



# CARTA DEI SERVIZI 2020



## Indice

AZIENDA PROPONENTE .....	3
Le certificazioni .....	3
PREMESSA.....	4
VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI .....	4
SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA.....	5
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' .....	5
CONTINUITA' .....	6
EFFICACIA E EFFICENZA .....	6
CORTESIA .....	6
CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI .....	7
SICUREZZA .....	7
SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE .....	7
PRIVACY .....	8
OBIETTIVI .....	8
SERVIZI DI IGIENE URBANA .....	8
Raccolte differenziate.....	8
Servizi di raccolta porta a porta .....	9
Servizi di raccolta a chiamata.....	10
Raccolta rifiuti urbani indifferenziati .....	10
Raccolta dei rifiuti ingombranti .....	10
Raccolta di rifiuti differenziata presso i cimiteri .....	10
Spazzamento stradale.....	11
Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione .....	11
Centro di raccolta comunale.....	11
Centro del Riuso intercomunale .....	13
CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE.....	13
INFORMAZIONE DATI RACCOLTA DIFFERENZIATA RELATIVA ALL'ANNO 2019 .....	14
QUALITA' DEL SERVIZIO .....	15
TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA .....	15
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO .....	15
INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE.....	16
INFORMAZIONE AGLI UTENTI .....	16
PROCEDURE DI RECLAMO.....	17
RIFERIMENTI AZIENDALI.....	17

## **AZIENDA PROPONENTE**

La Splendente Società Cooperativa è stata costituita il 10/03/1989 ed è un'associazione autonoma di individui che si sono uniti volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata.

Nel corso degli anni le attività principali svolte prevalentemente nei Comuni della Provincia di Ascoli Piceno e Fermo sono:

- Erogazione di servizi di raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (inizio attività 1993);
- Servizi di pulizia in ambienti civili ed industriali (inizio attività 1989);
- Erogazione di servizi di gestione mense (inizio attività 1993);
- Assistenza e trasporto scolastico (inizio attività 1990).

Al 31/12/2019 il numero medio degli addetti alle diverse attività risulta pari a 67.

### **Le certificazioni**

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N. AN/598 nella categoria 1 raccolta e trasporto di rifiuti urbani e Centri di raccolta: classe D;

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N. AN/598 nella categoria 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi: classe F

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N. AN/598 nella categoria 5 raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi: classe E

Iscrizione all'Albo Nazionale delle persone fisiche e giuridiche che esercitano l'autotrasporto di cose per conto di terzi nella Provincia di Ascoli Piceno al n. AP5402627D

Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da AFNOR n. 2020/86832.1

Certificazione UNI EN ISO 14001:2015 rilasciata da BUREAU VERITAS n. IT194112/UK

Certificazione UNI EN ISO 22000:2005 rilasciata da BUREAU VERITAS n. IT258766

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di pubblica utilità.

E' un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Amministrazione Comunale che li eroga attraverso il gestore.

L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

Il Comune di Montegiorgio e La Splendente Società Cooperativa (di seguito Gestore) applicano la presente Carta dei Servizi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*;
- Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 *"Norme in materia Ambientale"*;
- L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 *"Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità"*;
- D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. *"Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i."*;
- Delib.G.R. 13 febbraio 2012, n. 66 *"Linee guida per la realizzazione dei Centri del Riuso"*;

La carta dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- Regolamento di igiene urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- Regolamento per l'applicazione dell'imposta unica comunale parte I: tassa sui rifiuti (TARI), che disciplina l'applicazione nel Comune di Montegiorgio dell'imposta unica comunale, istituita dall'articolo 1, comma 639, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, per quanto concerne la componente relativa alla tassa sui rifiuti.

## VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ecosportello e l'URP dell'Ente, sia sul sito internet

Gli standard di continuità, regolarità di esecuzione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi

come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

## **SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA**

I servizi oggetto della carta sono i seguenti:

- 1) Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 84 c.2 da lett. a) ad f) del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:
  - Raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
  - Raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon;
  - Raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE, degli scarti verdi, degli indumenti usati, degli oli esausti e dei rifiuti da costruzione e demolizione prodotti da utenze domestiche;
  - Gestione del centro comunale di raccolta dei rifiuti urbani (ecocentro) e gestione del Centro del Riuso;
  - Trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
  - Spazzamento delle strade dell'intero territorio comunale;
- 2) Campagna di formazione e sensibilizzazione.

Sono esclusi dalla carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti pericolosi di cui al comma 3 dell'art. 184 dl d.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

## **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

L'Ente ed il Gestore si impegnano al rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta alcuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani ed agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

## **CONTINUITA'**

I servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente.

Essi pertanto non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore.

In caso di astensione dal lavoro per sciopero, il Gestore si impegna al rispetto delle norme contenute nella legge 12 giugno 1990, n. 146 ("Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati").

Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

## **EFFICACIA E EFFICENZA**

Il gestore si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi.

L'Ente ed il Gestore si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

## **CORTESIA**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa dedicata (Ecosportello presso il Centro di raccolta) che consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività.

Gli operatori adottano comportamenti improntati a responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza e rispettano il Codice

di comportamento dei dipendenti come previsto dalla contrattazione nazionale del lavoro.

Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

Le principali attività dell'Ecosportello sono:

- Distribuzione di contenitori, sacchetti ed ecolendari;
- Attività di informazione ambientale;
- Gestione delle prenotazioni di raccolta domiciliare di ingombranti e RAEE a completamento della prenotazione telefonica;
- Gestione di eventuali segnalazioni;

L'orario di apertura dell'Ecosportello coincide con l'apertura del centro di raccolta:

- **Lunedì-Mercoledì-Venerdì 17,30-19,30**
- **Martedì-Giovedì-Sabato 11,00-13,00**

Il numero verde 800-125990 è attivo dalle ore 08,00 alle ore 13,00 tutti giorni feriali.

## **CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

Il Gestor si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese alla semplificazione dei servizi per l'utenza ed al miglioramento continuo.

## **SICUREZZA**

Il Gestore è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dal Gestore per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza in materia di prevenzione degli infortuni e del codice della strada.

## **SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE**

Il Gestore nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni operazione la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, e invita gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al regolamento generale UE 679/ 2016 (GDPR).

## OBIETTIVI

**Differenziare è facile** questo è il principio, sintesi perfetta del rapporto proattivo di collaborazione che il Gestore vuole creare con i cittadini e dell'impegno che il Gestore ed i Cittadini stessi devono porre nella tutela dell'Ambiente e nel decoro cittadino.

La Splendente Società Cooperativa dispone di una squadra di circa 10 dipendenti che si occupa, ogni giorno, dell'igiene e del decoro urbano della città di Montegiorgio.

La versatilità del proprio modello organizzativo le consente di operare con professionalità nella gestione integrata dei numerosi servizi resi.

La ricerca costante di efficienza, efficacia ed economicità per il Comune di Montegiorgio è il principale obiettivo che il Gestore persegue.

## SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il Gestore si occupa di una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti macrocategorie:

- Raccolte differenziate;
- Raccolta di rifiuti non riciclabili, ingombranti e RAEE;
- Spazzamento strade e piazze;
- Trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di destinazione;
- Gestione Centro di Raccolta e del Riutilizzo.

### Raccolte differenziate

La raccolta differenziata svolge un ruolo prioritario nella gestione integrata dei rifiuti: da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento, dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema.

In sintesi, i benefici che ne derivano sono i seguenti:

- Valorizzazione delle componenti dei rifiuti sin dalla fase di raccolta;
- Riduzione delle quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;

- Promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

In virtù di questi obiettivi il Comune di Montegiorgio, per tramite del Gestore, ha integrato le raccolte differenziate, servendosi di diversi sistemi di intercettazione:

- Porta a porta;
- Compostaggio domestico;
- Contenitori stradali;
- Grandi utenze, con le necessarie personalizzazioni;
- Ecocentro a disposizione dei cittadini.

La raccolta porta a porta attiva sul territorio dell'Ente, consente il recupero di:

- Rifiuti organici;
- Carta, e cartone;
- Plastica;
- Vetro e imballaggi metallici;
- Rifiuto secco non riciclabile, compresi pannolini e pannoloni;

La raccolta stradale attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- Rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;
- Olio esausto;
- Indumenti usati;
- Vetro e imballaggi in metalli.

La raccolta a chiamata attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- Ingombranti (armadi, materassi, reti metalliche, etc.);
- RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche);
- Verde da aree private di piccoli lavori.

Il calendario “porta a porta” contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto differenziato per ogni raccolta e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (sacchetti, contenitori, orari, giorni, istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

Il Gestore e l'Ente garantiscono agli utenti sul territorio comunale, il conferimento diretto dei rifiuti differenziati in un'area appositamente attrezzata, denominata Ecocentro, ubicato in via Enrico Mattei nella frazione di Piane di Montegiorgio.

Nella stessa struttura è localizzato anche il Centro del Riuso.

### **Servizi di raccolta porta a porta**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare “porta a porta” dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche e non domestiche in contenitori o sacchi pieni posti al piano terra di ogni stabile, all'esterno, lungo il marciapiede o strada pubblica.

L'operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza e si obbliga a pulire il punto del conferimento.

Qualora il rifiuto conferito non è conforme, l'operatore non effettua la raccolta e lascia presso l'utenza una segnalazione recante il motivo del mancato ritiro.

### **Servizi di raccolta a chiamata**

Il ritiro di rifiuti ingombranti, beni durevoli, RAEE e frazione verde è attivato dall'utente previo appuntamento attraverso la prenotazione al numero telefonico 3315885308. Il Gestore si impegna ad evadere la richiesta entro 7 giorni.

Le utenze sensibili (utenze con età superiore ai 70 anni o persone segnalate dall'Amministrazione Comunale perché affette da disabilità) possono segnalare all'Ecosportello eventuali difficoltà.

Il ritiro della frazione verde prodotta dalle utenze domestiche, prevede il conferimento da parte delle utenze, di fogliame, sfalci d'erba e rasatura del prato in un qualsiasi contenitore senza l'utilizzo di sacchetti, avendo l'accortezza di renderli agevoli al sollevamento e svuotamento manuale da parte degli operatori addetti alla raccolta.

### **Raccolta rifiuti urbani indifferenziati**

Tutti quei rifiuti residuali (Secco-non riciclabile) per i quali non è ancora attiva una specifica raccolta differenziata, devono essere conferiti negli appositi contenitori. Il secco non riciclabile è raccolto tramite il servizio "porta a porta".

Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto indifferenziato e specifiche indicazioni relative alle modalità di conferimento (contenitori, orari, giorni ed istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

### **Raccolta dei rifiuti ingombranti**

Il conferimento da parte dell'utenza può avvenire in due differenti modalità:

- Il servizio a domicilio, al quale si deve accedere tramite prenotazione presso l'Ecosportello ed al numero telefonico 3315885308;
- Il conferimento diretto da parte dei cittadini presso l'Ecocentro.

### **Raccolta di rifiuti differenziata presso i cimiteri**

Il servizio prevede la fornitura di contenitori appositi muniti di adesivi informativi (Fiori e piante, Secco non riciclabile) che agevolano l'utente nella raccolta differenziata dei rifiuti.

## **Spazzamento stradale**

Lo spazzamento che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio di mantenimento mirato.

L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Gli operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento.

Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città, e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

Queste, in sintesi, sono le attività e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- Pulizia strade;
- Pulizia parchi pubblici;
- Svuotamento cestini gettacarte;
- Estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- Pulizia caditoie e griglie stradali;
- Pulizia tombini stradali;
- Pulizia centro storico.

Il quadro dei servizi è completato dagli interventi di disinfestazione e derattizzazione e dalla raccolta delle carcasse di animali (servizio che viene svolto a chiamata ed in stretto contatto con l'Ente e le Autorità sanitarie).

Il servizio di spazzamento comprende la pulizia settimanale di tutte le aree urbane comprese le frazioni.

## **Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione**

Le attività di trasporto dei rifiuti urbani presso impianti di destino autorizzati vengono effettuate dal Gestore.

Gli impianti di destinazione finale sono individuati dall'Ente per i rifiuti non indifferenziati e non riciclabili come previsto dalla programmazione d'ambito mentre gli altri impianti vengono individuati dal Gestore.

## **Centro di raccolta comunale**

L'Ecocentro o Centro di Raccolta Rifiuti è un'area allestita e protetta che consente il conferimento gratuito dei rifiuti differenziati urbani e assimilati. L'ecocentro integra il servizio di raccolta "porta a porta" già esistente sul territorio, inoltre è dedicato ai rifiuti che per tipologie e dimensioni non possono essere inseriti nel flusso della raccolta domiciliare.

Le utenze domestiche accedono all'Ecocentro previa verifica della documentazione attestante la residenza presso il Comune di Montegiorgio.

Le utenze non domestiche ubicate nel territorio comunale possono conferire i soli rifiuti che rientrano tra quelli assimilabili agli urbani sia per qualità che per quantità in base a quanto disposto dal D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. e dalla delibera di C.C. n.43 del 28.11.2014. I rifiuti speciali non assimilati ai rifiuti urbani devono essere, a termine di legge, smaltiti dalle stesse utenze non domestiche in forma autonoma. Nel centro di raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti:

Carta e cartone

Imballaggi lignei

Legno da mobilio

Rottami ferrosi

Vetro da imballaggio e metalli;

Lastre di vetro e specchi;

Imballaggi in plastica, polistirolo da imballaggi;

Beni durevoli in plastica (mobili da giardino, tubi, tapparelle...);

Rifiuti biodegradabili di mense e cucine, rifiuti verdi (sfalci d'erba, fogliame...)

Raee: frigoriferi, congelatori e condizionatori (R 1)

Raee: altri elettrodomestici bianchi: lavatrici, lavastoviglie, cucine (R 2)

Raee: televisori e monitor di computer (R 3)

Raee: piccoli elettrodomestici (R 4)

Raee: lampade al neon a basso consumo fonti luminose (R 5)

Pile esaurite;

Rifiuti ingombranti (materassi, poltrone, divani.....);

Pneumatici fuori uso;

Materiale inerte: ceramica e terracotta, calcinacci, mattonelle, sanitari..( solo piccole quantità da lavori di manutenzione domestica);

Prodotti tessili, indumenti usati;

Accumulatori al piombo e batterie di avviamento (solo da utenze domestiche);

Cartucce, toner da stampanti e fotocopiatrici;

Oli alimentari usati (oli da cucina);

Oli lubrificanti esausti (oli motore minerali e sintetici);

Vernici, solventi ed altri prodotti pericolosi;

Farmaci scaduti;

Contenitori marcati T e/o F.

Al fine di consentire il corretto funzionamento dell'ecocentro i materiali conferiti saranno accettati compatibilmente con la capacità di ricezione dell'area. Gli utenti nella fase di smaltimento devono disporre i rifiuti conferiti negli appositi contenitori in modo ordinato, occupando il minor spazio possibile ed inoltre lasciando pulita la zona di scarico. Il personale addetto ha il compito di accogliere gli utenti e di guidarli nel corretto conferimento oltre al controllo della conformità dei rifiuti. Ha inoltre facoltà di respingere in qualsiasi momento chiunque non sia in grado di esibire i documenti richiesti, nonché coloro che intendono conferire rifiuti diversi da quelli ammessi.

Divieto di conferire i seguenti rifiuti:

- X** Rifiuti non riciclabili (indifferenziato-secco non riciclabile);
- X** Rifiuti speciali non assimilabili agli urbani (derivanti da attività produttive);
- X** Rifiuti contenenti amianto, liquidi infiammabili ed esplosivi, catrame, parti d'auto.

Divieto di asporto materiali e/o cernita all'interno dell'Ecocentro.

E' vietato depositare i rifiuti fuori dalla recinzione dell'Ecocentro.

Si ricorda che, ai sensi del D.Lgs. 152/06 e del regolamento per la gestione dei rifiuti, è vietato l'abbandono, lo scarico ed il deposito incontrollato dei rifiuti su aree pubbliche ed all'esterno dell'ecocentro.

Le violazioni di tali norme sono punibili con sanzioni amministrative e/o penali.

E' sempre attivo il servizio gratuito ingombranti, RAEE e verde domiciliare prenotando il ritiro al numero telefonico 3315885308 tutti i giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 13,00.

**Orario di apertura dell'Ecocentro tutti i giorni feriali:**

**Lunedì-mercoledì-venerdì dalle ore 17,30 alle ore 19,30**

**Martedì-giovedì-sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00**

### **Centro del Riuso intercomunale**

Presso il Centro del Riuso il Gestore deve:

- Identificare il conferente;
- Verificare la possibilità di riutilizzo del bene;
- Identificare il soggetto che intende riutilizzare il bene.

Il Gestore deve registrare la data e la provenienza del soggetto conferente il bene e l'eventuale data di affidamento al soggetto che intende riutilizzarlo. Se il bene durante la giacenza diventerà obsoleto e non recuperabile lo stesso verrà inviato a smaltimento.

E' importante identificare i soggetti attivi e passivi al fine di avere certezza circa l'effettiva proprietà e l'effettivo riutilizzo evitando appropriazioni indebite ed illegittime commercializzazioni.

### **CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE**

Il calendario dei servizi "porta a porta" rappresenta uno strumento informativo ed operativo in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

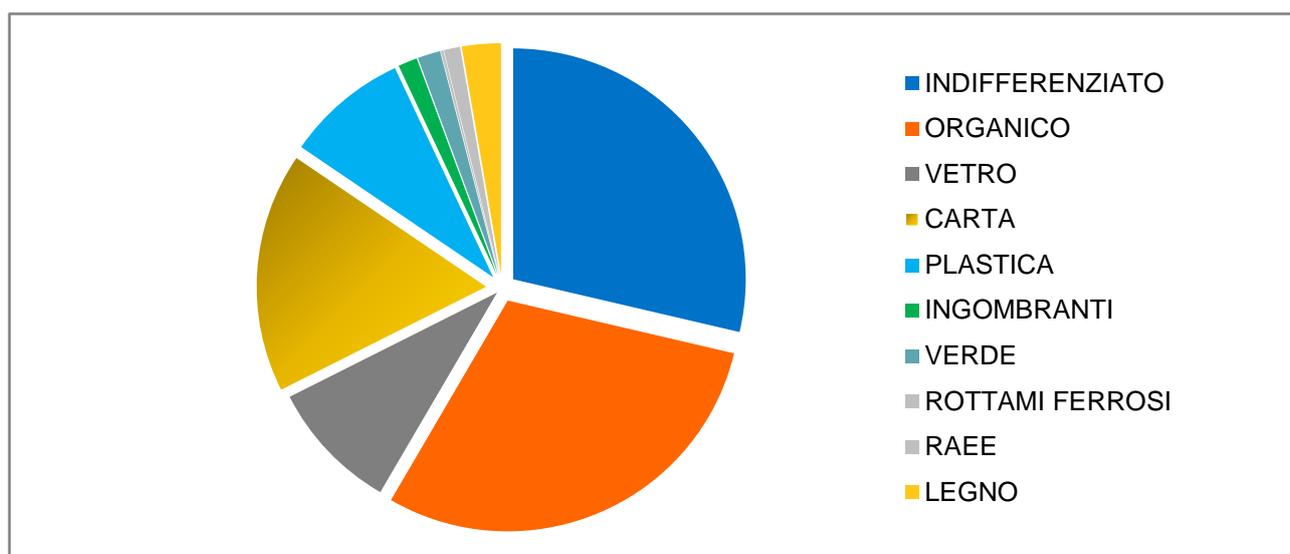
Il calendario prevede, per ogni giorno dell'anno, festività escluse, il tipo di raccolta.

IL Gestore si impegna a realizzare annualmente un calendario di raccolta rivolto a tutte le utenze, domestiche e non domestiche.

Il Gestore si impegna inoltre a realizzare annualmente la campagna di comunicazione e sensibilizzazione alle utenze del territorio.

## INFORMAZIONE DATI RACCOLTA DIFFERENZIATA RELATIVA ALL'ANNO 2019

FRAZIONE MERCEOLOGICA	QUANTITA' KG	RD %
INDIFFERENZIATO	675360	28,39%
ORGANICO	699550	29,40%
VETRO	215860	9,07%
CARTA	400360	16,83%
PLASTICA	200650	8,43%
INGOMBRANTI	31520	1,32%
VERDE	37280	1,57%
ROTTAMI FERROSI	4170	0,18%
RAEE	26720	1,12%
OLI VEGETALI ESAUSTI	600	0,03%
LEGNO	63750	2,68%
INDUMENTI	23210	0,98%
<b>TOTALE</b>	<b>2379030</b>	<b>100,00%</b>
<b>PERCENTUALE CUMULATIVA ATTUALE</b>	<b>71,61</b>	



## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio viene erogato attraverso una procedura standardizzata del sistema Qualità Ambiente ai sensi della Normativa UNI ENI ISO 9001:2015 e UNI ENI ISO 14001:2015.

Pertanto tutte le fasi del processo vengono espletate attraverso specifiche Procedure ed Istruzioni operative documentate.

Le Anomalie vengono gestite con un apposito sistema di miglioramento standardizzato nei suddetti manuali.

I sistemi sono sottoposti a verifica annualmente e revisionati ogni tre anni.

## **TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

Il Gestore mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in modo da misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- Ecosportello a disposizione dell'Utenza (aperto il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 17,30 alle ore 19,30 ed il Martedì, Giovedì e Sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00) all'interno del quale offre la possibilità di usufruire del servizio a prenotazione, di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte e reclami e di potersi rifornire dei kit e delle buste per la raccolta "porta a porta";
- Numero verde 800-125990 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08,00 alle ore 13;00
- Valutazione dell'andamento delle segnalazioni ricevute suddivise per tipo in raccolta, spazzamento, ingombranti e varie (richiesta sopralluoghi, informazioni sulla corretta raccolta differenziata...);
- Campagne di informazione rivolte ai cittadini sia di tipo informativo che motivazionale;
- Progetti educativi rivolti agli alunni delle Scuole di ogni ordine e grado della città di Montegiorgio.

## **SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO**

Il Gestore qualora l'erogazione del servizio non venga effettuato secondo programma per cause quali:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Avverse condizioni climatiche;
- Ostacoli dovuti al traffico;

- Sospensione del lavoro per motivi sindacali, o per concomitanza di festività, deve garantirne l'esecuzione entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno settimanale, ovvero entro 5 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio). Qualora negli orari previsti il sacco e/o contenitore non fosse stato raccolto dal servizio, l'Utente dovrà ritirarlo e esporlo nel successivo passaggio di raccolta secondo quanto previsto dal calendario.

## **INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE**

Nella gestione delle piccole emergenze, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Normale orario di servizio : ore 06,00 – 12,00.

In seguito ad eventuali incidenti sulla viabilità comunale, il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

## **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, e contrattuali, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità del servizio:

- Cura i rapporti con il Comune di Montegiorgio, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- Svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- Informa gli Utenti sulle decisioni che li riguardano, delle motivazioni, della possibilità di reclamo e della possibilità di reclamo avverso ad esse;
- Assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

## **PROCEDURE DI RECLAMO**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/e-mail ( La Splendente Società Cooperativa, via Pacifico Marini 52, 63848 Petritoli FM, fax 0734658493, e-mail [info@lasplendente.it](mailto:info@lasplendente.it) )

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

L'utente potrà utilizzare il fac-simile di segnalazione/reclamo allegato alla presente carta dei servizi.

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, alle associazioni dei consumatori riconosciute dal MISE ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. 206/2005 con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta.

## **RIFERIMENTI AZIENDALI UTILI**

La Splendente Società Cooperativa

PEC (Posta Elettronica Certificata): [lasplendente@arubapec.it](mailto:lasplendente@arubapec.it)

Numero REA: FM-120826

Codice fiscale e n. iscr. al Registro Imprese: 01218960449

Sede legale: Petritoli (FM) Via Pacifico Marini 52 CAP 63848

Sede amministrativa: Petritoli (FM) Piazza Mazzini 28 CAP 63848

Tel.: 0734 658493

Fax: 0734 658493

Ecosportello: via Enrico Mattei (frazione Piane di Montegiorgio) CAP 63833  
Montegiorgio

Numero verde: 800125990

Numero telefonico prenotazioni: 3315885308

EMAIL: [info@lasplendente.it](mailto:info@lasplendente.it)

## RECLAMO / SEGNALAZIONE

Segnalazione per (obbligatorio effettuare una scelta tra quelle proposte):

Reclamo -  Proposta di miglioramento -  Elementi positivi

La segnalazione riguarda il seguente servizio: Raccolta Differenziata in Modalità “Porta a Porta” Segnalazione:

Rifiuto -  Buste -  Contenitori -  Operatori -  Altro

Dettaglio della segnalazione

Cognome (obbligatorio)

Nome (obbligatorio)

E-mail (obbligatorio)

Qualifica del soggetto

Utenza domestica -  Utenza no domestica -  Altro

Autorizzazione (obbligatorio) al trattamento dei dati personali

ai sensi del D. Lgs. 196/2003

Autorizzo

Non autorizzo