

Carta dei Servizi

Carta della Qualità dell'attività di gestione dei servizi di Raccolta e Trasporto Rifiuti, Lavaggio e Pulizia delle strade dei comuni di **Agugliano, Camerata Picena, Falconara Marittima, Offagna, Polverigi e Santa Maria Nuova**



Marche Multiservizi Falconara S.r.l., via Marconi 114 – 60015 - Falconara Marittima

<i>INTRODUZIONE</i>	1
Premessa	1
Presentazione del Gestore	1
Oggetto e ambito di applicazione	1
Validità della carta del servizio	2
<i>PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	3
Eguaglianza	3
Imparzialità	3
Continuità e Regolarità	3
Partecipazione	4
Cortesia	4
Efficienza e Efficacia	4
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
Qualità, Sicurezza e Ambiente	4
<i>MODALITÀ' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI</i>	5
Raccolta del rifiuto secco o non differenziabile	5
Raccolta Differenziata della frazione organica	6
Raccolta Differenziata altri materiali riciclabili	6
Pulizia del suolo pubblico	7
Servizi collaterali e igiene del servizio	8
<i>MODALITÀ' DEI SERVIZI COMMERCIALI</i>	8
<i>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>	9
Sistema di fatturazione	9
Modalità di pagamento	9
Rettifiche di fatturazione	10
Facilitazioni per utenti particolari	10
Servizio informazioni	10
Procedure di reclamo	10
Privacy	11
Informazioni agli utenti	11
Valutazione della qualità del servizio	12

INTRODUZIONE

Premessa

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Marche Multiservizi Falconara S.r.l. (di seguito "MMS Fal" o "Gestore") ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade nei Comuni di Agugliano, Camerata Picena, Falconara Marittima, Offagna, Polverigi e Santa Maria Nuova.

Il documento è presentato all'utente quale fonte esaustiva di tutte le informazioni generali relative alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell'ambito territoriale ATO 2 Ancona, di cui i comuni in cui la MMS Fal opera fanno parte.

Presentazione del Gestore

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. nasce il 01.01.2017 a seguito del conferimento del ramo di azienda da parte di Marche Multiservizi S.p.A. di Pesaro e gestisce il servizio di igiene urbana e alcuni servizi collaterali, nei comuni di Agugliano, Camerata Picena, Falconara Marittima, Offagna, Polverigi e Santa Maria Nuova.

Tutte le attività sopra definite sono regolate da specifici contratti in essere tra il Gestore e i comuni serviti.

La Struttura organizzativa della Società, riportata nel 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.

Oggetto e ambito di applicazione

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. elabora la Carta dei Servizi al fine di:

- ✓ regolare i rapporti tra il personale Marche Multiservizi Falconara S.r.l. e i suoi utenti;
- ✓ accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, mediante la divulgazione dei servizi effettuati e delle finalità istituzionali perseguite.

La Carta si applica nei territori comunali di Agugliano, Camerata Picena, Falconara Marittima, Offagna, Polverigi e Santa Maria Nuova.

I riferimenti normativi sui quali questa Carta si basa sono principalmente i seguenti:

- ✓ D.P.C.M. del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").
- ✓ D.P.C.M. del 19.05.1995 (Schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici).
- ✓ Decreto Legislativo n. 286 /1999 (Art 11- Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi).
- ✓ Decreto Legislativo n. 152/2006 e smi (Norme in materia ambientale).
- ✓ Decreto Legislativo 198/2009 (Art. 1, co. 1 – Qualità dei servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini).
- ✓ Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CIVIT (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici).
- ✓ D. Lgs. n. 33/2013 (Art. n. 32 – Obblighi di pubblicazione concernenti i 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).

La società s'impegna ad assicurare la costante evoluzione delle attività svolte al fine di adeguarsi alle nuove normative e prescrizioni di legge, sviluppando e applicando programmi nonché procedure atti a garantirne l'ottemperanza.

In termini di qualità dei servizi prestati il Gestore si adegua alla progressione normativa prevista dalla Deliberazione ARERA 15/2022 e alle conseguenti determinazioni assunte dall’Ente territorialmente competente (ATA Rifiuti Ancona) in tema di obblighi di qualità contrattuale e tecnica (vedi “Schema Regolatorio di Riferimento” consultabile sul sito web aziendale).

Validità della carta del servizio

La Carta è soggetta a revisione periodica. Essa, inoltre, potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali. La Carta è resa disponibile presso il sito internet del Gestore (www.mmsfalconara.it).

PRINCIPI FONDAMENTALI



Eguaglianza

L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Il Gestore garantisce, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, la parità di trattamento degli utenti.

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili, degli anziani e degli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

Imparzialità

Il Gestore assume un ruolo neutrale nei riguardi degli utenti, adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e Regolarità

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause indipendenti dalla volontà aziendale, (calamità naturali, guasti, scioperi, danni causati da terzi, eventi meteorologici eccezionali etc.), il Gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Il Gestore si impegna, inoltre, a ripristinare le normali condizioni operative entro il giorno feriale successivo alla rimozione della causa ostativa.

Partecipazione

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utente e Gestore.

Ogni utente ha diritto di conoscere le informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

Efficienza e Efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative dell'utente, a ricercare e attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondergli.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio diretto agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, adottando procedure amministrative lineari e chiare.

Qualità, Sicurezza e Ambiente

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento delle proprie prestazioni e nel rispetto del D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i. in materia di sicurezza e salute sul luogo del lavoro, persegue una Politica Aziendale basata sui seguenti punti:

- ✓ attuazione, mantenimento e miglioramento continuo per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ impegno costante nel pieno rispetto delle prescrizioni normative e degli impegni sottoscritti che regolano gli aspetti relativi alla qualità, all'ambiente, alla salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ coinvolgimento degli stakeholders (clienti, fornitori, dipendenti,

azionisti e cittadini in generale), attraverso le diverse forme di comunicazione, sulla condivisione della strategia dell'azienda finalizzata al continuo miglioramento della qualità del servizio fornito e della prestazione ambientale;

- ✓ valorizzazione delle risorse umane mediante l'informazione, la formazione e l'addestramento costante, ritenute patrimonio fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- ✓ massimo impegno nella prevenzione sia degli infortuni sul lavoro, sia delle malattie professionali;
- ✓ impegno costante nella individuazione e nella gestione degli aspetti ambientali finalizzato al miglioramento della prestazione ambientale e alla prevenzione dell'inquinamento.

MODALITÀ' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Il servizio di gestione rifiuti viene prestato alle utenze produttrici di rifiuti urbani secondo le modalità stabilite nei contratti di servizio in essere, puntualmente descritti nelle specifiche sezioni del sito web aziendale e brevemente delineato nei punti successivi.



Raccolta del rifiuto secco o non differenziabile

Il Gestore garantisce la presenza e lo svuotamento di contenitori (sacchi, bidoni e cassonetti) destinati alla raccolta del rifiuto secco che poi viene conferito fino agli impianti di smaltimento finale.

Il servizio può essere effettuato con una duplice modalità:

- ✓ **prossimità o stradale:** i contenitori sono collocati in aree pubbliche,

o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in funzione della volumetria unitaria, della frequenza di svuotamento e della popolazione servita.

- ✓ **domiciliare o porta a porta:** i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di almeno 1 intervento/settimana.

Raccolta Differenziata della frazione organica

La frazione organica del rifiuto urbano è sostanzialmente costituita dai residui di cibo.

Tenuto conto delle caratteristiche specifiche (peso, putrescibilità, ecc...) del materiale da raccogliere, il Gestore garantisce la presenza e lo svuotamento di idonei contenitori e il conferimento del materiale stesso ad impianti autorizzati al recupero.

La raccolta può essere effettuata con una duplice modalità:

- ✓ **prossimità o stradale:** i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in base alla popolazione servita; la frequenza di svuotamento è di almeno 2 interventi/settimana.
- ✓ **domiciliare o porta a porta:** i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di almeno 2 interventi/settimana.



Raccolta Differenziata altri materiali riciclabili

Il Gestore ha attivato una serie di raccolte volte ad intercettare alcune tipologie di rifiuto che possono essere oggetto di recupero o per le quali è necessaria una gestione mirata. Le principali frazioni oggetto di raccolta differenziata sono costituite da: carta e cartone, congiunta imballaggi in plastica e metallo, monomateriale imballaggi in plastica e imballaggi in

metallo, imballaggi in vetro, legno, scarti vegetali, metallo, rifiuti elettronici, materiali ingombranti, rifiuti pericolosi (pile, batterie, oli minerali, ecc.), medicinali scaduti, indumenti usati, toner e olio vegetale. Detti materiali verranno poi conferiti dal Gestore ad impianti autorizzati al trattamento.

I contenitori utilizzati e le metodologie di raccolta variano in funzione del materiale da raccogliere; in generale le metodiche che il Gestore utilizza sono le seguenti:

- ✓ **prossimità o stradale** (carta e cartone, congiunta imballaggi in plastica e metallo, imballaggi in vetro, indumenti usati, olio vegetale): i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in base alla tipologia di materiale e alla popolazione servita. Suscettibile di mutamento è anche la frequenza di servizio che varia da interventi mensili (oli vegetali, indumenti usati) a 1-2 interventi/settimana (carta e cartone e imballaggi in plastica);
- ✓ **domiciliare o porta a porta** (carta e cartone, congiunta imballaggi in plastica e metallo, monomateriale imballaggi in plastica e imballaggi in metallo, imballaggi in vetro): i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di 1 intervento/settimana;
- ✓ **mirata** (ingombranti, scarti vegetali, pile e farmaci): il servizio viene svolto a domicilio previa prenotazione da parte dell'utenza o in base a programmi definiti dal Gestore;
- ✓ **conferimento al Centro Ambiente** (tutte le frazioni oggetto di raccolta differenziata): il cittadino munito di mezzo ad uso privato può accedere, negli orari e con le modalità predefiniti dal Gestore, presso i Centri Ambiente gestiti e collocati nei territori serviti. Tali aree, presidiate durante l'orario di apertura, sono attrezzate con idonei contenitori di diversa tipologia e volumetria.

Pulizia del suolo pubblico

Il servizio consiste nella pulizia di strade e marciapiedi pubblici ed è prioritariamente eseguito mediante:

- ✓ **spazzamento manuale** con operatori dotati di attrezzatura individuale (scopa, pattumiera, soffiatore);
- ✓ **spazzamento meccanizzato** con l'ausilio di autoveicoli appositamente attrezzati.

L'attività viene programmata dal Gestore, in base ai contratti di servizio in essere, su



specifici percorsi e con frequenze variabili (da giornaliera a mensili) in funzione di una serie di condizioni quali: tessuto urbano (zone centrali, frazioni, litorali, ecc...), stagionalità, eventi specifici (mercati, manifestazioni, ecc...), viabilità locale. Maggiori informazioni sono presenti nelle specifiche aree del sito web aziendale.

Servizi collaterali e igiene del servizio

A completamento delle attività descritte vengono prestati una serie di servizi collaterali quali: svuotamento dei cestini, lavaggio strade e sottopassi, derattizzazione e disinfestazione, raccolta materiali abbandonati, pulizia aree pavimentate di aree verdi, pulizia e raccolta rifiuti da arenili.

È istituita la figura dell'Ispettore ambientale costituita da personale appositamente formato con compiti di educazione alle utenze e di controllo del territorio.

Il Gestore garantisce un servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei soli contenitori di prossimità o stradali dedicati alle frazioni putrescibili del rifiuto (secco e frazione organica). Tale attività, svolta con l'ausilio di attrezzature e prodotti specifici, è prestata nel rispetto di una programmazione prestabilita e con frequenze maggiori nel periodo estivo.

MODALITA' DEI SERVIZI COMMERCIALI

Marche Multiservizi Falconara S.r.l., a seguito di richiesta, fornisce, a pagamento, servizi destinati a singoli cittadini, aziende o Enti, quali:

- ✓ ritiro e smaltimento scarti vegetali (ramaglie e sfalci erba) oltre il servizio standard gratuito;
- ✓ ritiro rifiuti ingombranti (mobilia, elettrodomestici, altri rifiuti voluminosi di origine domestica) oltre il servizio standard gratuito;
- ✓ interventi di derattizzazione e disinfestazione aree private;
- ✓ pulizia aree private (piazze e parcheggi) con l'ausilio di autospazzatrice meccanica;
- ✓ pulizia delle caditoie stradali;
- ✓ lavaggio e disinfezione dei contenitori rifiuti forniti in comodato d'uso;
- ✓ trasporto e smaltimento di rifiuti speciali non pericolosi;
- ✓ noleggio di cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti;
- ✓ livellamento spiagge in concessione e pulizia/raccolta rifiuti arenili.



Per informazioni e richieste circa i servizi commerciali deve essere contattato il numero verde **800 894 404** nei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Sistema di fatturazione

Le fatture relative all'espletamento dei servizi vengono emesse in base a quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Modalità di pagamento

Il Gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento:

- ✓ sportelli bancari,
- ✓ bollettino postale.

Il Gestore garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento, sopraccitato.



Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione venissero evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il Gestore corregge gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato dall'utente al Gestore, quest'ultimo previa verifica dell'esistenza dell'errore stesso, provvede alla rettifica della fatturazione, accreditando eventuali pagamenti in eccesso attraverso l'effettuazione di bonifici bancari.

Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone disabili, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli. A tal fine il Gestore garantisce procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti.

Servizio informazioni

Il Gestore mette a disposizione dell'utenza un servizio informativo con operatore attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00, raggiungibile al numero verde gratuito **800.894.404** e tel. 071590241.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità. Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni necessarie.

Il servizio telefonico raccoglie anche tutte le richieste delle utenze per il ritiro e smaltimento rifiuti urbani (ingombranti e scarti vegetali), nonché quelle relative ai servizi commerciali sopra richiamati.

Il servizio stesso provvederà a ricontattare l'utente concordando l'appuntamento per l'effettuazione della prestazione.



Procedure di reclamo

L'utente può inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni e reclami, sia in forma scritta che verbale.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, relativamente a quanto ritiene oggetto di contestazione, affinché il Gestore possa provvedere alla ricostruzione dell'accaduto. A disposizione, all'interno del sito internet Aziendale, l'apposito modulo reclami predisposto da Marche Multiservizi Falconara.

I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Le richieste e i reclami possono essere inoltrati al Gestore utilizzando uno dei seguenti canali:

- ✓ posta: via Marconi 114, 60015 Falconara M.ma;
- ✓ Fax: 0715902450;
- ✓ e-mail: info@mmsfalconara.it;
- ✓ n. verde: **800 894 404**;
- ✓ telefono: 071590241.

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste d'informazione o ai reclami pervenuti per iscritto dagli utenti entro un massimo di 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta stessa.

Nei casi più complessi, entro il suddetto termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente relativi a richieste informazioni e reclami deve riportare l'indicazione del referente aziendale

Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al G.D.P.R. UE 2016/679 e smi (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e in conformità a quanto riportato nell'Informativa Privacy Clienti Marche Multiservizi Falconara consultabile all'indirizzo www.mmsfalconara.it.

Informazioni agli utenti

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, il Gestore garantisce una informazione sulle iniziative aziendali e realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

Il Gestore, allo scopo di assicurare agli utenti informazione sull'erogazione del servizio, adotta le seguenti modalità:

- ✓ sito internet, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali;
- ✓ appositi spazi in fattura;



- ✓ distribuzione di opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- ✓ gestione dei rapporti con i comuni, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- ✓ gestione dei rapporti con le scuole; rendendosi disponibile ad incontri formativi;
- ✓ attività promozionale e informativa, anche attraverso i mass-media, finalizzata al rispetto dell'ambiente;
- ✓ iniziative finalizzate alla semplificazione e trasparenza delle procedure di accesso ai servizi.

www.mmsfalconara.it

info@mmsfalconara.it

Valutazione della qualità del servizio

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. 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 e certificato. La conformità di tale sistema è verificata annualmente da Organismi di Certificazione qualificati, a garanzia del rispetto dei principi della qualità in tutti i processi Aziendali.





Indirizzi Utili

Marche Multiservizi Falconara S.r.l.
Via Marconi n. 114, 60015 Falconara M. (AN)
Sito: www.mmsfalconara.it
e- mail: info@mmsfalconara.it
PEC: mmsfalconara@pec.gruppomarchemultiservizi.it

Numeri Utili

Numero Verde 800 894 404
Uffici 071590241
Fax 0715902450

