



COMUNE DI MONTE RINALDO

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	4
2. Finalità della Carta della qualità del servizio	4
3. Principi fondamentali	5
4. Gestore	6
5. Territorio servito	6
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	7
7. Modalità di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani	8
7.1 Il sistema di raccolta	8
7.2 Raccolta Umido	11
7.3 Raccolta Carta e cartone	11
7.4 Raccolta imballaggi in plastica	12
7.5 Imballaggi in vetro/metalli	12
7.6 Raccolta secco residuo	13
7.7 Raccolta pannolini e pannoloni	14
7.8 Raccolta verde e ramaglie	14
7.9 Raccolta rifiuti ingombranti	14
7.10 Raccolta oli vegetali esausti	14
7.11 Raccolta indumenti usati	15
7.12 Raccolta pile e batterie	15
7.13 Raccolta farmaci	15
7.14 Contenitori per la raccolta	15
7.15 Gestione delle difformità nei conferimenti	18
7.16 Ecocentro Intercomunale	18
8. I servizi di relazione con il pubblico	18
8.1 Servizio telefonico	18
8.2 Sportello fisico - Ecosportello	19
8.3. APP JUNKER	19
8.4. Altri recapiti	19
8.5 Attivazione nuove utenze	20
8.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	20

9. Misure previste per la tutela degli utenti	20
9.1 Continuità e regolarità del servizio e gestione delle difformità nell'esecuzione dei servizi	20
9.2 Procedure di reclamo	21
9.3 Privacy	21

1. Riferimenti normativi

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Finalità della Carta della qualità del servizio

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

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

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

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

5. Territorio servito

Ecoinnova attualmente gestisce il servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana nell'intero territorio comunale di Monte Rinaldo, localizzato lungo la valle del fiume Aso, nella porzione meridionale della provincia di Fermo, con un'estensione di 7,78 kmq.

La popolazione residente è di 315 abitanti (al 31.12.2023) per un totale di 224 utenze domestiche e 20 utenze non domestiche.

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'A.T.A. Rifiuti - ATO 4 Fermo, in qualità di Ente territorialmente competente, ha individuato per il Comune di Monte Rinaldo, 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</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">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

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

1. **Zona urbana** densamente popolata: comprendente il capoluogo (con un antico centro storico) e le vie principali.
2. **Zona rurale** a bassa densità abitativa: abitazioni sparse.

Le utenze servite sono in totale circa 244 (di cui 224 utenze domestiche e 20 utenze non domestiche). Le utenze dell'area rurale sono circa 28.

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

1. **Zona urbana: raccolta porta a porta con contenitori** per utenze domestiche e non domestiche
2. **Zona rurale: raccolta di prossimità con isole ecologiche** (per le utenze domestiche) e **raccolta porta a porta con contenitori** 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 compostiere a tutte le utenze ricadenti nell'area rurale.

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.

RACCOLTA PORTA A PORTA <i>UTENZE DOMESTICHE Zona Urbana</i> <i>UTENZE NON DOMESTICHE intero territorio</i> raccolta operativa anche nei giorni festivi				
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA
UMIDO	<i>porta a porta</i>	Mastello areato 10 lt. Mastello 26 lt.	Utenze domestiche	Trisettimanale - Lunedì - Giovedì - Sabato
		Colore MARRONE		
		Bidone carrellato 120-240 lt.	Utenze non domestiche	
CARTA e CARTONE	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Martedì
		Colore BLU		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
IMBALLAGGI PLASTICA	<i>porta a porta</i>	Mastello 45 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Mercoledì
		Colore GIALLO		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	
VETRO E METALLI	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Giovedì
		Colore VERDE		
		Bidoni carrellati da 120 a 660 lt.	Utenze non domestiche	
SECCO NON RICICLABILE	<i>porta a porta</i>	Mastello 40 lt.	Utenze domestiche	Settimanale - Venerdì
		Colore GRIGIO		
		Bidoni carrellati da 120 a 1100 lt.	Utenze non domestiche	

PANNOLINI PANNOLONI	<i>porta a porta</i>	Sacco generico	Utenze domestiche	Giornaliero
VERDE E RAMAGLIE	<i>servizio a chiamata</i>	Contenitore max 1 mc.	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
RIFIUTI INGOMBRANTI	<i>servizio a chiamata</i>	Max 3 pezzi/ritiro	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
OLI VEGETALI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
INDUMENTI USATI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento
PILE	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento
FARMACI SCADUTI	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento

RACCOLTA DI PROSSIMITA' <i>UTENZE DOMESTICHE area rurale</i>					
RIFIUTO	SISTEMA	CONTENITORE	UTENZE	FREQUENZA RACCOLTA	
UMIDO	<i>Compostaggio domestico</i>	Compostiera 300 lt.	Utenze domestiche		
CARTA e CARTONE	<i>ISOLE DI PROSSIMITA'</i>	Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale Colore BLU	Utenze domestiche	Settimanale - Martedì	
IMBALLAGGI PLASTICA		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale Colore GIALLO	Utenze domestiche	Settimanale - Mercoledì	
VETRO E METALLI		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale Colore VERDE	Utenze domestiche	Settimanale - Giovedì	
SECCO NON RICICLABILE		Bidoni carrellati 240-660 lt. con chiusura gravitazionale Colore GRIGIO	Utenze domestiche	Settimanale - Venerdì	
PANNOLINI PANNOLONI			Contenitore secco non riciclabile	Utenze domestiche	Giornaliero
VERDE E RAMAGLIE		<i>servizio a chiamata</i>	Contenitore max 1 mc.	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione
RIFIUTI INGOMBRANTI	<i>servizio a chiamata</i>	Max 3 pezzi/ritiro	Utenze domestiche	Mensile Su prenotazione	
OLI VEGETALI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento	
INDUMENTI USATI	<i>stradale</i>	Contenitore a norma	Utenze domestiche	A riempimento	
PILE	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento	
FARMACI SCADUTI	<i>porta a porta presso rivenditori</i>	Contenitore specifico	Utenze domestiche	A riempimento	

7.2 Raccolta Umido

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

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

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:

- Zona urbana: trisettimanale (*lunedì, giovedì, sabato*)

7.3 Raccolta Carta e cartone

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

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

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), 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 45 lt. di colore giallo per esposizione esterna (utenze domestiche 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.

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), 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 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 verdi di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

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), 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 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 grigi di volumetria di 240 o 660 lt e dotati di chiusura gravitazionale, che saranno svuotati con frequenza settimanale.

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

7.8 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 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 (big bags) 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.

7.9 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 3 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.

7.10 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.

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

7.12 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.

7.13 Raccolta farmaci

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

Tali contenitori verranno svuotati al riempimento.

Le modalità di conferimento e le postazioni dei contenitori sono indicate nel pieghevole informativo (consegnato a tutte le utenze in fase di attivazione del servizio), sul sito web di Ecoinnova e nella APP JUNKER messa a disposizione degli utenti.

7.14 Contenitori per la raccolta

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

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI		
<p>10 lt. Aerato</p> <p>Marrone ORGANICO</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100%. Coperchio e fondo con micro forature per l'aerazione del rifiuto.</p> <p>Capacità: 10 lt.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico e apertura automatica in fase di svuotamento.</p>
<p>26 lt. con antirandagismo</p> <p>Marrone ORGANICO</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici.</p> <p>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.</p> <p>Capacità: 26 lt.</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p> <p>Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p>
<p>40 lt. – 50 lt. con antirandagismo</p> <p>Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI Blu CARTA Giallo PLASTICA</p>		<p>Contenitore in polipropilene riciclabile 100% resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici.</p> <p>Coperchio a doppia anta per il conferimento dei rifiuti con i contenitori impilati, incernierato al fusto, apertura totale 270°.</p> <p>Chiusura con sistema antirandagismo sul manico, fermo manico in posizione verticale e apertura automatica in fase di svuotamento.</p> <p>Capacità: 40 lt. – 50 lt.</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p> <p>Stampa a caldo personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p>
<p>120 lt. 240 lt. 360 lt.</p> <p>Blu CARTA Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI</p>		<p>Contenitore carrellato a due ruote conforme a norme UNI EN840.</p> <p>Capacità: 120/240/360 lt.</p> <p>Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p>
<p>660 - 1.100 lt.</p> <p>Blu CARTA Giallo PLASTICA Grigio SECCO NON RICICLABILE Verde VETRO/METALLI</p>		<p>Cassonetto quattro ruote in HDPE</p> <p>Capacità: 660-1.100 lt.</p> <p>Etichetta adesiva personalizzata con logo comunale, loghi società e codice identificativo alfanumerico sia in chiaro che in codice a barre</p> <p><u>TRANSPONDER a Alta Frequenza UHF</u></p>

<p>Indumenti usati</p> <p>Giallo</p>		<p>Cassonetto "standard" cm.115x115 x 220 h completi di paratia centrale, sbarra di chiusura, adesivi</p> <p><i>certificato ai sensi delle norme EN 12574-1, EN 12574-2, EN 12574-3, EN 840-6</i></p>
<p>Oli vegetali</p> <p>Giallo</p>		<p>Contenitore 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>Compostiera domestica 310 lt.</p>		<p>Compostiera in polietilene riciclato e riciclabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratica struttura modulare incernierata per mezzo di aste autopulenti • Pareti strutturate con fori di aerazione e convogliatori per un'ottima ventilazione e una regolazione dell'umidità • Profilo studiato per evitare l'infiltrazione d'acqua piovana dai fori di aerazione • Pratica apertura totale delle pareti <p>Ottima resistenza alle intemperie ed agli agenti chimici</p>
<p>Pile</p>		<p>Contenitore 100 lt. in lamiera di acciaio con smaltato esterno di colore nero. Fascia adesiva bronzo. Coperchio superiore apribile con serratura a chiave e bocchetta sagomata di introduzione</p>
<p>Farmaci</p> <p>Bianco</p>		<p>Contenitore in acciaio zincato anticorrosione, capacità 150 lt. esposizione permanente agli agenti atmosferici, con verniciatura esterna con polveri essiccate al forno. Lavabile e disinfettabile. Portellone posteriore incernierato apribile con serratura a chiave.</p> <p>Bocchetta di immissione superiore autoscaricante ed antiprelievo</p>

7.15 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.

7.16 Ecocentro Intercomunale

Nel Comune di Petritoli, in Contrada Calcinari, è situato l'Ecocentro Intercomunale, a servizio degli utenti di Petritoli, Ortezzano, Monte Vidon Combatte e Monte Rinaldo. Presso lo stesso (gestito da EcoInnova) possono accedere unicamente gli utenti iscritti a ruolo dei quattro Comuni indicati, che verranno identificati all'ingresso attraverso sistema di riconoscimento informatizzato.

In conformità alla normativa vigente è ammesso il conferimento dei seguenti rifiuti: carta, cartone, farmaci, ingombranti, indumenti usati, inerti da piccole demolizioni domestiche, legno, 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, pneumatici.

Presso l'Ecocentro 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:

- Lunedì e giovedì: 15:00 – 18:00
- Sabato: 8:00 – 13:00

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 l'Ecocentro Comunale, in Contrada Calcinari, è attivo un Ecosportello con orari di apertura (lunedì e giovedì: 15:00 – 18:00 e sabato 8:00 – 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.

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

8.4. 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
PEC	ecoinnovasrl@pec.it
Sito internet	www.ecoinnovasrl.it

8.5 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 di nuove utenze, verrà effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta al Numero Verde o all'EcoSportello, oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

8.6 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.

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 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).

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 9.

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

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

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

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

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

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>