



Comune di Apecchio



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Bacino tariffario: Comune di Apecchio
Ente Territorialmente Competente:
ATA Rifiuti n°1 Pesaro e Urbino
in vigore dal 01/01/2023

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

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO

GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
1.2	Principali riferimenti normativi	4
1.3	Definizioni.....	5
1.4	Presentazione dei gestori.....	7
1.5	Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale.....	9
2	PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	11
2.1	Rispetto delle normative e onestà.....	11
2.2	Eguaglianza di trattamento	11
2.3	Imparzialità	11
2.4	Continuità	11
2.5	Efficienza ed efficacia	12
2.6	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni.....	12
2.7	Partecipazione	12
2.8	Tutela dell'ambiente	13
2.9	Cortesia	13
2.10	Semplificazione delle procedure	13
2.11	Privacy.....	13
3	SERVIZI EROGATI	14
3.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.	14
3.2	Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.	18
3.3	Spazzamento e Lavaggio strade – Comune di Apecchio	22
4	TRASPARENZA.....	24
5	TUTELA DELL'UTENTE	26
6	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	27
7	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	28

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”*;

- ### 1.3 Definizioni

- Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
Comune di Apecchio (PU)

- Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
Comune di Apecchio (PU)

Marche Multiservizi S.p.A.

Marche Multiservizi nasce nel 2008, dalla fusione di Megas S.p.A. e Aspes Multiservizi S.p.A.. E' la principale multiutility a livello regionale, che opera nel settore dei servizi pubblici locali e, in particolare nella gestione del ciclo idrico integrato, nei servizi di igiene ambientale e nella distribuzione del gas metano. Il territorio servito da Marche Multiservizi è molto vasto e complesso e copre quasi tutta la provincia di Pesaro e Urbino, dalla costa alle zone interne. La società è a prevalente capitale pubblico con la presenza del partner industriale Hera spa.

b) Servizi erogati

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

- ### c) Certificazioni e sistema qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Marche Multiservizi S.p.A. 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. 190997-2015-AQ-ITA-ACCREDIA).

Il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro è stato realizzato in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL (Certificato n. 209992-2016-AHSO-ITA-ACCREDIA) oltre alle prescrizioni del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

Il Sistema di Gestione per l'Ambiente è stato realizzato conformemente a tutti i requisiti della normativa UNI EN ISO 14001:2015 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL (Certificato n. 242428-2017-AE-ITA-ACCREDIA) con un campo di applicazione leggermente diverso dalle altre certificazioni:

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono 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.

Il Comune appartiene all'Ambito Territoriale Ottimale ATO1 Pesaro Urbino, per il quale è costituito ed operativo l'Ente di Governo d'Ambito. L'Assemblea Territoriale d'Ambito – ATO1 Pesaro Urbino è stata istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni della Provincia di Pesaro Urbino e del Comune di Sestino (Provincia di Arezzo) nonché della Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 1 – Pesaro Urbino" perfezionata in data 24 ottobre 2013.

Servizi erogati

- ## 1.5 Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale

L'ETC, con deliberazione dell'Assemblea Territoriale d'Ambito n. 8 del 13-05-2022 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.

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

Inoltre, sempre con riferimento al TQRIF, tenuto conto delle disposizioni dell'ETC di cui all'atto deliberazione dell'Assemblea Territoriale d'Ambito n. 8 del 13-05-2022, nella seguente tabella è riportato un quadro delle disposizioni applicabili al Gestore:

Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
Comune di Apecchio (PU)

Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	No	Si
Titolo IV – SPORTELLLO FISICO E ONLINE	N.A.	N.A.
Titolo IV – SERVIZIO TELEFONICO	Si	Si
Titolo V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	No	Si
Titolo VI – SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	No	Si
Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	No	Si
Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	Si	No
Titolo VII – INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	No	Si
Titolo VIII – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	No	Si
Titolo IX – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	Si	No
Titolo X – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	No	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.	N.A.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI 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 Uguaglianza 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

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).

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.

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.

14

SITO INTERNET

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet aziendale www.gruppomar-chemultiservizi.it, attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero verde gratuito per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, richieste di rettifiche degli importi addebitati, richieste di attivazione, cessazione, voltura, subentro, consultare i calendari di raccolta e orari apertura Centri di Raccolta e scaricare la modulistica utile per le varie richieste.

Di seguito vengono indicate le modalità principali per:

➤ **Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet aziendale del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

➤ **Variazione o cessazione del servizio**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

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

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

➤ **Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione**

Termini di pagamento e periodicità di riscossione

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore invia il documento di riscossione, secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, con la seguente frequenza:

- annuale, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione;
- quadrimestrale/semestrale/altre non superiore al bimestre, con frequenze e scadenze dei termini di pagamento a intervalli regolari nel corso dell'anno

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate su richiesta dell'utente che ne ha diritto purché presentata entro la scadenza dei termini di pagamento riportati nel documento.

Gli utenti aventi diritto rientrano nelle seguenti casistiche:

- a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi non possono essere applicati se la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti

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

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

17

- Richieste/istanze di rimborso per errata applicazione delle Tariffe;
- Richieste/istanze di rimborso per errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione:

Il disservizio può essere segnalato dall'utente attraverso:

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

- Problematiche SEPA Banche/Poste
- Malfunzionamento dei sistemi di incasso
- Malfunzionamento del sito aziendale

Rientrano in questa fattispecie le seguenti casistiche:

- Richiesta copia avviso pagamento
- Comunicazioni e ricevute di pagamento
- Richieste in merito ai pagamenti a seguito di ricezione di avviso o sollecito
- Richieste in merito alla modulistica.
- Stato delle pratiche

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.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, ecc), del

reticolo stradale e dell'accessibilità dei mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

In merito ai sistemi di raccolta tramite contenitori stradali il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze, della produzione locale di rifiuti e della disponibilità di spazio.

L'ubicazione dei contenitori è definita dagli uffici degli enti competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità. Il gestore fornirà indicazioni tecniche in merito alla fattibilità operativa delle scelte fatte dall'ente competente.

Per il Comune di Apecchio sono disponibili sia sul sito aziendale che parzialmente nell'app Rifiutologo:

- la mappatura dei cassonetti stradali e di prossimità posizionati nel Comune di Apecchio; tutti i cassonetti sono stati geolocalizzati e, mediante specifica funzione dell'applicazione, è possibile identificare i contenitori vicini alla propria posizione e quelli distribuiti su tutto il territorio comunale;
- la mappatura della raccolta domiciliare (calendari), che permette all'utenza domestica e non 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. Per ricordare l'esposizione nei tempi corretti, l'App invia una notifica all'utente ogni volta sia previsto sul calendario un passaggio 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 Apecchio sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo: www.gruppomarchemultiservizi.it

Centro di Raccolta Differenziata

I Centri di Raccolta Differenziata 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 introdotti nei cassonetti stradali.

Possono essere conferiti ai Centri di Raccolta anche i rifiuti per i quali è prevista la raccolta stradale o domiciliare o di prossimità.

Il Centro di Raccolta Differenziata riferito al Comune di Apecchio è in Via dell'Artigianato - Piobbico.

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

Rifiuti ingombranti

Marche Multiservizi S.p.A. effettua il ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti su prenotazione, con i seguenti limiti:

- Numero di prenotazioni/annue per utenza: 3 per ritiro rifiuti ingombranti e 3 per ritiro rifiuti verdi;
- Tempo tra una prenotazione e l'altra: 4 mesi per ogni tipologia;
- Rifiuti ingombranti: massimo 6 pezzi con il limite di 2m³;
- Rifiuti verdi: massimo 2m³.

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 non compatibili con le modalità di raccolta adottate dal gestore in quanto risulterebbe difficoltoso, quali ad esempio gli inerti, il cartongesso, la cartacatramata, ecc.

La prenotazione può essere effettuata chiamando il numero verde 800 600 999; ulteriori dettagli sono disponibili al sito www.gruppomarchemultiservizi.it.

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

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 operative e le tempistiche sono consultabili all'indirizzo del gestore www.gruppomarchemultiservizi.it. Si precisa che le dotazioni danneggiate non verranno riparate ma sostituite.

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 800 713 709, raggiungibile 24 ore su 24.

Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Apecchio è il Servizio Intercomunale di Polizia Locale Associata di Urbania.

Il numero è disponibile solo per:

- Rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;

- Rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti con conseguente impedimento alla viabilità.

Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico modulo presente sul sito del gestore www.gruppomarchemultiservizi.it oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo clienti@gruppomarchemultiservizi.it
- PEC al seguente indirizzo info@pec.gruppomarchemultiservizi.it
- posta ordinaria al seguente indirizzo Marche Multiservizi S.p.A. Via Canonici, 144 61122 Pesaro che contenga i seguenti elementi minimi:
 - nome e cognome,
 - codice fiscale,
 - recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo,
 - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo,
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo,
 - coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- calendario di raccolta domiciliare per la propria zona di residenza,
- giorni/orari di apertura Centri di Raccolta,
- materiali conferibili ai Centri di Raccolta.

Sono classificati come reclami:

- ripetuta mancata esecuzione di servizio (almeno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di raccolta;
- comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente).

Disservizi

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

- Numero Verde 800.600.999
- via mail al seguente indirizzo info@gruppomarchemultiservizi.it

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

Sono classificati come disservizi:

- Lavaggio/sanificazione contenitori stradali ove previsto il servizio;
- Mancata raccolta presso la singola utenza;
- Perdita di piccole quantità di rifiuto dai mezzi in servizio;

- Cassonetto non vuotato;
- Mancato ritiro degli ingombranti su prenotazione;
- Mancata consegna del calendario ove previsto il servizio;
- Non adeguata riconsegna del contenitore dopo lo svuotamento;
- Apertura elettronica non funzionante ove previsto cassonetti ad accesso controllato;
- Mancata consegna o sostituzione delle attrezzature per la raccolta.

3.3 Spazzamento e Lavaggio strade – Comune di Apecchio

Il Comune di Apecchio 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 gettacarta;
- spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
- spazzamento foglie relativo ad interventi stagionali su aree ad alta concentrazione di alberi;
- servizio di pulizia Fiere e Mercati che viene effettuato 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 e Lavaggio Strade svolti nel Comune di Apecchio sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo: www.comune.apecchio.ps.it

Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico modulo presente sul sito del gestore www.gruppomarchemultiservizi.it oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo: clienti@gruppomarchemultiservizi.it
- PEC al seguente indirizzo: info@pec.gruppomarchemultiservizi.it
- posta ordinaria al seguente indirizzo: Marche Multiservizi S.p.A. via Canonici, 144 – 61122 Pesaro

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo

- Sono classificati come reclami:

- ## Disservizi

➤ via mail al seguente indirizzo: comune.apeccchio@provincia.ps.it

Sono classificati come disservizi:

- Qualora il gestore delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti riceva reclami/richieste scritte relative ad attività svolte nella gestione di spazzamento e lavaggio chiederà il supporto al Gestore di competenza, il quale formulerà la risposta tecnica secondo le modalità e tempistiche previste dal TQRIF. Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti provvederà a formulare la risposta scritta finale all'utente in conformità ai tempi e alle modalità previste dal TQRIF.

Qualora il Gestore Spazzamento e Lavaggio riceva reclami/richieste scritti relativi ad attività svolte nella gestione di competenza, è tenuto ad inoltrarli al Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti secondo le modalità e tempistiche previste dal TQRIF con il dovuto supporto tecnico. Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti provvederà a formulare la risposta scritta finale all'utente in conformità ai tempi e alle modalità previste dal TQRIF.

4 TRASPARENZA

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, 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** per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, 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) la **modulistica per l'invio di reclami**, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) il **calendario e 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;
- e) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;**
- f) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) la **Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) 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;
- i) **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) le **regole di calcolo della tariffa**, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) le **informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie** accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) gli estremi degli **atti di approvazione della tariffa** per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) il **regolamento TARI** o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) le **modalità di pagamento** ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) le **scadenze per il pagamento** della tariffa riferita all'anno in corso;

- Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
Comune di Apecchio (PU)

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.

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

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

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

Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
Comune di Apecchio (PU)

La Carta della Qualità è applicata dal gestore per il servizio erogato nei comuni appartenenti al territorio di competenza; ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-2025 definito da ARERA.

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