

marche multiservizi
FALCONARA



***CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***

Bacino tariffario: Comune di Agugliano
Ente Territorialmente Competente:
ATO Rifiuti n° 2 ANCONA
in vigore dal 24.10.24

DECRETO PRESIDENTE ATA N. 39 DEL 24.10.2024

ATTIVITA' AI SENSI DEL TQRIF (DEL. ARERA 15/2022/R/rif)

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO

GESTIONE SPAZZAMENTO

SOMMARIO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA..... | 3 |
| 1.1 | Oggetto ed ambito di applicazione..... | 3 |
| 1.2 | Principali riferimenti normativi | 3 |
| 1.3 | Definizioni..... | 5 |
| 1.4 | Presentazione del gestore | 6 |
| 1.5 | Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale..... | 7 |
| 2 | PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI | 9 |
| 2.1 | Rispetto delle normative e onestà..... | 9 |
| 2.2 | Eguaglianza di trattamento | 9 |
| 2.3 | Imparzialità | 9 |
| 2.4 | Continuità | 9 |
| 2.5 | Efficienza ed efficacia | 10 |
| 2.6 | Chiarezza e comprensibilità delle informazioni..... | 10 |
| 2.7 | Partecipazione | 10 |
| 2.8 | Tutela dell'ambiente | 11 |
| 2.9 | Cortesia | 11 |
| 2.10 | Semplificazione delle procedure | 11 |
| 2.11 | Privacy..... | 11 |
| 3 | SERVIZI EROGATI | 12 |
| 3.1 | Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore Marche Multiservizi Falconara S.r.l..... | 12 |
| 3.2 | Spazzamento – Gestore Marche Multiservizi Falconara S.r.l..... | 14 |
| 4 | TRASPARENZA..... | 15 |
| 5 | TUTELA DELL'UTENTE..... | 16 |
| 6 | STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO | 17 |
| 7 | VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO | 18 |

1 PREMESSA

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia e Ambiente (di seguito "ARERA") con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente Assemblea Territoriale di Ambito - ATO Rifiuti n.2 Ancona (di seguito ETC o ATA) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente ha integrato in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

- **riporta il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli obblighi di servizio**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'ARERA**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.**

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della Qualità in particolare:

- individua i **principi fondamentali** cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua **standard di qualità** del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il **rapporto tra il gestore e gli utenti** per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;

La Carta è emanata in virtù delle competenze assegnate ad ARERA ed esercitate con la Delibera 15/2022.

1.2 Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione

della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- al 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 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.
- alla 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.
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”*;
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 *“Norme in materia ambientale”*, parte quarta *“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”*;
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, 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;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*;
- al 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;
- alla 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”*;

- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;
- decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 Definizioni

- AUTORITÀ: è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito ARERA
- CARTA DELLA QUALITÀ: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- DISSERVIZIO è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- 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. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- GESTORE DELL’ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI è 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 è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- GESTORE DELLO SPAZZAMENTO è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

- LIVELLO O STANDARD GENERALE DI QUALITÀ è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- RECLAMO SCRITTO/RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI: è la comunicazione scritta fatta pervenire al gestore con la quale l'utente esprime lamentele, come definite dagli articoli successivi
- RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

1.4 Presentazione del gestore

Marche Multiservizi Falconara S.r.l.

a) *Assetto societario*

MMS S.r.l., socio unico Marche Multiservizi SpA, è stata costituita con effetto dal 1 dicembre 2016 al fine di ricondurre in un assetto societario autonomo il complesso aziendale che si occupa della gestione del servizio di igiene ambientale. MMS Srl, attraverso il suo operato quotidiano mira a garantire la sostenibilità del suo territorio, pianifica, esegue e verifica tutte le attività svolte nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015 mantenendo un sistema di gestione per la qualità attivo, certificato e verificato annualmente da Organismo di Certificazione qualificato. La Struttura organizzativa della Società (vedi sito web aziendale) rappresenta un sistema basato sul coinvolgimento e sulla valorizzazione del personale teso al continuo miglioramento, sia in termini di efficacia che in termini di efficienza, al fine di fronteggiare i cambiamenti continui per un ottimale soddisfacimento dei bisogni dei cittadini del territorio.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, Marche Multiservizi Falconara S.r.l. si occupa delle seguenti attività:

- servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
- servizio di spazzamento
- altri servizi secondari di gestione dei rifiuti urbani;
- avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti;

c) Certificazioni e sistema qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Marche Multiservizi Falconara S.r.l. è stato realizzato conformemente a tutti i requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL (Certificato n. 212169-2016-AQ-ITA-ACCREDIA).

Per il seguente campo di applicazione:

Progettazione, conduzione, manutenzione e gestione della raccolta, del trasporto e smaltimento dei rifiuti; pulizia ed igiene del suolo. Progettazione ed erogazione dei servizi di igiene ambientale ed urbana e gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati, mediante raccolta, trasporto e stoccaggio temporaneo.

L'Azienda verifica che il Modello Organizzativo predisposto sia applicato e rispetti le indicazioni del D. Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo della certificazione costituisce una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

1.5 Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale

La presente Carta della Qualità è riferita ai servizi erogati dal Gestore Marche Multiservizi Falconara S.r.l. nel Comune di Agugliano (AN).

L'ETC, con deliberazione dell'Assemblea Territoriale d'Ambito n. 5 del 06-04-2022 ha stabilito che per l'ambito tariffario coincidente con tutti i Comuni in gestione nel proprio ambito gli stessi siano posizionati nello Schema I, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

| SCHEMA REGOLATORIO | LIVELLO QUALITATIVO |
|---------------------------|----------------------------|
| SCHEMA I | MINIMO |

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, sono riportate di seguito le attività svolte e i rispettivi gestori competenti, ai sensi del TQRIF:

| Attività prevista ai sensi del TQRIF | Gestore competente |
|---|---|
| Gestore raccolta e trasporto | Marche Multiservizi Falconara S.r.l. |
| Gestore spazzamento | Marche Multiservizi Falconara S.r.l. |

Inoltre, sempre con riferimento al TQRIF, tenuto conto delle disposizioni dell'ETC di cui all'atto deliberazione dell'Assemblea Territoriale d'Ambito n. 5 del 06-04-2022, nella seguente tabella è riportato un quadro delle disposizioni applicabili al Gestore

| Perimetro gestionale | GESTORE Marche Multiservizi Falconara S.r.l. |
|--|---|
| Titolo I – CARTA DELLA QUALITÀ | Si |
| Titolo II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO | NO |
| Titolo II – CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA | Si |
| Titolo III – RECLAMI | NO |
| Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI | NO |
| Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI | NO |
| Titolo IV – SPORTELLO FISICO E ONLINE | SI |
| Titolo IV – SERVIZIO TELEFONICO | Si |
| Titolo V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | NO |
| Titolo VI – SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA | Si |
| Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO | Si |
| Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI | Si |
| Titolo VII – INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE | Si |
| Titolo VIII – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO | Si |
| Titolo IX – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO | Si |
| Titolo X – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI | Si |
| Titolo XI – INOLTRO AL GESTORE COMPETENTE DEI RECLAMI O RICHIESTE INERENTI A SERVIZI SVOLTI NELLA MEDESIMA GESTIONE MA NON DI SUA DIRETTA COMPETENZA | N.A. |

2 PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

2.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

2.2 Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza distinzione alcuna. Il Gestore garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente, in funzione delle zone del territorio servito e fra le diverse categorie di utenti con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale.

Si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti;
- **ridurre al minimo**, per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli fisici** per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;**

2.3 Imparzialità

Il Gestore orienta il proprio comportamento nei confronti di tutti i propri utenti a criteri di obiettività, equità, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad

arrecare agli utenti il minor disagio possibile (anche previa attivazione dei servizi sostitutivi di emergenza) ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

2.5 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Il Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

2.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore e ottenere singolarmente o tramite le Associazioni che rappresentano interessi collettivi, tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

2.9 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e nel rispetto del vigente Codice Etico aziendale.

2.10 Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

2.11 Privacy

Il gestore 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 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 dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

3 SERVIZI EROGATI

3.1 Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore Marche Multiservizi Falconara S.r.l.

È obbligatorio per l'utenza domestica e non domestica il conferimento in maniera differenziata delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo.

Tutti i rifiuti differenziati raccolti vengono avviati a recupero/smaltimento presso impianti specializzati. Ciò che non è recuperabile viene avviato in discarica.

I rifiuti urbani vengono raccolti prioritariamente con il sistema di raccolta domiciliare con contenitori di diversa volumetria tarati in funzione dell'utenza da servire

Per il Comune di Agugliano sono disponibili sul sito aziendale:

- la mappatura della raccolta domiciliare (calendari), che permette all'utenza domestica di conoscere i giorni e la fascia oraria dei servizi di raccolta domiciliare previsto nella sua via/zona, per tutte le tipologie di rifiuto raccolte con il Porta a Porta.
- le informazioni sugli orari di apertura dei Centri di Raccolta;
- le informazioni sulle modalità di prenotazione del servizio di ritiro ingombranti e potature a domicilio per quantità di rifiuto non conferibili tramite i servizi di raccolta ordinari o c/o i Centri di Raccolta.

Tutti i dettagli relativi al servizio di Raccolta e Trasporto svolti nel Comune di Agugliano sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo: www.mmsfalconara.it

Centro di Raccolta

I Centri di Raccolta sono aree attrezzate e custodite a disposizione di tutti i cittadini per la raccolta di vari rifiuti urbani che, per tipologia o dimensione, non possono essere gestiti con il sistema di raccolta presente

I cittadini del Comune di Agugliano possono avvalersi dei Centri di Raccolta ubicati nei seguenti Comuni:

- Comune di Agugliano in via Bevilacqua n. 1
- Comune di Polverigi in via dell'Industria n. 60
- Comune di Santa Maria Nuova in via Ravagli n. 2/b

L'elenco aggiornato degli orari di apertura dei Centri di Raccolta e i materiali conferibili sono consultabili sul sito aziendale.

Rifiuti ingombranti

Il Gestore Raccolta e Trasporto Marche Multiservizi Falconara S.r.l., garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio applicata è di 1 ritiro mensile per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi o un massimo di 2 m³. Per quanto riguarda rifiuti provenienti da verde domestico si ritirano massimo 6 sacchi/fascine per utenza.

Nel caso in cui venga richiesto il ritiro a domicilio sopra i limiti stabiliti, l'utente è tenuto a pagare un corrispettivo, secondo le modalità stabilite dal tariffario disponibile sul sito aziendale.

Il servizio non prevede il ritiro di rifiuti speciali quali ad esempio inerti (in grandi quantità), cartongesso, carta-catramata, amianto ecc.

La prenotazione può essere effettuata chiamando il numero verde 800 894 404; ulteriori dettagli sono disponibili nel sito www.mmsfalconara.it

Il conferimento dei Rifiuti Ingombranti può avvenire anche autonomamente, mediante trasporto presso i Centri di Raccolta.

Gestione e distribuzione attrezzature alle Utenze domestiche e non domestiche

In caso di nuova attivazione e/o sostituzione, la consegna delle attrezzature per la raccolta avviene secondo le prassi consolidate e può variare in base all'esigenza e alla tipologia di utenza.

Le modalità di consegna delle attrezzature sono conformi a quanto disposto all'art. 9 del TQRIF.

Pronto intervento

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, è attivo il numero verde dedicato di pronto intervento 800 10.48.48, raggiungibile 24 ore su 24.

Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento ed è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado/pericolo
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti con conseguente impedimento alla viabilità.

Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere segnalata dall'utente tramite:

- Numero Verde 800.894.404
- E-mail all'indirizzo contattaci@mmsfalconara.it

Il disservizio verrà preso in carico in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza.

Sono classificati come disservizi:

- mancata raccolta presso la singola utenza;
- perdita di piccole quantità di rifiuto dai mezzi in servizio;
- mancato ritiro degli ingombranti su prenotazione;
- mancata consegna del calendario ove previsto il servizio;
- non adeguata riconsegna del contenitore dopo lo svuotamento;
- mancata consegna o sostituzione delle attrezzature per la raccolta.

3.2 Spazzamento – Gestore Marche Multiservizi Falconara S.r.l.

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. nel Comune di Agugliano assicura la pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico. I servizi svolti sono tra gli altri:

- spazzamento manuale che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e lo svuotamento dei cestini gettacarte;
 - spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
 - servizio di pulizia Fiere e Mercati che viene effettuato, dietro richiesta amministrazione, in occasione di eventi programmabili, quali mercati periodici, fiere, sagre, feste e manifestazioni svolti in aree pubbliche nonché su quelle private ad uso pubblico;
- Tutti i dettagli relativi al servizio di Spazzamento svolti nel Comune di Agugliano sono disponibili sul sito: www.mmsfalconara.it

4 TRASPARENZA

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile all'indirizzo www.mmsfalconara.it all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- a) la **ragione sociale del gestore** che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)
- c) il **calendario e gli orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le **modalità di raccolta** a disposizione dell'utente, ivi **inclusi i centri di raccolta** e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione
- d) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta**
- e) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- f) **la Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile
- g) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR
- h) **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta
- i) **eventuali comunicazioni** agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità
- j) **il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF
- k) **il posizionamento della gestione** nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF
- l) **gli standard generali di qualità** di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente

5 TUTELA DELL'UTENTE

Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate tramite posta o email all'ETC, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà le determinazioni in merito.

Al momento della segnalazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità, un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile

La presente Carta sarà mantenuta aggiornata funzionalmente ai servizi effettivamente espletati sul territorio gestito dal Gestore.

6 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune di Agugliano e del relativo perimetro gestionale, si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

| OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI | Schema Regolatorio I | |
|---|----------------------|--|
| | Obbligo | Competenza del Gestore Marche Multiservizi |
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI | SI |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7 | SI | NO |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11 | SI | NO |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18 | SI | NO |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22 | N.A. | N.A. |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22 | SI | SI |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3 | SI | NO |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30 | SI | SI |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32 | SI | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1 | SI | SI |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2 | SI | SI |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4 | N.A. | N.A. |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36 | N.A. | N.A. |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento di cui all'Art. 42.1 | SI | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento all'Art. 43 | N.A. | N.A. |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48 | SI | SI |

7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta della Qualità è applicata dal gestore per il servizio erogato nei comuni appartenenti al territorio di competenza; ha validità a decorrere dal 24.10.24 fino al 31.12.25, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-2025 definito da ARERA.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC o da ARERA.

La Carta è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet del gestore.