



***ATA Rifiuti 4 – FERMO***  
***Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4***

---

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

---



Comune di Monterubbiano

***CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO***  
***INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI***  
***URBANI***

Ambito tariffario Comune di MONTERUBBIANO





# **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

## **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

### **Sommario**

1	Inquadramento generale.....	3
1.1	Premessa .....	3
1.2	La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani .....	3
1.2.1	Definizioni.....	5
1.2.2	Principali riferimenti normativi.....	5
1.3	Territorio di riferimento .....	7
1.4	Criteri ispiratori e principi fondamentali .....	7
1.5	Privacy: .....	8
2	Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.....	9
2.1	Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti.....	10
2.2	Il gestore della raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio strade .....	10
2.3	Scelta dello schema regolatorio di servizio .....	11
3	Servizi erogati.....	14
3.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di Monterubbiano.....	14
3.1.1	Punti di contatto con l'utente- Accessibilità al servizio .....	15
3.1.2	Modalità Attivazione/Variazione/ cessazione servizio: .....	16
3.1.3	Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione .....	16
3.2	Gestione raccolta e trasporto e lavaggio e spazzamento strade – Ecoinnova Srl .....	21
3.2.1	Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani .....	21
3.2.2	Gestione delle difformità nei conferimenti.....	27
3.2.3	Isola Ecologica Comunale.....	27
3.2.4	Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e igiene urbana.....	28
3.2.5	I servizi di relazione con il pubblico .....	30
3.2.6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente .....	32
3.2.7	Misure previste per la tutela degli utenti .....	33



Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani predisposta dal Comune di Monterubbiano

## **1 Inquadramento generale**

### **1.1 Premessa**

La presente **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito "Carta della Qualità o Carta") è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che, nell'emanare il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF), pone in capo all'Ente territorialmente competente, l'ATA 4 rifiuti Fermo, l'obbligo di approvare, per ogni singola gestione, un'unica Carta della *qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*.

Stante la "**gestione**", come l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovracomunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva) e dato atto che nei comuni dell'ATA4 Fermo non viene applicata una medesima tariffa TARI, la Carta della qualità si intende riferita alla gestione svolta nel singolo territorio comunale.

La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

### **1.2 La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani nelle singole gestioni che lo



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

compongono, ovvero gestione tariffe e rapporti con gli utenti, gestione raccolta e trasporto e gestione spazzamento e lavaggio strade.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI) , nel servizio di raccolta a trasporto e dell'attività di Spazzamento stradale e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che i gestori assumono nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- a) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- b) il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo,



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

### **1.2.1 Definizioni**

- **Gestore:** il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono.
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.
- **Gestore della raccolta e trasporto:** il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.
- **ARERA:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- **MTR :** il Metodo Tariffario Rifiuti.
- **ETC:** l'Ente Territorialmente Competente.
- **EGATO:** l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale.

### **1.2.2 Principali riferimenti normativi**

- **DISPOSIZIONI GENERALI:**

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163** “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 2, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

**Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA:

**Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

- Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.halleyweb.com/c044047/zf/index.php/trasparenza-rifiuti>





### **1.3 Territorio di riferimento**

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio comunale di Monterubbiano, localizzato nella porzione orientale della provincia di Fermo, a sud del capoluogo e che presenta un'estensione di 32,14 kmq e una popolazione di 2.028 abitanti residenti (al 31.12.2023), con una densità abitativa di circa 63 abitanti per kmq; oltre al capoluogo sono presenti gli abitati di Rubbianello e di Montotto, oltre a vaste aree rurali a bassa densità abitativa.

Le utenze servite (al 31.12.2023) sono in totale 1.249 (di cui 1.108 utenze domestiche e 141 utenze non domestiche).

### **1.4 Criteri ispiratori e principi fondamentali**

I servizi e le attività sono nel rispetto dei principi generali previsti dalla vigente legislazione:

#### **Tutela dell'ambiente e della salute:**

Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a limitare le esposizioni ambientali di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini.

Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.

#### **Criterio di uguaglianza:**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere, assicurando nel contempo specifiche tutele agli utenti a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.

#### **Continuità:**

Costituisce impegno prioritario per garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e nei casi di disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile assicurando la gestione dell'emergenza.

#### **Efficienza, efficacia e partecipazione:**

Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, mediante l'adozione di adeguate soluzioni tecnologiche nel rispetto delle aspettative dell'utenza e degli standard richiesti da ARERA. È,



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

altresì, assicurato l'impegno a favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utenza tramite la messa a disposizione di informazioni accessibili e complete e di canali di interazione al fine di acquisire osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami.

#### **Cortesia:**

Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile. Viene garantita la identificabilità del personale e sono resi individuabili i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della gestione delle istanze inoltrate dall'utenza.

#### **Accessibilità e semplificazione:**

Il contatto con l'utenza avviene in modalità multicanale, tramite, mail ordinaria, p.e.c., interfaccia web, o eventuale “Numero verde”.

Le informazioni sugli aspetti normativi e sulle modalità di approvvigionamento ed erogazione dei servizi, sono fornite ed esposte in modo comprensibile e fruibile con l'obiettivo generale di semplificare le procedure.

## **1.5 Privacy:**

Il Comune di Monterubbiano 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 Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

#### **Trasparenza e chiarezza:**

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif. Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato “Obblighi di trasparenza tramite siti internet”, l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe

Pag. 8





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link

<https://www.halleyweb.com/c044047/zf/index.php/trasparenza-rifiuti>.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## **2 Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.**

L'art. 3.1 dell'allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ATA4 Fermo) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Secondo la definizione data da ARERA, *"Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia"*.

I gestori dei singoli servizi e distinguono come di seguito illustrato.

<b>Attività prevista ai sensi del TQRIF</b>	<b>Gestore competente</b>
<b>Gestore tariffe e rapporto con gli utenti</b>	<b>Comune di Monterubbiano</b>
<b>Gestore raccolta e trasporto</b>	<b>Gestore ECOINNOVA Srl</b>
<b>Gestore spazzamento e lavaggio delle strade</b>	<b>Gestore ECOINNOVA Srl</b>

Pag. 9



---

## 2.1 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti

Comune di Monterubbiano

**Indirizzo:** Via Trento e Trieste, 1 - 63825, Monterubbiano (FM)

**Telefono:** +39.0734.25.99.80

**Email:** monterubbiano@ucvaldaso.it

**PEC:** monterubbiano@pec.ucvaldaso.it

Il Comune di Monterubbiano appartiene all'Ambito Territoriale Ottimale ATO4, per il quale è costituito ed operativo, istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei 40 Comuni della Provincia di Fermo unitamente alla Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 4 – Fermo" avvenuta in data in data 14 aprile 2015.

Il Comune si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

## 2.2 Il gestore della raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio strade

Ecoinnova srl operante nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana ed ambientale. Svolge attività di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, servizi di nettezza urbana, gestione verde pubblico e attività collaterali.

L'organizzazione aziendale è articolata con una Direzione Generale, con sede nel comune di

Pag. 10



## ATA Rifiuti 4 – FERMO

### Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

Porto Sant'Elpidio (FM) e con sedi operative nei comuni di Ascoli Piceno e Porto Sant'Elpidio.

Certificazioni di qualità:

- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 14001

Mail: info@ecoinnovasrl.it

PEC: ecoinnovasrl@pec.it

Sito internet: www.ecoinnovasrl.it

Numero Verde **800 983 733**.

### 2.3 Scelta dello schema regolatorio di servizio

L'ATA4 Rifiuti Fermo, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con **deliberazione dell'Assemblea n. 2 del 20.04.2023** ha disposto che tutti i 40 Comuni del proprio ambito siano posizionati nello Schema "**SCHEMA I**" ovvero livello qualitativo minimo.

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

In riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I° di ARERA, si indicano di seguito gli obblighi assoluti e le attività garantite dai Gestori.

Tabella 2 - Attività e obblighi assoluti dai Gestori operanti nel territorio del **Comune** di Monterubbiano



**ATA Rifiuti 4 – FERMO**  
**Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
 C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Il Gestore della tariffa garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e lavaggio e spazzamento strade garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLLO FISICO E ONLINE (art.19 TQRIF)	Non applicato in caso di schema regolatorio I	Non applicato in caso di schema regolatorio I
	Non applicato in caso di schema regolatorio I	Non applicato in caso di schema regolatorio I
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10- 11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile. Si rinvia, inoltre, al disposto degli articoli 28 e 29 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n. 15 del 2/05/2023	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori (o tessere di identificazione per accesso controllato agli stessi) ai nuovi utenti.
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile. Si rinvia, inoltre, al successivo paragrafo ed al disposto dell'art. 34 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n. 15 del 2/05/2023	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.



**ATA Rifiuti 4 – FERMO**  
**Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
 C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

<p>Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)</p>	<p>Il Gestore della tariffa garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati. Si rinvia, inoltre, al successivo paragrafo ed al disposto dell'art. 34 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n. 15 del 2/05/2023/2023</p>	<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.</p>
<p>MODALITÀ PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)</p>	<p>Il Gestore della tariffa adotta un regolamento che detta le modalità e la periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti.  Trovano applicazione gli articoli 29 e 34 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n. 15 del 2/05/2023</p>	
<p>Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.</p>
<p>Obblighi in materia di DISSERVIZI, RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.</p>
<p>OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività.</p>



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)		Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade ha un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

Per una maggiore caratterizzazione dei Gestori si rimanda al sito web degli stessi, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

### **3 Servizi erogati**

#### **3.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di Monterubbiano**

Nel Comune di Monterubbiano il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30, per un totale di 20 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF il Comune di Monterubbiano si avvale del supporto di un consulente



esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità.

### **3.1.1 Punti di contatto con l'utente- Accessibilità al servizio**

#### **Sportello Fisico**

Lo sportello fisico di riferimento del Comune di Monterubbiano è presso l'Unione Comuni Valdaso in Altidona – Largo Municipale, 1

È possibile presentare le richieste di:

- Attivazione, cessazione;
- Variazioni del contratto;
- Informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
- Rateizzazione dei pagamenti

#### **Servizio Telefonico/Call Center**

#### **• SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER**

Attraverso il numero di telefono / N. verde gratuito **0734222004 / 800125717**. è possibile richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche e della gestione dei disservizi.

#### **Corrispondenza**

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli fisici possono essere anche effettuate per corrispondenza, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

#### **Sito Internet**

Il Gestore cura la pubblicazione su di un sito internet <https://www.ucvaldaso.it> sezione *servizi al cittadino*, voce *tributi* degli orari di disponibilità dello sportello fisico e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero telefonici per contattare il gestore.

Il sito internet rende disponibile altresì la modulistica per tutte le comunicazioni con il gestore



### **3.1.2 Modalità Attivazione/Variazione/ cessazione servizio:**

#### **3.1.2.1 Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti **entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet aziendale del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

#### **3.1.2.2 Variazione o cessazione del servizio :**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività **di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo in cui è intervenuta la variazione** o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

### **3.1.3 Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione**

#### **3.1.3.1 Termini di pagamento e periodicità di riscossione:**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

dalla data di emissione del documento di riscossione. È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il Comune riscuote il tributo della componente TARI dovuto in base alle dichiarazioni, inviando ai contribuenti, anche tramite il soggetto gestore del servizio rifiuti, per posta semplice, gli inviti di pagamento. In caso di mancato recapito dell'avviso di pagamento, il contribuente è tenuto a prendere contatti con l'ufficio tributi del Comune, in quanto la mancata ricezione dell'avviso di pagamento non esonera il soggetto dall'obbligo di versamento.

Il comune stabilisce il numero e le scadenze di pagamento del tributo, consentendo di norma almeno due rate. Il tributo per l'anno di riferimento è versato al Comune mediante bollettino di conto corrente postale, ovvero tramite modello di pagamento unificato di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n.241.

Nei casi di seguito riportati è prevista la possibilità di concedere una ulteriore rateizzazione rispetto a quanto previsto al precedente comma 2 per il versamento ordinario del tributo dovuto, a condizione che i soggetti richiedenti risultino in regola con il pagamento dei tributi relativi agli anni precedenti:

- a) contribuenti che dichiarano mediante autocertificazione redatta ai sensi del DPR 445/00 di essere beneficiari per la medesima annualità del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o idrico;
- b) contribuenti che si trovano in comprovate condizioni economiche disagiate;
- c) qualora l'importo dovuto calcolato sull'intera annualità superi del 30% il valore medio riferito agli avvisi di pagamento emessi nei due anni precedenti, con riferimento ai medesimi cespiti.

Per accedere alla rateizzazione il soggetto interessato è tenuto a presentare opportuna richiesta entro la scadenza della prima rata ordinaria per l'anno di riferimento. Il numero e le scadenze delle rate saranno valutati dall'ufficio tributi in relazione all'entità dell'importo dovuto

#### **3.1.3.2 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti :**

Come previsto dalla Legge n. 160 del 27/12/2019 all'art. 1 comma 796, l'ente creditore su richiesta del debitore, concede la ripartizione del pagamento delle somme dovute a seguito



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

delle attività accertative, fino a un massimo di settantadue rate mensili, a condizione che il debitore versi in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà e secondo il seguente schema:

- a) fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- b) da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
- c) da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- d) da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- e) da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- f) oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

### **3.1.3.3 Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti:**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore.

In deroga al paragrafo precedente, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a dodici (12) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centottanta (180) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

### **3.1.3.4 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati:**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami.

I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link

<https://www.halleyweb.com/c044047/zf/index.php/trasparenza-rifiuti>. Le suddette

Pag. 18





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

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 l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

#### **3.1.3.5 Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- l'avviso di accertamento del tributo;
- l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- il provvedimento che irroga le sanzioni;
- il ruolo e la cartella di pagamento;
- l'avviso di mora;
- gli atti relativi alle operazioni catastali
- il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri

Pag. 19





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO** **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

accessori non dovuti.

- il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Monterubbiano entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [monterubbiano@pec.ucvaldaso.it](mailto:monterubbiano@pec.ucvaldaso.it) ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. n.136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. n.156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Monterubbiano entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo [monterubbiano@pec.ucvaldaso.it](mailto:monterubbiano@pec.ucvaldaso.it). L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

### **Disservizi:**

Il disservizio può essere segnalato dall'utente attraverso il Numero telefonico/ verde **800125717** che verrà preso in carico dal Comune in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo sono classificati come disservizi:

- Problematiche SEPA Banche/Poste

Pag. 20





- Malfunzionamento dei sistemi di incasso
- Malfunzionamento del sito aziendale

## **3.2 Gestione raccolta e trasporto e lavaggio e spazzamento strade – Ecoinnova Srl**

### **3.2.1 Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

#### **3.2.1.1 Il sistema di raccolta**

Ai fini dell'organizzazione del servizio sono state individuate due zone:

- la zona densamente popolata, comprendente il **capoluogo** (con un antico centro storico) e le frazioni di Rubbianello e Montotto.
- la **zona rurale**, con abitazioni disperse e a bassa densità abitativa.

Le utenze servite (al 31.12.2023) sono in totale 1.249 (di cui 1.108 utenze domestiche e 141 utenze non domestiche).

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

- **capoluogo e frazioni: raccolta porta a porta con contenitori** per utenze domestiche e non domestiche
- **area rurale: raccolta di prossimità con isole ecologiche** per le utenze domestiche e **raccolta porta a porta** per le utenze non domestiche

Alle utenze servite con sistema porta a porta Ecoinnova fornisce in comodato d'uso contenitori monoutenza di colore diverso per il conferimento delle diverse tipologie di rifiuto (carta, plastica, secco non riciclabile, vetro/metalli e umido organico). La volumetria dei contenitori è la stessa per le utenze domestiche, mentre per le utenze non domestiche varia in relazione alle specifiche esigenze.

Tutti i contenitori sono dotati di codice a barre e trasponder ad alta frequenza UHF ed associati univocamente all'utenza in modo da consentire la lettura degli svuotamenti ai fini dell'eventuale futura applicazione della tariffazione puntuale. I mastelli sono dotati di chiusura antirandagismo.

Per le utenze domestiche dell'area rurale, vengono forniti contenitori carrellati dotati di trasponder ad alta frequenza UHF e forniti di chiusure gravitazionali, ad uso unicamente delle utenze residenti nel territorio interessato. Le isole sono dotate di carrellati per il conferimento di carta e cartone, secco non riciclabile, plastica e vetro/metalli. Per il conferimento dell'umido organico è obbligatorio il compostaggio domestico, per il quale è prevista la consegna di



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

compostiere a tutte le utenze ricadenti nell'area rurale che ne facciano richiesta.

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.

Nell'appendice 1 viene schematicamente rappresentata l'organizzazione del servizio di raccolta adottato in relazione a contenitori, frequenze ed orari di raccolta

Nei paragrafi successivi sono invece presentati in modo dettagliato i servizi offerti distinti per tipologia di rifiuto.

#### **3.2.1.2 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 Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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

- Mastello areato 10 lt. per interno di colore marrone (utenze domestiche di capoluogo e frazioni)
- Mastello 26 lt. di colore marrone per esposizione esterna (utenze domestiche di capoluogo e frazioni)
- Bidone carrellato 120-240 lt. di colore marrone (utenze non domestiche dell'intero territorio caratterizzate da consistenti produzioni di umido: attività di ristorazione e vendita di generi alimentari)
- Compostiera domestica per le utenze domestiche dell'area rurale. Tali utenze vengono annotate su apposito Registro Compostatori, aggiornato e comunicato periodicamente agli uffici comunali competenti, per l'applicazione delle eventuali riduzioni sulla Tari.

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

Pag. 22





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

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:

- Capoluogo e frazioni: trisettimanale (lunedì, giovedì, sabato)

#### **3.2.1.3 Raccolta Carta e cartone**

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti da materiali cellulosici 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), sul sito web di Ecoinnova 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 blu per esposizione esterna (utenze domestiche e non domestiche di capoluogo e frazioni)
- Bidone carrellato di colore blu e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 120 lt. a 1100 lt (utenze non domestiche intero territorio)
- Isole ecologiche con contenitori da 240 e 660 lt, con chiusura gravitazionale (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, 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 di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

#### **3.2.1.4 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), sul sito web di Ecoinnova 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:



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

- Mastello 45 lt. di colore giallo per esposizione esterna (utenze domestiche e non domestiche di capoluogo e frazioni)
- Bidone carrellato di colore giallo e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 120 lt. a 1100 lt (utenze non domestiche intero territorio)

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente 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, 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 di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

#### **3.2.1.5 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), sul sito web di Ecoinnova 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 di capoluogo e frazioni)
- Bidone carrellato di colore verde e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 120 lt. a 660 lt (utenze non domestiche intero territorio)

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 (giovedì) per tutte le utenze domestiche e non domestiche, 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 di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

#### **3.2.1.6 Raccolta secco residuo**

Pag. 24





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

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 Ecoinnova 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 grigio per esposizione esterna (utenze domestiche e non domestiche di capoluogo e frazioni)
- Bidone carrellato di colore grigio e volumetria variabile in relazione alle esigenze da 120 lt. a 1100 lt (utenze non domestiche intero territorio)

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

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

Le utenze domestiche dell'area rurale conferiranno senza vincoli temporali utilizzando le isole ecologiche, composte da contenitori blu di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

#### **3.2.1.7 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), sul sito web di Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

#### **3.2.1.8 Raccolta verde e ramaglie**

I rifiuti vegetali (sfalci d'erba, ramaglie e fogliame) prodotti dalle utenze domestiche che dispongono di abitazione con giardino, devono essere conferite dall'utente all'interno di contenitori specifici consegnati in comodato d'uso, di tipologia e volumetria compatibile con il



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

tipo di rifiuto (sfalci e/o potature) e con il limite di conferimento di 1 mc. a ritiro.

Il rifiuto vegetale va conferito sfuso e pulito (privo di altri rifiuti) all'interno dei contenitori consegnati e che verranno ritirati mensilmente, in giorno da concordare in occasione della prenotazione del ritiro, che va effettuata utilizzando il numero verde.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi ed il numero verde per le prenotazioni vengono indicati nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio), sul sito web di Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

#### **3.2.1.9 Raccolta rifiuti ingombranti**

Il ritiro dei rifiuti ingombranti prodotti dalle utenze domestiche va prenotato attraverso il numero verde. La frequenza di raccolta è mensile, in giorno da concordare al momento della prenotazione, con limitazione di un quantitativo massimo di 5 pezzi e 12 ritiri/anno per ciascuna utenza.

I rifiuti ingombranti da ritirare vanno posizionati a piano strada, secondo le modalità e i tempi concordati al momento della prenotazione.

Le modalità di conferimento a cui l'utente deve attenersi ed il numero verde per le prenotazioni vengono indicati nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio), sul sito web di Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

#### **3.2.1.10 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), sul sito web di Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

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.

#### **3.2.1.11 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), sul sito web e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

Il conferimento del rifiuto da parte dell'utente può avvenire senza vincoli di giorni ed orari e lo



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

svuotamento dei contenitori stradali sarà effettuato secondo necessità da ditta autorizzata.

#### **3.2.1.12 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 Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

#### **3.2.1.13 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 Ecoinnova e nella APP JUKER messa a disposizione degli utenti.

All'appendice 2 sono riportati i contenitori per la raccolta

### **3.2.2 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.

### **3.2.3 Isola Ecologica Comunale**

L'isola Ecologica Comunale a servizio degli utenti di Monterubbiano (di prossima apertura) è situata in via dell'Industria. Presso la stessa (gestita da Ecoinnova) possono accedere unicamente gli utenti iscritti a ruolo, che verranno identificati all'ingresso attraverso sistema di riconoscimento informatizzato.

In conformità alla normativa vigente e nel rispetto del Regolamento Comunale, è ammesso il conferimento dei seguenti rifiuti: carta, cartone, farmaci, ingombranti, indumenti usati, legno,



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

metalli, oli vegetali e minerali esausti, pile e batterie, plastica, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), vetro, toner, sfalci e potature, contenitori di prodotti tossici o infiammabili di uso domestico.

Presso l'Isola Ecologica 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: martedì 15:00 – 17:00 e sabato 10:00 – 13:00

### **3.2.4 Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e igiene urbana**

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 igiene urbana prevede i seguenti interventi:

- Spazzamento manuale
- Svuotamento cestini stradali e cestini deiezioni canine
- Spazzamento meccanizzato
- Pulizia aree mercatali
- Pulizia aree occupate da feste e manifestazioni
- Rimozione erbe spontanee
- Pulizia caditoie

#### **3.2.4.1 Spazzamento manuale**

Lo spazzamento manuale viene svolto con frequenza settimanale in alcune vie del centro storico e della frazione Rubbianello, di seguito elencate:

- Via Trento e Trieste da stazione CC a piazza T. C. Onesti
- Piazza T. C. Onesti
- Via Pagani
- Corso Italia
- Via Roma, da innesto con via Pagani a Piazza Vigili del Fuoco
- Piazza del Mercato
- Piazza Centanni



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

- Viale Oreste Murani, da incrocio con Vicolo degli Orti fino all'intersezione con via Roma
- Via Raffaello Sanzio, da incrocio con via XXV Aprile fino al termine dei marciapiedi in corrispondenza con il civico n.2 della stessa via R. Sanzio
- Via Giotto
- Piazza Alcide De Gasperi
- Via Murri, da incrocio con via Raffaello Sanzio fino al termine dei marciapiedi (verso est)
- Via Abbadia, da incrocio con Raffaello Sanzio fino al termine dei marciapiedi (verso est)

Nei luoghi oggetto di spazzamento verranno asportati anche gli escrementi degli animali e i rifiuti potenzialmente infetti (siringhe).

#### **3.2.4.2 Svuotamento cestini stradali e deiezioni canine**

I cestini stradali e i contenitori per le deiezioni canine presenti sul territorio (Capoluogo, frazione Rubbianello, frazione Montotto e Parco Pubblico San Rocco) vengono vuotati con frequenza settimanale. Oltre allo svuotamento è prevista anche la pulizia dell'area circostante il punto di

conferimento, nonché la raccolta dei rifiuti che per qualsiasi motivo si trovassero nelle aree circostanti.

I cestini vengono mantenuti in efficienza, provvedendo alla loro manutenzione ed eventuale sostituzione.

#### **3.2.4.3 Spazzamento meccanizzato**

Lo spazzamento meccanizzato viene svolto con frequenza mensile in alcune vie del capoluogo e della frazione Rubbianello, di seguito indicate:

- Viale Oreste Murani
- Via Stefano Mircoli
- Via Porta Marina



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

- Via Luigi Scoccia
- Via Raffaello Sanzio
- Via Abbadia
- Via A. Murri
- Via Mercantini
- Via Giotto
- Via XXV Aprile
- Via Aldo Moro
- Via Bramante

#### **3.2.4.4 Pulizia aree mercatali e aree occupate da feste e manifestazioni**

Le aree interessate da mercati e da feste e manifestazioni vengono pulite al termine dell'evento con le stesse modalità previste per lo spazzamento manuale.

La frequenza con cui tale pulizia avviene è:

- Aree mercati: 3 volte al mese (1 e 14 di ogni mese nel Capoluogo e prima domenica del mese a Rubbianello)
- Aree feste e manifestazioni svolte in aree pubbliche o ad uso pubblico: 30 interventi l'anno (secondo un calendario comunicato dal Comune)

#### **3.2.4.5 Rimozione erbe spontanee e pulizia caditoie**

Il servizio di rimozione erbe spontanee e pulizia caditoie, da svolgere lungo la rete stradale oggetto dei servizi di spazzamento, viene eseguito con frequenza di 4 interventi l'anno (rimozione erbe spontanee) e 3 interventi annui (pulizia caditoie), secondo un calendario annuale da concordare con il Comune.

### **3.2.5 I servizi di relazione con il pubblico**

#### **3.2.5.1 Servizio telefonico**



## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

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.

#### **3.2.5.2 Sportello fisico - Ecosportello**

Presso l'isola Ecologica di via dell'Industria, a Monterubbiano, è attivo un Ecosportello con orari di apertura (martedì 15:00 – 17:00 e sabato 10:00 – 13:00) 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.

#### **3.2.5.3 APP JUNKER**

Ecoinnova ha messo a disposizione delle utenze l'APP JUNKER, che oltre a fornire tutte le informazioni relative alle modalità di svolgimento del servizio e le istruzioni per la

Pag. 31





## **ATA Rifiuti 4 – FERMO**

### **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

differenziazione dei rifiuti, offre agli utenti la possibilità di interagire con l'azienda inviando eventuali richieste e/o segnalazioni riferite al servizio.

#### **3.2.5.4 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](mailto:info@ecoinnovasrl.it)

PEC [ecoinnovasrl@pec.it](mailto:ecoinnovasrl@pec.it)

Sito internet [www.ecoinnovasrl.it](http://www.ecoinnovasrl.it)

#### **3.2.5.5 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 45 lt, viene effettuata presso l'Isola Ecologica 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.

### **3.2.6 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.



### **3.2.7 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.

#### **3.2.7.1 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 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) 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.

#### **3.2.7.2 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 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 di riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);



***ATA Rifiuti 4 – FERMO***  
***Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4***

---

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

- 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.



**ATA Rifiuti 4 – FERMO**  
**Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
 C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

**Appendice 1:**

<b>RACCOLTA PORTA A PORTA</b>				
<i>UTENZE DOMESTICHE capoluogo e frazioni</i>				
<i>UTENZE NON DOMESTICHE intero territorio</i>				
<b>raccolta operativa anche nei giorni festivi</b>				
<b>RIFIUTO</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>CONTENITORE</b>	<b>UTENZE</b>	<b>FREQUENZA RACCOLTA</b>
<b>UMIDO</b>	<i>porta a porta</i>	Mastello areato 10 lt. +Mastello 26 lt.	Utenze domestiche	Trisettimanale - <b>Lunedì</b> - <b>Giovedì</b> - <b>Sabato</b>
		Colore MARRONE		
		Bidone carrellato 120-240 lt.	Utenze non domestiche	
<b>CARTA e CARTONE</b>	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - <b>Martedì</b>
		Colore BLU		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
<b>IMBALLAGGI PLASTICA</b>	<i>porta a porta</i>	Mastello 45 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - <b>Mercoledì</b>
		Colore GIALLO		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
<b>VETRO E METALLI</b>	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - <b>Giovedì</b>
		Colore VERDE		
		Bidoni carrellati da 120 a 660 lt.	Utenze non domestiche	
<b>SECCO NON RICICLABILE</b>	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche e non domestiche	Settimanale - <b>Venerdì</b>
		Colore GRIGIO		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
<b>PANNOLINI PANNOLONI</b>	<i>porta a porta</i>	Sacco generico	Utenze domestiche	Giornaliero
<b>VERDE E RAMAGLIE</b>	<i>servizio a chiamata</i>	Contenitore max 1 mc.	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
<b>RIFIUTI INGOMBRANTI</b>	<i>servizio a chiamata</i>	Conferimento a piano strada	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione



**ATA Rifiuti 4 – FERMO**  
**Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
 C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

<b>OLI VEGETALI</b>	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
<b>INDUMENTI USATI</b>	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
<b>PILE</b>	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
<b>FARMACI SCADUTI</b>	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
<b>RACCOLTA DI PROSSIMITA'</b> <i>UTENZE DOMESTICHE area rurale</i>				
<b>RIFIUTO</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>CONTENITORE</b>	<b>UTENZE</b>	<b>FREQUENZA RACCOLTA</b>
<b>UMIDO</b>	<i>Compostaggio domestico</i>	Compostiera 300 lt.	Utenze domestiche	
<b>CARTA e CARTONE</b>	<i>ISOLE DI PROSSIMITA'</i>	Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale <i>Colore BLU</i>	Utenze domestiche	Settimanale <b>- Martedì</b>
<b>IMBALLAGGI PLASTICA</b>		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale <i>Colore GIALLO</i>	Utenze domestiche	Settimanale <b>- Mercoledì</b>
<b>VETRO E METALLI</b>		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale <i>Colore VERDE</i>	Utenze domestiche	Settimanale <b>- Giovedì</b>
<b>SECCO NON RICICLABILE</b>		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale <i>Colore GRIGIO</i>	Utenze domestiche	Settimanale <b>- Venerdì</b>
<b>PANNOLINI PANNOLONI</b>			Contenitore secco non riciclabile	Utenze domestiche
<b>VERDE E RAMAGLIE</b>	<i>servizio a chiamata</i>	Contenitore max 1 mc.	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
<b>RIFIUTI INGOMBRANTI</b>	<i>servizio a chiamata</i>	Conferimento a piano strada	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
<b>OLI VEGETALI</b>	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
<b>INDUMENTI USATI</b>	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
<b>PILE</b>	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
<b>FARMACI SCADUTI</b>	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento

**Appendice 2:**


<b>CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI</b>		
<p><b>10 lt. Aerato</b>  Marrone <b>ORGANICO</b></p>		<p>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.</p>
<p><b>26 lt. con antirandagismo</b>  Marrone <b>ORGANICO</b></p>		<p>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</p>
<p><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></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°. Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento.  <b>Capacità: 40 lt. – 50 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>
<p><b>120 lt.</b> <b>240 lt.</b> <b>360 lt.</b>  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.  <b>Capacità: 120/240/360 lt.</b>          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><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  <b>Capacità: 660-1.100 lt.</b>          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><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>



**ATA Rifiuti 4 – FERMO**  
**Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo  
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

<p><b>Farmaci</b></p> <p><b>Bianco</b></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>
--	---	--