



**COMUNE DI MONTELPARO**

***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***

# Indice

1.	Riferimenti normativi	3
2.	Finalità della Carta della qualità del servizio	3
3.	Principi fondamentali	4
4.	Gestore	5
5.	Territorio servito	5
6.	Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	6
7.	Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani	7
7.1	Il sistema di raccolta	7
7.2	Raccolta Umido	9
7.3	Raccolta Carta e cartone	9
7.4	Raccolta imballaggi in plastica	10
7.5	Imballaggi in vetro/metalli	11
7.6	Raccolta secco residuo	11
7.7	Raccolta pannolini e pannoloni	12
7.8	Raccolta oli vegetali esausti	12
7.9	Raccolta indumenti usati	12
7.10	Raccolta pile e batterie	12
7.11	Raccolta farmaci	13
7.12	Contenitori per la raccolta	13
7.13	Gestione delle difformità nei conferimenti	15
7.14	Centro di Raccolta Comunale	15
8.	I servizi di relazione con il pubblico	15
8.1	Servizio telefonico	15
8.2	Sportello fisico - Ecosportello	16
8.3.	Altri recapiti	16
8.4	Attivazione nuove utenze	16
8.5	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	17
9.	Misure previste per la tutela degli utenti	17
9.1	Continuità e regolarità del servizio e gestione delle difformità nell'esecuzione dei servizi	17
9.2	Procedure di reclamo	17
9.3	Privacy	18

## 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 Ecoinnova 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, Ecoinnova garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati:

#### **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 CONTINUITÀ**

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 QUALITÀ, 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. Gestore**

La Ecoinnova srl è una realtà imprenditoriale che opera 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 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:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2023

## **5. Territorio servito**

Il territorio comunale di Montelparo, localizzato nella porzione centrale della provincia di Fermo, si estende per circa 21 kmq su un rilievo collinare a circa 600 metri di altitudine e comprende un centro

abitato e una vasta area rurale a bassa densità abitativa, con una popolazione complessiva di 699 abitanti. Le utenze domestiche sono 466 e le utenze non domestiche 37.

## 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 Montelparo, 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	<p style="text-align: center;">SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

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

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

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

### 7.1 Il sistema di raccolta

Il modello di raccolta adottato è di tipo misto, in relazione alle tre zone identificate:

- 1. AREA URBANA E VIE PRINCIPALI: raccolta porta a porta con contenitori** per utenze domestiche e non domestiche. I rifiuti raccolti con questo sistema sono: umido, carta e cartone, plastica e secco non riciclabile. Il conferimento avviene in contenitori monoutenza di volumetria variabile per utenze domestiche e non domestiche, concessi in comodato d'uso gratuito.
- 2. AREA RURALE: raccolta di prossimità con isole ecologiche** per le utenze domestiche e **raccolta porta a porta** per le utenze non domestiche. I rifiuti raccolti con sistema di prossimità sono: carta e cartone, plastica e secco non riciclabile, mentre per il conferimento dell'umido è previsto il compostaggio domestico. La raccolta porta a porta per le utenze non domestiche riguarda umido, carta e cartone, plastica e secco non riciclabile.
- 3. INTERO TERRITORIO: raccolta stradale con campane** (vetro-metalli) per le sole utenze domestiche. Per le utenze non domestiche dell'intero territorio il vetro-metalli viene raccolto con sistema porta a porta.

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.

Gli automezzi utilizzati per la raccolta porta a porta sono inoltre dotati di GPS e di strumentazione idonea al conteggio ed associazione degli svuotamenti agli utenti, in funzione dell'eventuale applicazione della tariffazione puntuale. La strumentazione di bordo consente inoltre di segnalare e registrare eventuali conferimenti non corretti, rendendo possibile la successiva gestione di tali eventi da parte delle autorità competenti.

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

<b>RACCOLTA PORTA A PORTA</b>				
<i>UTENZE DOMESTICHE area urbana e vie principali</i>				
<i>UTENZE NON DOMESTICHE intero territorio</i>				
<b>raccolta operativa anche nei giorni festivi</b>				
<i>(eccetto 1 e 6 gennaio, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 e 25 dicembre)</i>				
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA
UMIDO	porta a porta	Mastello areato 10 lt. Mastello 26 lt.	Utenze domestiche <i>area urbana</i>	Trisettimanale - <b>Lunedì</b> - <b>Giovedì</b> - <b>Sabato</b>
		Colore MARRONE		
	Contenitore da 26 lt. a 240 lt.	Utenze non domestiche <i>intero territorio</i>		
	Compostaggio domestico	Compostiera 300 lt.	Utenze domestiche <i>area rurale</i>	<i>servizio non previsto</i>
CARTA e CARTONE	porta a porta	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche <i>area urbana</i>	Settimanale  - <b>Martedì</b>
		Colore BLU		
	Contenitore da 40 lt. a 1100 lt.	Utenze non domestiche <i>intero territorio</i>		
	prossimità	Contenitore da 240 lt. a 1100 lt.	Utenze domestiche <i>area rurale</i>	
IMBALLAGGI PLASTICA	porta a porta	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche <i>area urbana</i>	Settimanale  - <b>Mercoledì</b>
		Colore GIALLO		
	Contenitore da 40 lt. a 1100 lt.	Utenze non domestiche <i>intero territorio</i>		
	prossimità	Contenitore da 240 lt. a 1100 lt.	Utenze domestiche <i>area rurale</i>	
VETRO E METALLI	stradale	campana	Utenze domestiche <i>intero territorio</i>	A riempimento
		Colore VERDE		
	porta a porta	Contenitore da 40 lt. a 1100 lt.	Utenze non domestiche <i>intero territorio</i>	Settimanale - <b>Giovedì</b>

SECCO NON RICICLABILE	porta a porta	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche <i>area urbana</i>	Settimanale  - <b>Venerdì</b>
		Colore GRIGIO		
	Contenitore da 40 lt. a 1100 lt.	Utenze non domestiche <i>intero territorio</i>		
	prossimità	Contenitori da 240 lt. a 1100 lt.	Utenze domestiche <i>area rurale</i>	
PANNOLINI PANNOLONI	porta a porta	Sacco generico	Utenze domestiche	Giornaliero
OLI VEGETALI	stradale	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
INDUMENTI USATI	stradale	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
PILE	porta a porta presso rivenditori	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
FARMACI SCADUTI	porta a porta presso rivenditori	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento

## 7.2 Raccolta Umido

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

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

I contenitori da utilizzare, che vengono forniti in comodato d'uso gratuito, sono:

- Mastello areato 10 lt. per interno di colore marrone (utenze domestiche area urbana)
- Mastello 26 lt. di colore marrone per esposizione esterna (utenze domestiche area urbana)
- Contenitore di colore marrone e volumetria variabile da 40 lt. a 240 lt. (utenze non domestiche intero territorio)
- Compostiera domestica da 300 lt. per le utenze domestiche dell'area rurale.

L'utente deve conferire il rifiuto umido utilizzando **esclusivamente sacchi compostabili** da inserire all'interno dei 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 trisettimanale (*lunedì, giovedì, sabato*).

## 7.3 Raccolta Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti da materiali cellullosici o a prevalente composizione cellulosa.

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 40 lt. di colore blu per esposizione esterna (utenze domestiche area urbana)
- Contenitore di colore blu e volumetria variabile da 40 lt. a 1100 lt. (utenze non domestiche intero territorio)
- Isole ecologiche con contenitori da 240 lt. a 1100 lt. (utenze domestiche area rurale)

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente deve avvenire sfuso e 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 (*martedì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche servite con raccolta porta a porta, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

Le utenze domestiche dell'area rurale conferiranno senza vincoli temporali utilizzando le isole ecologiche, composte da contenitori blu, che saranno svuotati con frequenza settimanale (*martedì*).

#### 7.4 Raccolta imballaggi in plastica

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

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

- Mastello 40 lt. di colore giallo per esposizione esterna (utenze domestiche area urbana)
- Contenitore di colore giallo e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 40 lt. a 1100 lt. (utenze non domestiche intero territorio)
- Isole ecologiche con contenitori da 240 lt. a 1100 lt. (utenze domestiche area rurale)

Il conferimento del rifiuto da parte delle utenze servite con porta a porta, deve avvenire sfuso e schiacciato, 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 (*mercoledì*) per tutte le utenze domestiche e non domestiche servite con raccolta porta a porta, nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

Le utenze domestiche dell'area rurale conferiranno senza vincoli temporali utilizzando le isole ecologiche, composte da contenitori gialli, che saranno svuotati con frequenza settimanale (*mercoledì*).

## 7.5 Imballaggi in vetro/metalli

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

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

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

- Campane di colore verde a disposizione delle utenze domestiche dell'intero territorio comunale
- Contenitore di colore verde e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 40 lt. a 1100 lt. (utenze non domestiche intero territorio)

La frequenza di ritiro dei contenitori per le utenze non domestiche servite con porta a porta è settimanale (*giovedì*), nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

Le utenze domestiche dell'intero territorio conferiranno senza vincoli temporali utilizzando le campane di colore verde, che saranno svuotate ogni due settimane e comunque al riempimento.

## 7.6 Raccolta secco residuo

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

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

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

- Mastello 40 lt. di colore grigio per esposizione esterna (utenze domestiche area urbana)
- Contenitore di colore grigio e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 40 lt. a 1100 lt. (utenze non domestiche intero territorio)
- Isole ecologiche con contenitori da 240 lt. a 1100 lt. (utenze domestiche area rurale)

Il conferimento del rifiuto da parte delle utenze servite con porta a porta deve avvenire utilizzando unicamente i contenitori in dotazione, che vanno esposti fronte strada dalle ore 21 del giorno antecedente il giorno di ritiro, alle ore 4:00 del giorno previsto per il ritiro.

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

Le utenze domestiche dell'area rurale conferiranno senza vincoli temporali utilizzando le isole ecologiche, composte da contenitori grigi, che saranno svuotati con frequenza settimanale (*venerdì*).

## 7.7 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 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.

## 7.8 Raccolta oli vegetali esausti

Gli oli vegetali esausti prodotti dalle utenze domestiche come scarti di cucina possono essere conferiti all'interno dei contenitori specifici stradali o presso l'Isola Ecologica Comunale.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi e la dislocazione dei contenitori sul territorio vengono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Ecoinnova.

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.

## 7.9 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 o presso l'isola Ecologica Comunale, secondo quanto indicato nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio) e sul sito web di Ecoinnova.

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.

## 7.10 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.

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

## 7.11 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.

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

## 7.12 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:

<b>CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI</b>		
<b>10 lt. Aerato</b>  Marrone <b>ORGANICO</b>		Contenitore in polipropilene riciclabile 100%. Coperchio e fondo con micro forature per l'aerazione del rifiuto. <b>Capacità: 10 lt.</b> Chiusura con sistema antirandagismo sul manico e apertura automatica in fase di svuotamento.
<b>26 lt. con antirandagismo</b>  Marrone <b>ORGANICO</b>		Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici. Coperchio incernierato al fusto, apertura totale 270°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento. <b>Capacità: 26 lt.</b> <u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u> Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre
<b>40 lt. – 50 lt. con antirandagismo</b>  Grigio <b>SECCO NON RICICLABILE</b> Verde <b>VETRO/METALLI</b> Blu <b>CARTA</b> Giallo <b>PLASTICA</b>		Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici. Coperchio a doppia anta per il conferimento dei rifiuti con i contenitori impilati, incernierato al fusto, apertura totale 270°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento. <b>Capacità: 40 lt.</b> <u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u> Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre

<p><b>120 lt.-240 lt.-360 lt.</b></p> <p>Blu <b>CARTA</b>  Giallo <b>PLASTICA</b>  Grigio <b>SECCO NON RICICLABILE</b>  Verde <b>VETRO/METALLI</b></p>		<p>Contenitore carrellato a due ruote conforme a norme UNI EN840.</p> <p><b>Capacità: 120/240/360 lt.</b></p> <p>Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p>
<p><b>660 - 1.100 lt.</b></p> <p>Blu <b>CARTA</b>  Giallo <b>PLASTICA</b>  Grigio <b>SECCO NON RICICLABILE</b>  Verde <b>VETRO/METALLI</b></p>		<p>Cassonetto quattro ruote in HDPE</p> <p><b>Capacità: 660-1.100 lt.</b></p> <p>Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p>
<p><b>Indumenti usati</b></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><b>Oli vegetali</b></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><b>Compostiera domestica</b>  <b>310 lt.</b></p>		<p><b>Compostiera in polietilene riciclato e riciclabile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratica struttura modulare incernierata per mezzo di aste autopulenti</li> <li>• Pareti strutturate con fori di aerazione e convogliatori per un'ottima ventilazione e una regolazione dell'umidità</li> <li>• Profilo studiato per evitare l'infiltrazione d'acqua piovana dai fori di aerazione</li> <li>• Pratica apertura totale delle pareti</li> </ul> <p>Ottima resistenza alle intemperie ed agli agenti chimici</p>
<p><b>Pile</b></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><b>Farmaci</b></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 antiprelievo</p>

### 7.13 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 attraverso i canali previsti per la comunicazione.



### 7.14 Centro di Raccolta Comunale

Il Centro di Raccolta, gestito da Ecoinnova, è situato in Contrada Sala ed è accessibile unicamente agli utenti del comune di Montelparo.

In conformità alla normativa vigente e nel rispetto del Regolamento Comunale, è ammesso il conferimento dei seguenti rifiuti: carta, cartone, organico, farmaci, ingombranti, indumenti usati, legno, metalli, oli vegetali e minerali esausti, pile e batterie, plastica, apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), vetro, toner, sfalci e potature, contenitori di prodotti tossici o infiammabili di uso domestico, inerti e pneumatici fuori uso (di provenienza domestica).

Presso il Centro di Raccolta Comunale 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: sabato 8:30 – 10:30.

## 8. I servizi di relazione con il pubblico

### 8.1 Servizio telefonico

Ecoinnova 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 9:00 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.

Mensilmente Ecoinnova invia all'Amministrazione Comunale un report con l'elenco dei contatti gestiti dal Call Center con indicazione delle richieste e delle evasioni delle stesse.

## 8.2 Sportello fisico - Ecosportello

Presso il Centro di Raccolta, a Montelparo, in Contrada Sala, è attivo un Ecosportello con orari di apertura (sabato 8:30 – 10:30) finalizzato a favorire l'incontro diretto tra azienda ed utente relativamente alle esigenze di informazione, di comunicazione, di segnalazione, di consegna contenitori.

La funzione di Ecosportello è presente anche presso la sede di Ecoinnova (Strada Provinciale Corvese, n. 40 - 63821 Porto Sant'Elpidio (FM)), ed è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

## 8.3. Altri recapiti

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

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

## 8.4 Attivazione nuove utenze

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo al Comune, Ecoinnova 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, nel caso dei mastelli fino alla volumetria di 40 lt, viene effettuata presso il Centro di Raccolta, nei giorni e negli orari di apertura, unitamente ai materiali informativi cartacei. Qualora si renda necessaria la consegna a domicilio, per utenze domestiche con problematiche particolari e/o per utenze non domestiche che necessitano di contenitori di volumetria superiore, la stessa verrà effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta al Numero Verde o all'EcoSportello, oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

## 8.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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.

## 9. Misure previste per la tutela degli utenti

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

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

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

### 9.2 Procedure di reclamo

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a Ecoinnova, in forma scritta, attraverso i canali di contatto indicati nel paragrafo 8.

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.

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

### 9.3 Privacy

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.

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.ecoinnovasrl.it/ecoinnovasrl-Informativa-Trattamento-dati-Personali>