetria idonea al conferimento dei rifiuti, il cui svuotamento avviene secondo necessità, con incremento della frequenza durante il periodo di commemorazione dei defunti.

4.4.14 Raccolta dei rifiuti prodotti dai mercati rionali

La raccolta dei rifiuti prodotti dai mercati rionali verrà svolta in modo da garantire la corretta differenziazione dei rifiuti e la pulizia dell'area interessata al termine del mercato.

4.4.15 Raccolta dei rifiuti prodotti da eventi e manifestazioni

Il servizio di raccolta rifiuti prodotti da eventi e manifestazioni viene organizzato e gestito da Ecoinnova sulla base di modalità definite nel Capitolato di Servizio. Oltre quelle specificate nel Capitolato, nel corso delle varie annualità, possono essere effettuate prestazioni extra-contrattuali, concordate preventivamente con l'Amministrazione Comunale e/o con i vari organizzatori.

Ecoinnova fornisce i contenitori idonei alla corretta differenziazione dei rifiuti in relazione al tipo di evento e al termine dello stesso i contenitori verranno svuotati e ritirati, provvedendo anche alla pulizia delle aree interessate.

4.4.16 Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il **servizio di spazzamento** garantisce tutte le attività organizzative ed operative atte ad effettuare la pulizia del territorio, con una gestione flessibile tale da rispondere, con operatori ed attrezzature, alle diverse esigenze stagionali.

Il servizio di spazzamento svolto da Ecoinnova interessa 168 chilometri di strade urbane (tolleranza 8%) nelle quali viene svolto lo spazzamento manuale, meccanizzato e/o combinato.

Gli interventi di **spazzamento manuale** vengono svolti sulle aree non accessibili ai mezzi meccanici: marciapiedi, piazze, strade pedonali, rue, aree verdi.

Gli interventi di **spazzamento meccanico** vengono svolti sull'intera superficie di piazze, vie del centro storico, mercati e spazi adibiti a parcheggio, strade pedonali e piste ciclabili. Questo tipo di intervento prevede l'utilizzo di moduli lavorativi composti da almeno un operatore ed una macchina spazzatrice (di tipo meccanico o aspirante).

Per ottimizzare l'intervento e per abbattere le polveri, le macchine provvedono anche ad una preventiva umidificazione della zona sulla quale intervengono. La Società dispone di macchine di diverse dimensioni in funzione delle aree da servire.

Lo spazzamento sia meccanico che manuale è assicurato in parte tutti i giorni, in parte a giorni alterni, settimanale, quindicinale e mensile.

Le aree e le vie interessate dalle attività di spazzamento meccanizzato sono via via indicate dalle Ordinanze Dirigenziali del Comune (Ordinanza dirigenziale N.351 del 06/07/2011 e ss.mm.ii), consultabili sul sito ufficiale del Comune di Ascoli Piceno (www.comune.ap.it).

Ecoinnova organizza il **servizio di lavaggio strade e rue del Centro Storico**, finalizzato a migliorare le condizioni di pulizia delle sedi stradali, contribuendo anche al miglioramento della qualità dell'aria della città.

Il servizio di lavaggio strade dovrà avvenire a seconda delle necessità rilevate e svolto prevalentemente nei mesi da Maggio ad Ottobre, per un numero di circa 10 vie lavate al giorno. Il lavaggio viene svolto da addetti con un autocisterna munita di lancia idropulitrice e consistente nella idropulizia ad alta pressione, con aggiunta di prodotti disinfettanti.

Per l'**asporto delle foglie e spazzamento meccanico integrato con motosoffiatore** durante la stagione autunnale o in caso di condizioni eccezionali dovute agli avversi eventi atmosferici, la Società effettua interventi mirati, integrando lo spazzamento meccanico a quello manuale. Gli interventi vengono svolti di norma nelle zone residenziali, artigianali e commerciali, sulle strade a intenso traffico veicolare e nelle zone con alta concentrazione di alberi.

4.4.17 Pulizia Caditoie

La Società effettua la pulizia dei tombini e delle caditoie associate al sistema di raccolta delle acque meteoriche procedendo periodicamente a liberare i tombini da eventuali residui che impediscono il regolare deflusso delle acque e, su segnalazione dei cittadini, dovrà verificare il regolare funzionamento del sistema di raccolta e nel caso in cui si rendano necessari interventi di manutenzione segnalerà al Comune di Ascoli Piceno tale esigenza.

Resta inteso che nell'esecuzione del servizio di pulizia caditoie non sono di competenza di Ecoinnova le problematiche relative alle condotte che collegano le caditoie alle pubbliche fognature, per le quali è necessario contattare il Comune (se strade comunali)

e/o la Provincia (se strade provinciali), interventi per i quali è necessario l'utilizzo appositi mezzi di autospurgo e apposite autorizzazioni.

4.4.18 Servizio di svuotamento dei cestini stradali

Sul territorio sono presenti i cestini stradali che dovranno essere svuotati nell'ambito dei servizi di spazzamento manuale. Lo svuotamento viene effettuato con frequenza giornaliera nella zona del Centro Storico e tri-settimanale nel resto del territorio.

4.4.19 Manutenzione del verde pubblico ed attività accessorie

La manutenzione del verde pubblico prevede una serie di interventi, le cui tempistiche e specifiche sono riportate nella tabella seguente.

TIPOLOGIA	TEMPISTICA	INTERVENTO	SPECIFICHE DEL CAPITOLATO TECNICO
Taglio dell'erba	Pianificazione annuale degli interventi	Sia a mano che con l'ausilio di mezzi meccanici	
Rasatura delle siepi e potatura degli arbusti.	Pianificazione annuale degli interventi	Da effettuarsi con mantenimento del loro aspetto ornamentale e quindi, soprattutto per le siepi, mantenimento della loro forma armonica e regolare.	
Potatura ordinaria degli alberi di alto fusto	Pianificazione annuale servizio di potatura alberi. Gli interventi sono richiesti ed autorizzati dal Servizio Parchi e giardini del Comune di Ascoli Piceno	Da effettuarsi mediante sfoltimento e riforma della chioma effettuata con la tecnica del taglio di ritorno su diametro non superiore a cm. 10; rimonta del secco ed eliminazione dei rami pericolosi.	n. 400 anno
Abbattimento o interventi di potatura straordinaria	Autorizzazione del Servizio Parchi e Giardini del Comune di Ascoli Piceno	Da effettuarsi mediante disposizioni impartite dal Servizio Parchi e Giardini del Comune di Ascoli Piceno	n. 30 anno
Controllo periodico delle attrezzature e dei giochi esistenti		Controllo periodico delle attrezzature e dei giochi esistenti mediante verifica del funzionamento e dell'usura dei punti di attrito (catene, giunti, corde, sedili, altalene, ecc.), delle superfici di scivolamento e dei sostegni; verifica della robustezza e della sicurezza statica dell'attrezzo mediante prove pratiche e/o sollecitazioni da parte di adulti o carichi	I controlli, come da norma UNI EN 1176:2008 e EN 1177:2008, avvengono con le seguenti cadenze: Ispezione operativa da effettuare ogni mese per verificare più nel dettaglio lo stato dell'attrezzatura; Ispezione principale annuale, attraverso la quale si verifica il livello complessivo di sicurezza

			delle attrezzature.
Fornitura e messa a dimora di fiori stagionali nelle fioriere e nelle zone di verde presenti nel Centro Storico	Zone particolarmente interessate: Piazza Roma, Piazza Arringo, Viale Indipendenza, spartitraffico in Corso V. Emanuele	Intervento comprensivo di pacciamatura con corteccia di pino e successivi interventi di manutenzione giornaliera mediante reintegro di fiori appassiti o mancanti, irrigazione e scerbatura del terreno.	
Manutenzione di tavoli, panchine, cestini e staccionate		Sostituzione degli elementi delle panchine o delle staccionate quando degradate o pericolose.	Sostituzione fino a un massimo di 6 ml per staccionata

4.4.20 Servizio di sgombrò neve

In caso di nevicate Ecoinnova collabora con l'Amministrazione Comunale relativamente allo sgombrò della neve dai marciapiedi del Centro Storico e attraverso la pulizia manuale e lo spargimento di sale nelle vie del Centro Storico e nelle vie attigue ai centri di interesse sociale e scuole.

4.4.21 Servizio presso gli ecocentri

Gli utenti di Ascoli Piceno fanno riferimento ad un ecocentro comunale situato in via Monini, aperto al pubblico tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al sabato (ore 9:00-13:00) e dal lunedì al venerdì (ore 15:00-19:00).

Presso l'ecocentro i cittadini possono conferire tutte le tipologie di rifiuto di provenienza urbana, nel rispetto delle modalità e quantità consentite.

4.4.22 La riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani

La gestione della tariffa è in capo al Comune, quindi per qualsiasi informazione o pratica a riguardo, l'utente dovrà fare riferimento all'ufficio tributi del Comune di Ascoli Piceno.

4.5 I 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

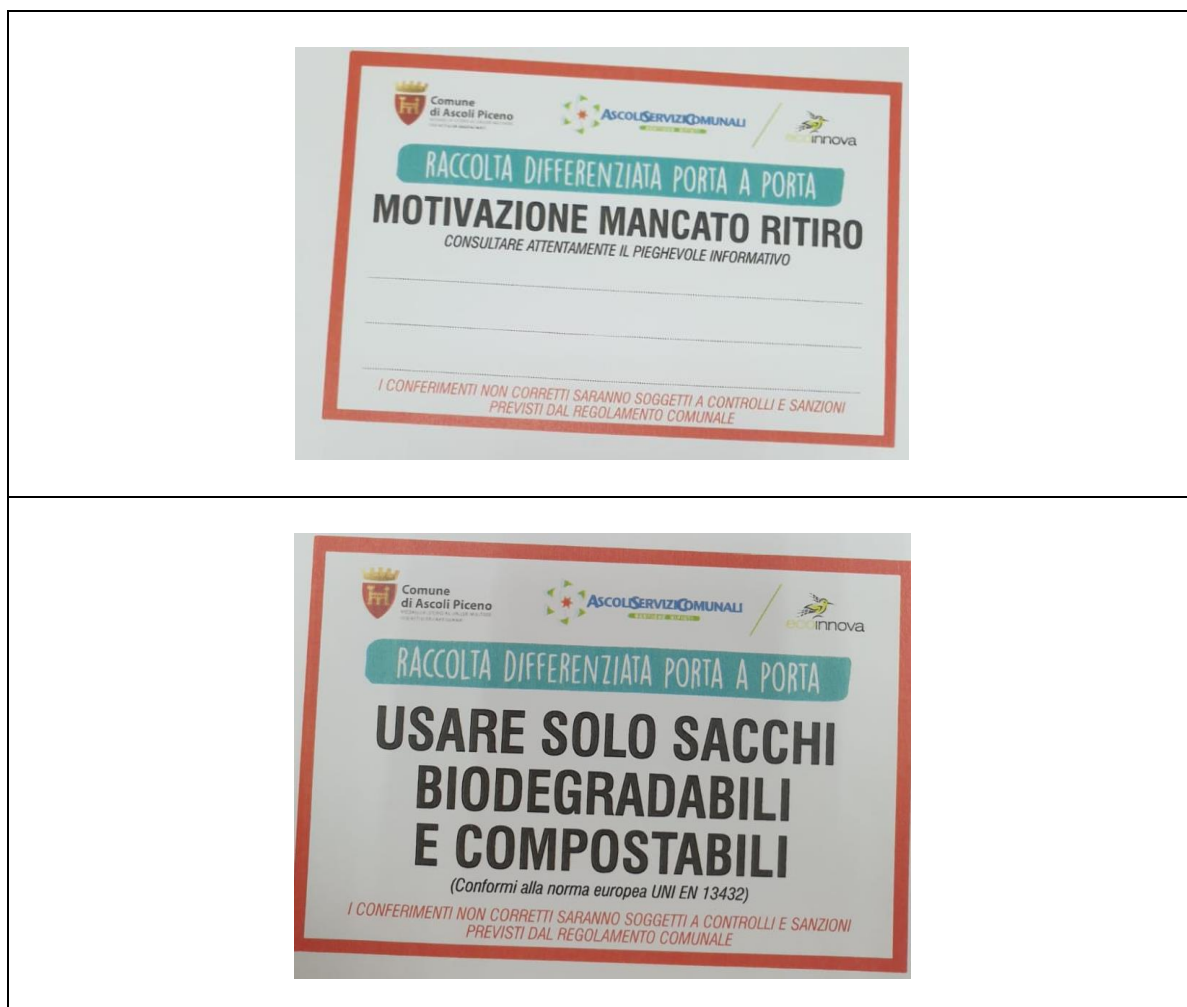
<p>10 lt. Aerato</p> <p>Marrone ORGANICO</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100%. Coperchio e fondo con micro forature per l'aerazione del rifiuto.</p> <p>Capacità: 10 lt.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico e apertura automatica in fase di svuotamento.</p>
<p>26 lt. con antirandagismo</p> <p>Marrone ORGANICO</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici. Coperchio incernierato al fusto, apertura totale 270°.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico 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</p>
<p>40 lt. – 50 lt. con antirandagismo</p> <p>Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI Bianco CARTA Giallo PLASTICA</p>		<p>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°.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento.</p> <p>Capacità: 40 lt. – 50 lt.</p> <p>Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo</p>
<p>120 lt. 240 lt. 360 lt.</p> <p>Bianco 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</p>
<p>660 - 1.100 lt.</p> <p>Bianco CARTA 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</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 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</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>Bianco</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>
<p>Toner</p> <p>Blu</p>		<p>Contenitore in polipropilene alveolare, base rettangolare, dotato di due maniglie laterali per il trasporto. Atossico, riciclabile.</p>

4.6 GESTIONE DELLE DIFFORMITA' 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 attraverso i canali previsti per la comunicazione.

I conferimenti non corretti vengono registrati dall'operatore attraverso il sistema informatico in dotazione all'automezzo e resi disponibili alle autorità competenti (ispettori ambientali e vigili urbani) per la valutazione dell'applicazione di eventuali sanzioni.



4.7 GESTIONE DELLE DIFFORMITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Ecoinnova è tenuta a svolgere il servizio di raccolta rifiuti secondo lo standard previsto. 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) o utilizzando il *Modulo Segnalazioni e Reclami* liberamente scaricabile dal sito internet di Ecoinnova (www.ecoinnovasrl.it).

Il personale di Ecoinnova 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.

In caso di mancate raccolte dovute a causa di forza maggiore (ad esempio eventi atmosferici eccezionali o interruzioni di viabilità) il servizio verrà recuperato appena possibile, concordando le modalità con l'Amministrazione Comunale.

5. TUTELA DEL CLIENTE

5.1 SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA

Ecoinnova si impegna a semplificare e snellire le procedure per gli utenti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

5.2 TRASPARENZA E TRACCIABILITA'

Ecoinnova si impegna a rendere trasparenti e tracciabili le modalità di erogazione del servizio.

5.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Ecoinnova si impegna a formare i suoi operatori all'insegna del rispetto e della cortesia nei riguardi degli utenti, in ogni fase dello svolgimento del servizio.

5.4 ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di Ecoinnova, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- EcoSportello (c/o sede Ecoinnova: via Piceno Aprutina snc e dal 01/10/21 nuova sede via Calzecchi Onesti 16)
- Call Center al numero verde 800.200.804
- Mail info@ecoinnovasrl.it
- *Modulo Segnalazioni, Richieste di informazioni e Reclami* scaricabile dal sito Ecoinnova: www.ecoinnovasrl.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Ecoinnova si impegna a svolgere tutti gli accertamenti del caso e a risolvere il disservizio qualora venga accertata la propria responsabilità, in caso contrario provvederà comunque a ricontattare l'utente per fornire tutte le spiegazioni relative al disservizio lamentato.

6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

6.1 INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI

Ecoinnova si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche.

6.2 CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI

Ecoinnova, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione, come:

- Sito internet: www.ecoinnovasrl.it
- Pieghevole informativo
- Stampa locale
- Canali social

6.3 RICHIESTE E PARTECIPAZIONE

Ecoinnova si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

6.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ecoinnova 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.

Ecoinnova 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.

7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

Ecoinnova srl - sede operativa – Via Calzecchi Onesti 16, Ascoli Piceno (AP)

- Sito internet: www.ecoinnovasrl.it
- Mail: info@ecoinnovasrl.it
- Pec: ecoinnovasrl@pec.it
- Numero verde: 800.200.804
- Tel: 0736/47162
- Fax: 0736/335389