

# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

***GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI***

**Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate  
S.r.l.**

## Sommario

<b>DEFINIZIONI</b> .....	3
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE</b> .....	9
<b>INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	12
<b>MODALITÀ DI PRELIEVO</b> .....	14
<b>MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE</b> .....	14
<b>MODALITÀ DI RISCOSSIONE</b> .....	14
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.</b> .....	15
<b>Accesso ai servizi da parte degli utenti</b> .....	15
<b>Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti</b> .....	15
<b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	18
<b>INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO</b> .....	19
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA</b> .....	20
<b>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	21
<b>Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b> .....	21
<b>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)</b> .....	21
<b>Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)</b> .....	21
<b>Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)</b> .....	21
<b>Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)</b> .....	22
<b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI</b> .....	23
<b>Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati</b> .....	23
<b>Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Articolo 13 TQRIF)</b> .....	23
<b>Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)</b> .....	23
<b>PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE</b> .....	24
<b>Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)</b> .....	24
<b>Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Articolo 22 TQRIF)</b> .....	24
<b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</b> .....	25
<b>Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)</b> .....	25
<b>Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Articolo 24 TQRIF)</b> .....	25
<b>Periodicità di riscossione (articolo 26 TQRIF)</b> .....	25
<b>Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)</b> .....	25

## DEFINIZIONI

**Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio** delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**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;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

**Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Contentitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

**D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio** è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

**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";

**Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

**Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali,

connesse all'emergenza da COVID-19”;

**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;

**Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**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;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**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 e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

**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;

**Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**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;

**Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**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;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

---

**Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

### ***Eguaglianza***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene garantita, inoltre, la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre 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 Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni dell'erogazione del servizio, sia programmate che non, minimizzare il disagio conseguente.

### ***Imparzialità***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### ***Continuità***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, deve inoltre adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

### ***Partecipazione e accesso agli atti***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### ***Cortesìa***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### ***Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, 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.

### ***Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente***

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, anche tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore 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. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### **Privacy**

Il Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine i Gestori TRU, RT e SL hanno implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori TRU, RT e SL, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori TRU, RT e SL, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono e agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

## INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Ancona**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

**Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

**Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

---

Qualora nel documento non siano descritti parametri specifici per l'attivazione, la cessazione e la variazione del servizio, nonché sulle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, si rimanda al Regolamento TARI del Comune.

## MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Ancona**, è la seguente:

**TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)**

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

## MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

## MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nella Gestione, **Comune di Ancona**, è

**Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto**

## **RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Giacchetta Leonardo**

Email: **leonardo.giacchetta@anconaentrate.it**

Indirizzo: **Via dell'Artigianato, 4 - 60127 Ancona (AN)**

### **Accesso ai servizi da parte degli utenti**

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: **<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=0095&e=A271>**

Numero Verde: **800551881**

Altro recapito telefonico: **800551881**

Posta ordinaria: **via dell'Artigianato, 4 - 60127 Ancona (AN)**

Email: **info@anconaentrate.it**

PEC: **anconaentrate@pec.anconaentrate.it**

Trasparenza Rifiuti: **<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A271>**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **via dell'Artigianato, 4 - 60127 Ancona (AN)**

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00
- Martedì dalle 15:00 alle 17:00
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00
- Giovedì dalle 10:00 alle 13:00 - dalle 13:00 alle 16:00
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: **<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A271>**

### **Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti**

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Fax

- Posta ordinaria
- Posta elettronica
- Sportello online
- Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
  - Numeri telefonici
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Controllo riscossione
  - Numeri telefonici
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Segnalazioni
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico
- Reclami
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online

- Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello online
  - Sportello fisico

---

## OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

## INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**, con atto **603** del **21/12/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona-Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**;
- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **Ancona Ambiente S.p.A.**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

## OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato:

- Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
- Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

## ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### Modalità per l'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, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, entro il 20 gennaio dell'anno successivo a quello in cui il soggetto passivo è divenuto possessore o detentore del locale o area, con effetto dal primo giorno di inizio del possesso o detenzione, a mezzo posta all'indirizzo **via dell'Artigianato, 4 - 60127, Ancona (AN)**, via e-mail [info@anconaentrate.it](mailto:info@anconaentrate.it), mediante sportello fisico sito in **via dell'Artigianato, 4 - 60127 - Ancona (AN)** o Sportello online all'indirizzo

<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=0095&e=A271>, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A271>, del gestore TRU, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio.

### Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio .

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.

### Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

### Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, entro il 20 gennaio dell'anno successivo a quello in cui è intervenuta la variazione o cessazione, con effetto dal primo giorno di variazione / cessazione, via posta, tramite e-mail [info@anconaentrate.it](mailto:info@anconaentrate.it) o mediante sportello fisico sito  sportello online **via dell'Artigianato, 4 60127, Ancona (AN)**

all'indirizzo <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=0095&e=A271>, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A271>, del gestore TRU, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, è presente il modulo per la richiesta di

---

variazione o cessazione del servizio.

**Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione.

## **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

### **Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati**

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A271> del Gestore TRU, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.** In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **via dell'Artigianato, 4 - 60127, Ancona (AN)** o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=0095&e=A271>.

### **Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Articolo 13 TQRIF)**

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

### **Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

## PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

### Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: **800551881**

### Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Articolo 22 TQRIF)

Il gestori tramite i punti di contatto di cui sopra, in coerenza con lo schema regolatorio, si impegnano a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f. eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## **MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### **Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 2 rate aventi scadenza il 16 maggio e il 2 dicembre. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **ATO 2 Ancona**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

### **Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Articolo 24 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### **Periodicità di riscossione (articolo 26 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona- Gestito da Ancona Entrate S.r.l.**, è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

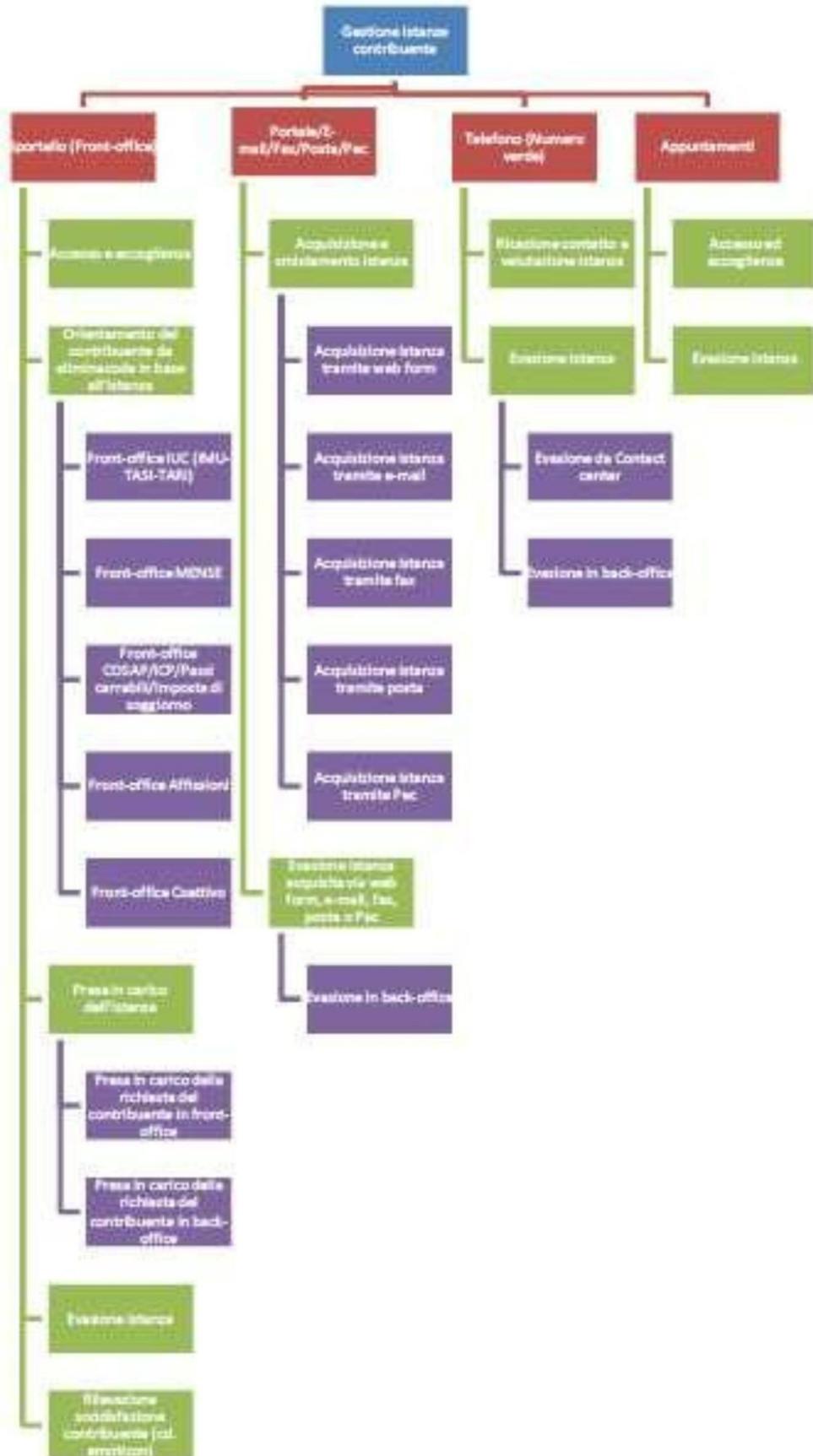
In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

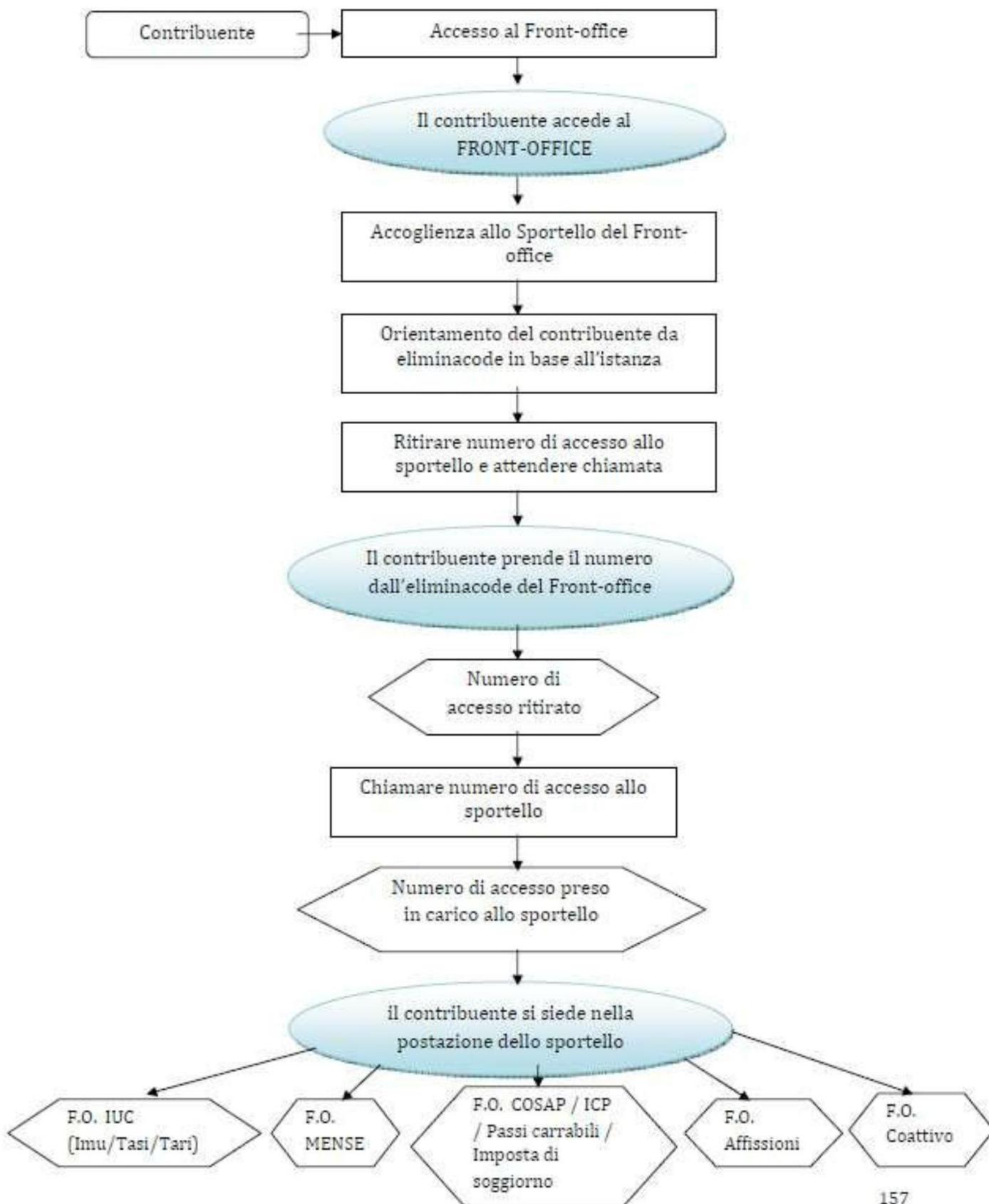
# MAPPATURA DEI PRINCIPALI PROCESSI DI ANCONA ENTRATE

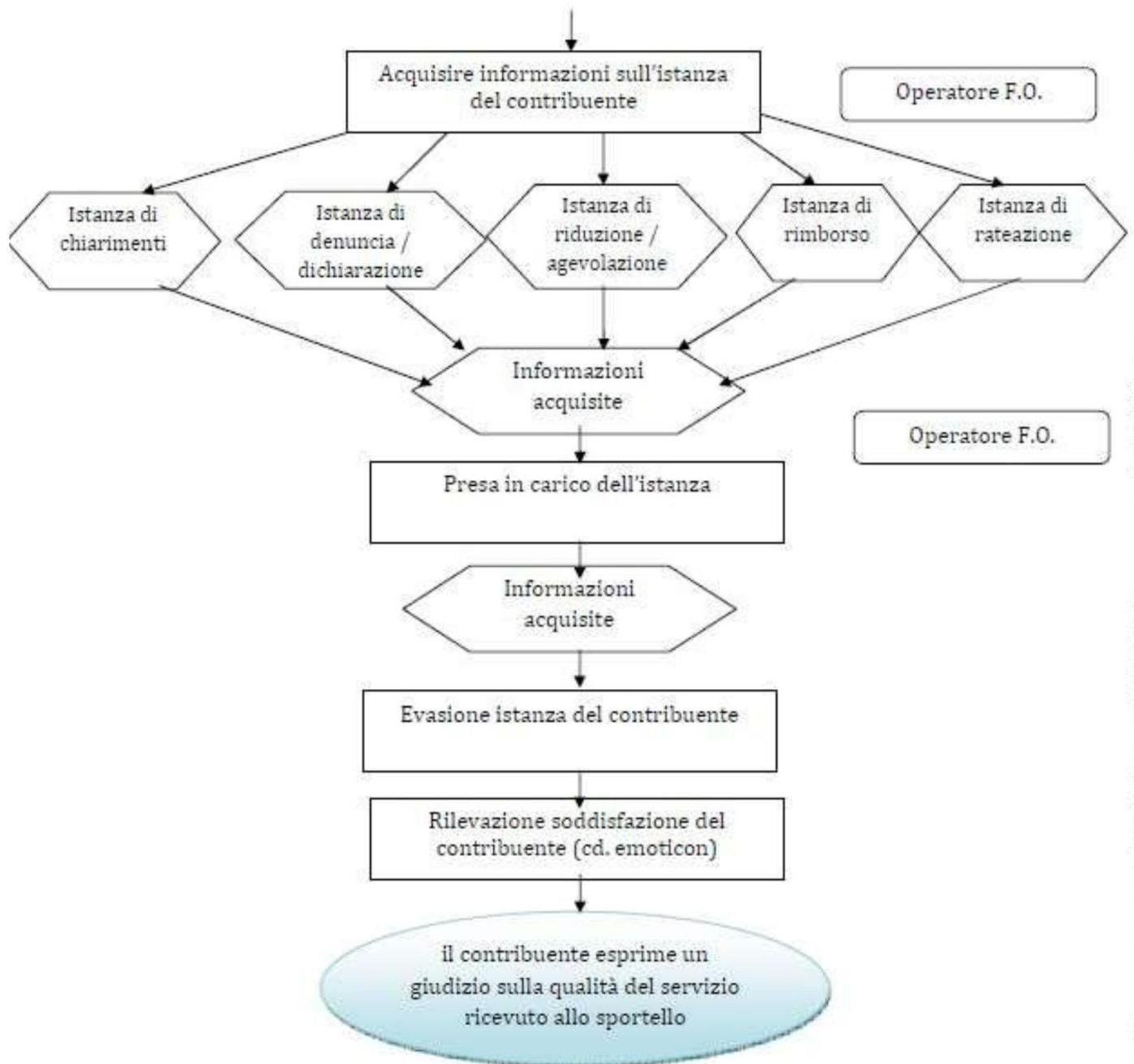
Di seguito si riporta una rappresentazione grafica dei principali processi di gestione che Ancona Entrate mette in atto e che coinvolgono il contribuente.

MAPPA DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CONTRIBUENTE DI ANCONA ENTRATE

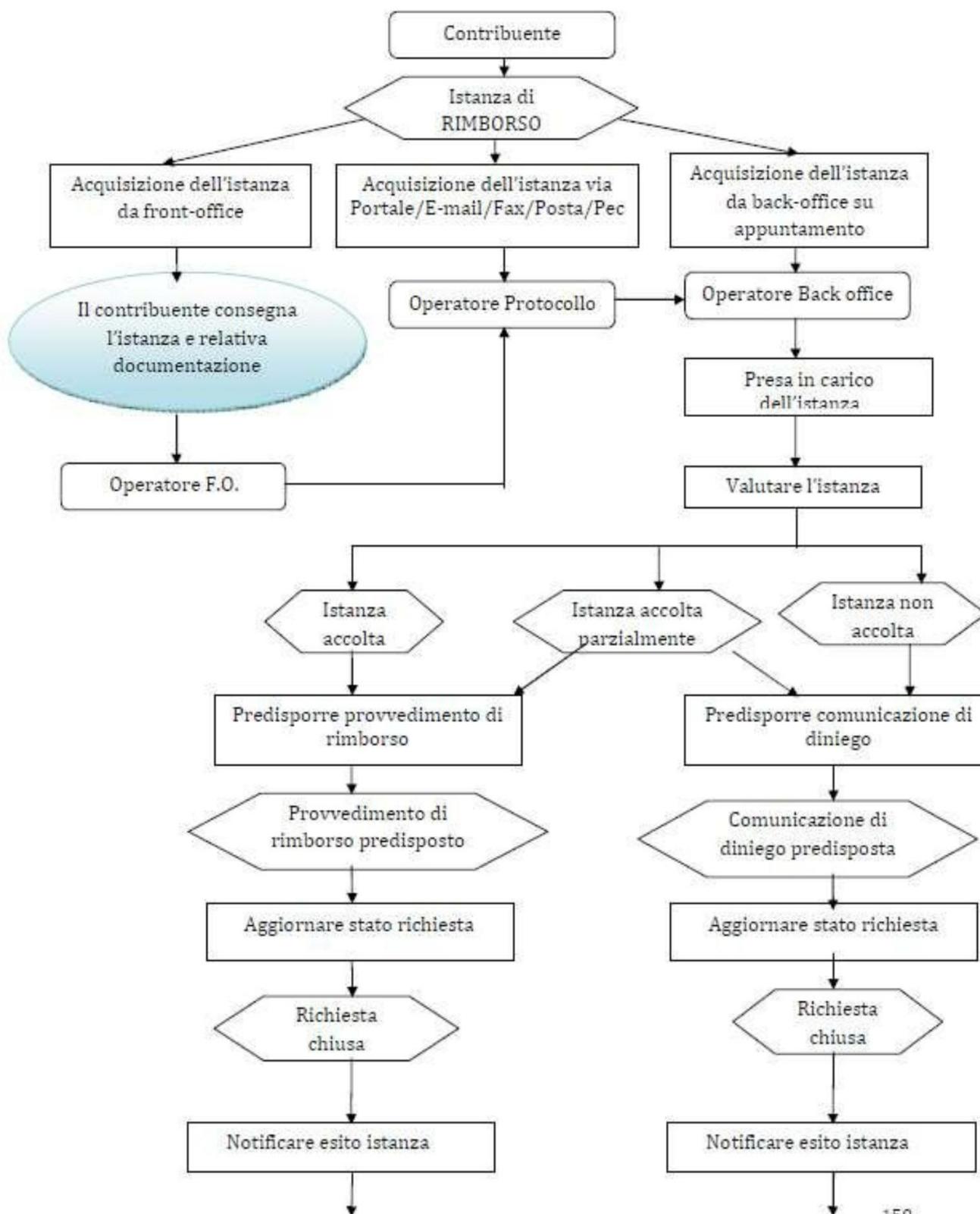


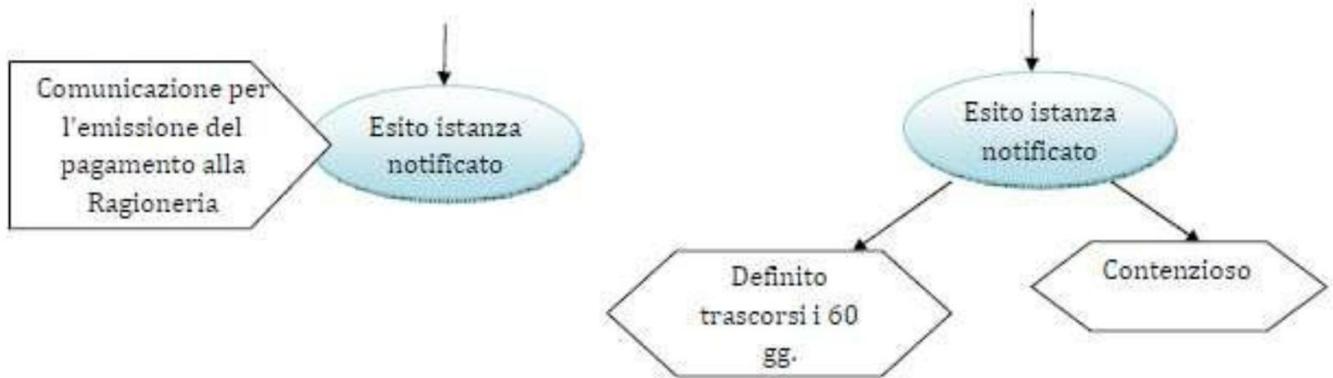
MAPPA DEI PROCESSI DI FRONT-OFFICE DI ANCONA ENTRATE





MAPPA DEI PROCESSI DELL'ISTANZA DI RIMBORSO PRESENTATA AD ANCONA ENTRATE

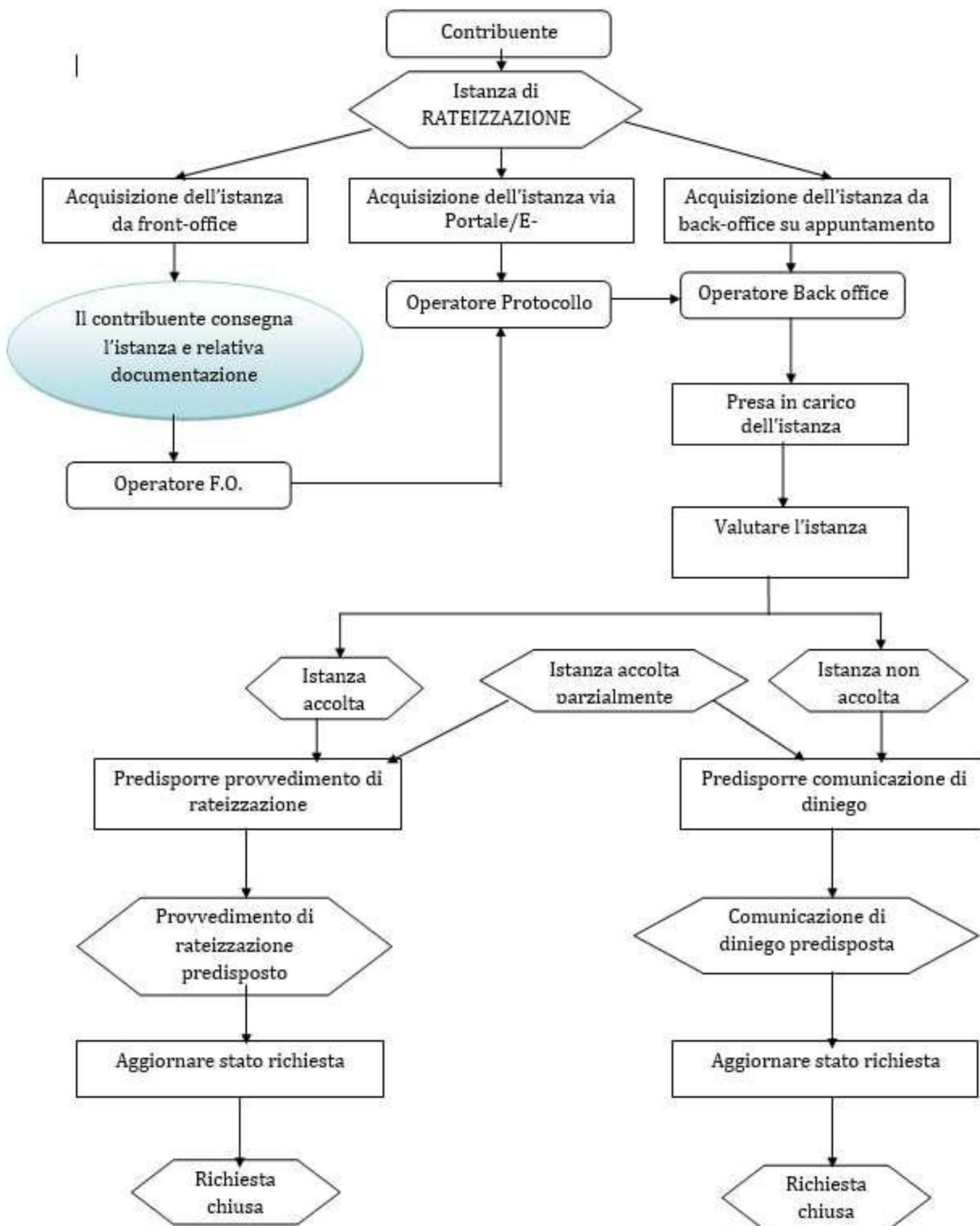


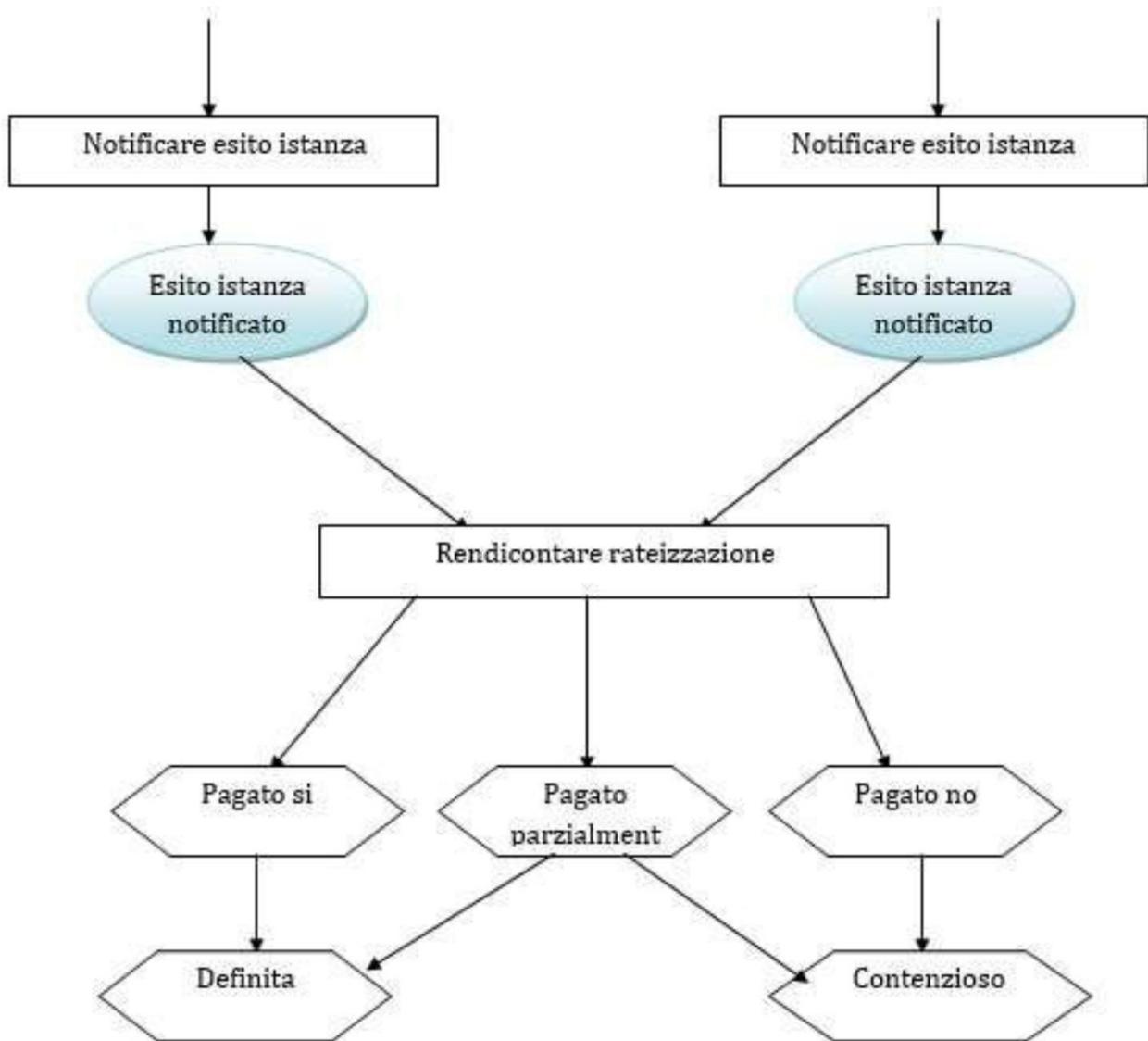


A seguito di una richiesta di rimborso, Ancona Entrate si è fissata un termine di 45 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente affinché il provvedimento di rimborso o il rigetto dello stesso venga disposto dall'ufficio competente della società.

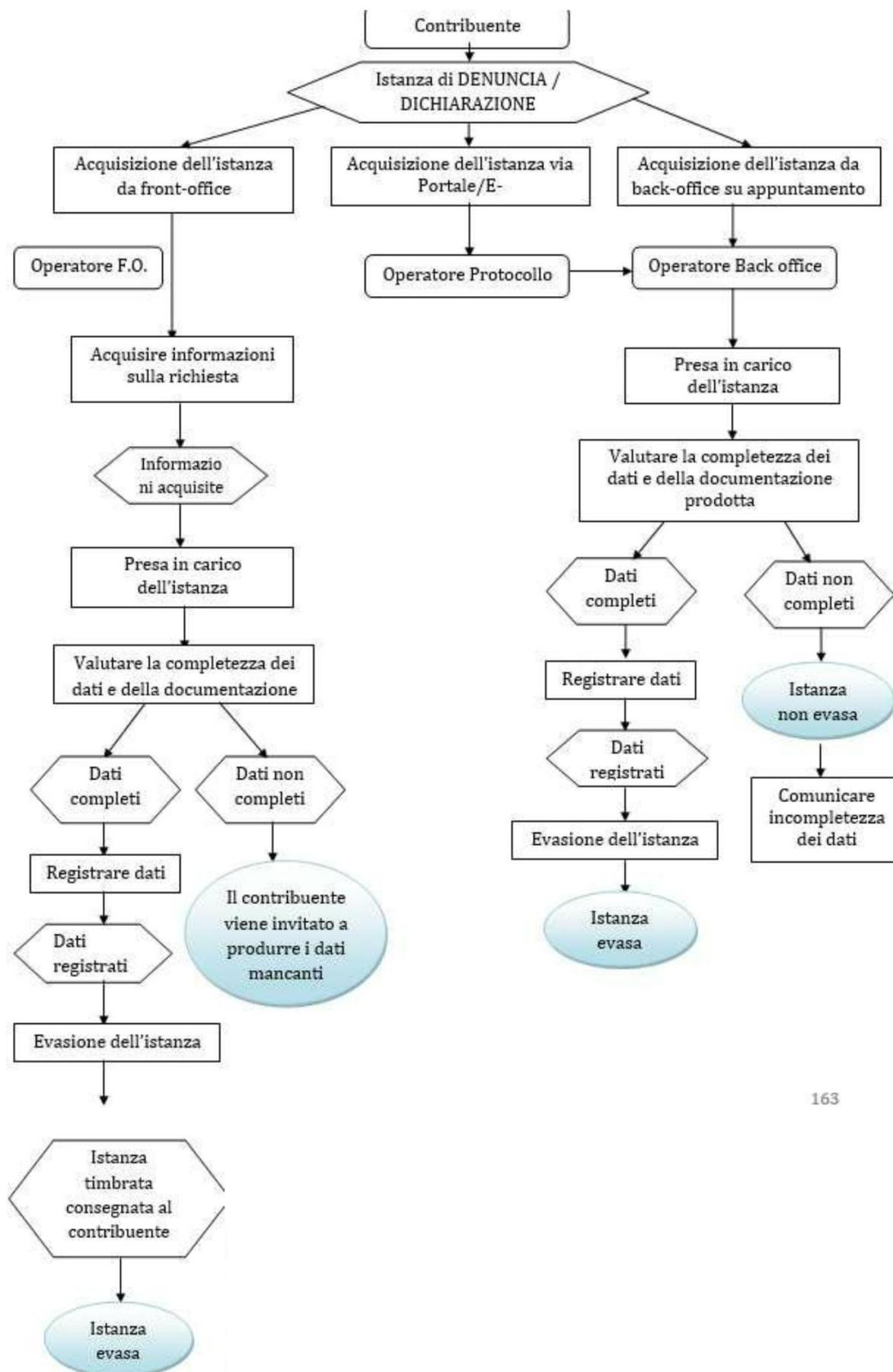
Questo termine che si è imposta Ancona Entrate è di gran lunga inferiore a quello stabilito dal Regolamento comunale che impone di provvedere al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta. Pertanto il termine dei 45 giorni che si è imposta Ancona Entrate per evadere un rimborso risponde all'obiettivo generale di velocizzare i tempi di risposta, riducendo al minimo i tempi di attesa per il contribuente.

MAPPA DEI PROCESSI DELL'ISTANZA DI RATEIZZAZIONE

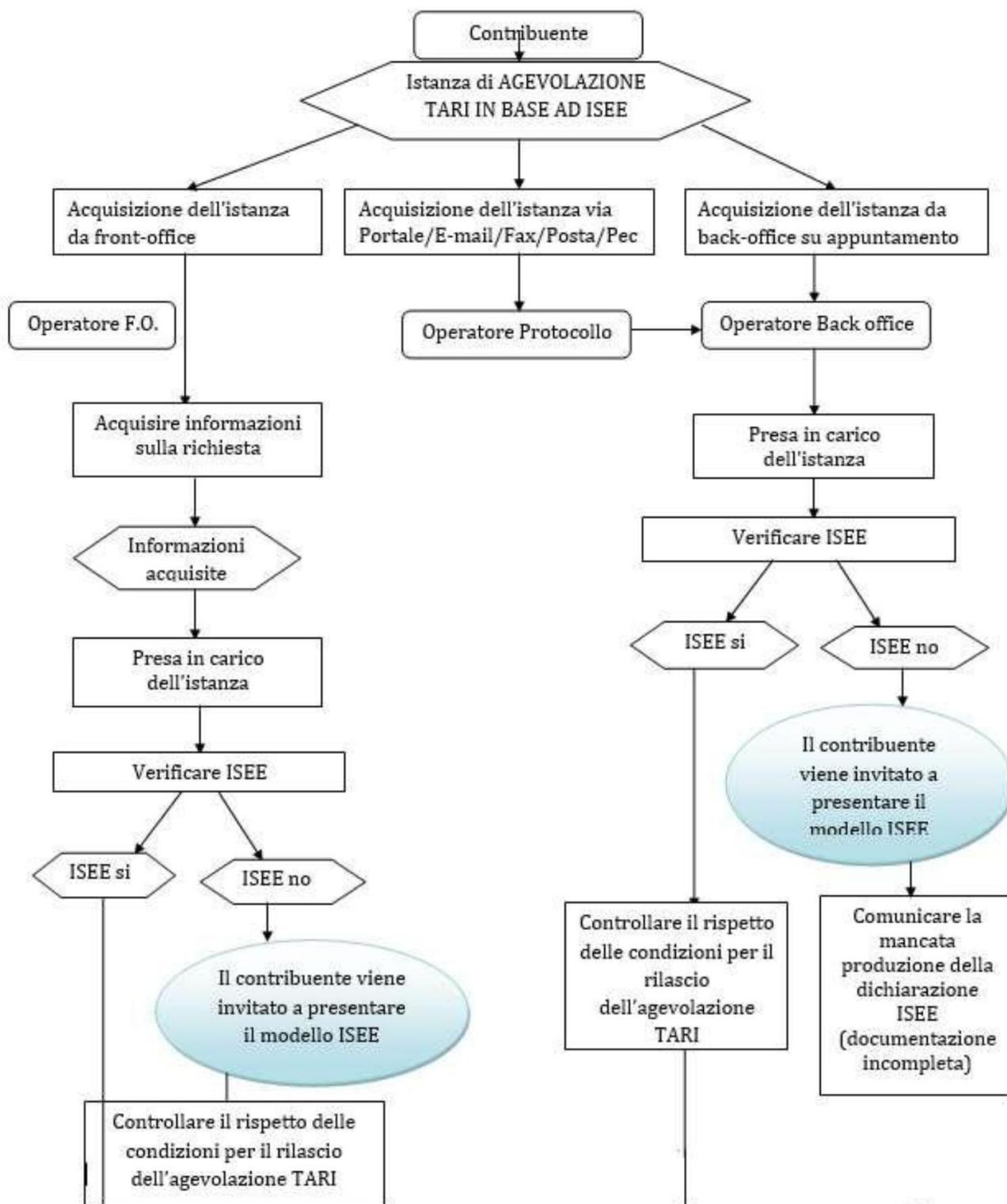


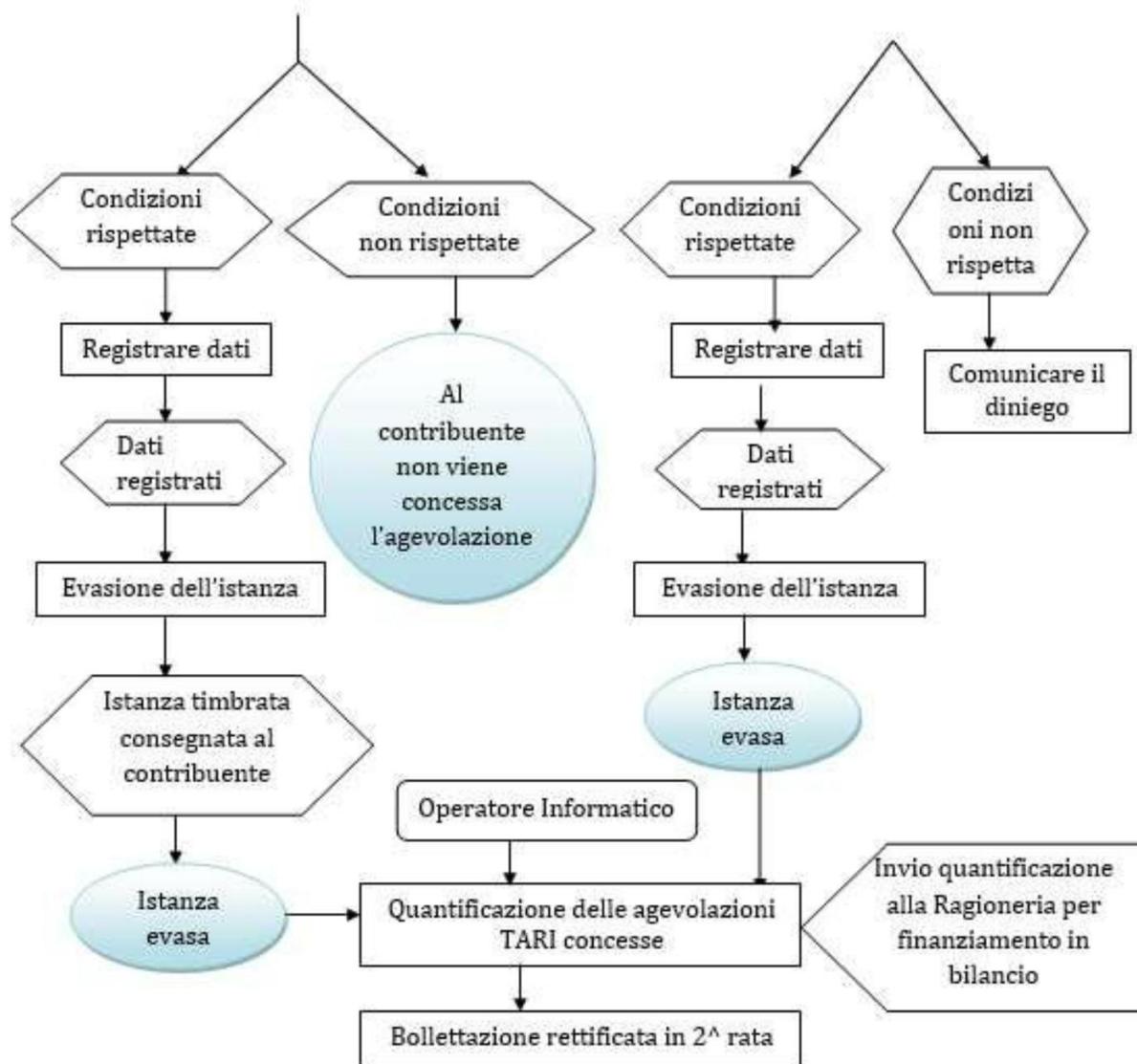


MAPPA DEI PROCESSI DELL'ISTANZA DI DENUNCIA / DICHIARAZIONE – ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE



MAPPA DEI PROCESSI DELL'ISTANZA DI AGEVOLAZIONE TARI IN BASE AD ISEE NELLE MODALITA' STABILITE DA  
REGOLAMENTO COMUNALE





## EFFICACIA DEL SERVIZIO

Di seguito vengono fornite le statistiche ed i report che evidenziano l'efficacia dei servizi erogati ai contribuenti da parte di Ancona Entrate.

### STATISTICHE E QUALITA' DEI SERVIZI DI FRONT-OFFICE DI ANCONA ENTRATE

Nella tabella e nel report sottostante si riportano le analisi delle attività svolte dallo Sportello per il pubblico, estrapolati dal sistema di gestione del flusso di utenze (impianto eliminacode) per l'anno 2023.

Ticket elaborati dal 01.01.2023 al 31.12.2023

SERVIZIO	Ticket		Tempo medio di attesa	Tempo medio di servizio
	Stampati	Serviti		
TARI	11.682	11.192	14'20''	7'28''

 <b>mettiamoci la faccia</b> ancona entrate				
Qualità del servizio dal 01.01.2023 a 31.12.2023				Giudizio prevalente
Vista riassuntiva				
N° utenti totale: 1077				
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 393 ( 36% )				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	393	0	0	
Valore in percentuale	100	0	0	

### STATISTICHE E QUALITA' DEL SERVIZIO NUMERO VERDE DI ANCONA ENTRATE

Il servizio si concretizza nell'attività d'informativa e di consulenza telefonica rivolta ai cittadini in merito agli adempimenti fiscali da assolvere nei confronti dell'Amministrazione comunale in materia di TARI. Nella tabella sottostante si riportano le analisi delle chiamate pervenute al numero verde 800.551.881 nell'anno 2023.

NUMERO VERDE 800.551.881												
ANNO 2023												
Periodo	N. telefonate entrate	Abbandonate entro 15ss	N. chiamate in coda	Perse	% Perse	Risposte	% Risposte	Risposte entro 120ss	% Risposte entro 120ss	Tempo medio di conversazione (minuti)	Minuti totali di conversazione (minuti)	Tempo medio di attesa (secondi)
Gen	700	19	681	21	3,08%	660	96,92%	660	100%	3,97	2.622,42	7,36
Feb	557	9	548	16	2,92%	532	97,08%	532	100%	3,88	2.063,92	7,01
Mar	523	12	511	14	2,74%	497	97,26%	497	100%	3,13	1.553,78	4,69
Apr	977	16	961	34	3,54%	927	96,46%	927	100%	3,97	3.683,78	4,39
Mag	1.224	25	1199	33	2,75%	1166	97,25%	1166	100%	4,09	4.773,87	6,23
Giu	604	23	581	26	4,48%	555	95,52%	555	100%	4,46	2.476,48	7,94
Lug	481	14	467	14	3,00%	453	97,00%	453	100%	4,11	1.863,87	11,3
Ago	350	10	340	9	2,65%	331	97,35%	331	100%	3,37	1.115,48	10,34
Set	687	14	673	18	2,67%	655	97,33%	655	100%	3,17	2.074,22	5,84
Ott	719	29	690	25	3,62%	665	96,38%	665	100%	3,97	2.642,15	26,77
Nov	1.996	50	1.946	70	3,60%	1.876	96,40%	1.876	100%	3,78	7.084,00	29,77
Dic	770	19	751	24	3,20%	727	96,80%	727	100%	4,27	3.101,52	19,11
<b>TOTALE</b>	<b>9.588</b>	<b>240</b>	<b>9.348</b>	<b>304</b>	<b>3,25%</b>	<b>9.044</b>	<b>96,75%</b>	<b>9.044</b>	<b>100</b>	<b>3,85</b>	<b>35.055,49</b>	<b>11,73</b>

# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

***GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO  
SPAZZAMENTO E LAVAGGIO***

**Ancona Ambiente S.p.A.**

## Sommario

<b>DEFINIZIONI</b> .....	3
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE</b> .....	9
<b>COMUNI SERVITI</b> .....	12
<b>INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b> .....	13
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ancona Ambiente S.p.A.</b> .....	28
Accesso ai servizi da parte degli utenti .....	28
<b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	29
<b>INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO</b> .....	30
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA</b> .....	31
<b>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA</b> .....	31
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) .....	31
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) .....	31
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF).....	31
<b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE</b> .....	32
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF).....	32
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	32
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) .....	32
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b> .....	33
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF) .....	33
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF) .....	33
Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF) .....	33
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b> .....	35
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) .....	35
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF).....	35
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF) .....	35
<b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b> .....	36
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) .....	36
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) .....	36

## DEFINIZIONI

**Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio** delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**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;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

**Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Contentitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

**D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio** è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

**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";

**Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

**Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali,

connesse all'emergenza da COVID-19”;

**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;

**Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**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;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**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 e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

**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;

**Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**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;

**Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**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;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

---

**Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

### **Eguaglianza**

Il gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione all'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 Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

### **Imparzialità**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### **Continuità**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

### ***Partecipazione e accesso agli atti***

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### ***Cortesìa***

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### ***Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, 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.

### ***Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente***

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, o tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore 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. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### **Privacy**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

### **Cause di forza maggiore**

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

---

## COMUNI SERVITI

Comune di Ancona  
Comune di Cerreto D'Esi  
Comune di Fabriano  
Comune di Serra de' Conti  
Comune di Sassoferrato

## INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

*Gentile Utente,*

sono lieto di presentarLe la nuova **Carta dei Servizi** di AnconAmbiente, uno strumento di conoscenza e di condivisione con i cittadini per una partecipazione consapevole e attiva nella gestione dei servizi erogati.

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 un Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

AnconAmbiente, ottempera all’obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (e spazzamento e lavaggio strade), nei **Comuni di Ancona, Cerreto D’Esi, Fabriano, Serra de’ Conti e Sassoferrato**. Il documento è comunque 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 l’AnconAmbiente opera fanno parte.

La **Carta dei Servizi** rappresenta inoltre, una scelta di trasparenza per garantire un approccio diretto con l’azienda, oltre a fornire un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di **qualità/ambiente e sicurezza**.

Certo di proseguire su un percorso che valorizzi la comunicazione sul territorio con la cittadinanza, con l’obiettivo di migliorare sempre di più la **qualità dei servizi erogati**, porgo i più sinceri cordiali saluti.

*Il Presidente*

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l’attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone AnconAmbiente nella gestione dei propri servizi. Il settore di **Igiene Ambientale** in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall’azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La **collaborazione attiva** da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da AnconAmbiente. Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l’azienda e i cittadini: è per questo motivo che AnconAmbiente conta sulla

collaborazione attiva della cittadinanza per tener fede agli impegni assunti. È in questo contesto che si inserisce la **Carta dei Servizi**, la quale vuole essere un “**patto**” e una **finestra di dialogo tra l’azienda e i cittadini** e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i **livelli di qualità (standard)**, dell’attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l’Utenza ed AnconAmbiente.

La **Carta dei Servizi** non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i **servizi pubblici** ed il **benessere collettivo** e come tale può essere considerata:

uno **strumento di informazione** per comunicare all’Utenza l’attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell’organizzazione;

uno **strumento di gestione** per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;

uno **strumento di dialogo** con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati raggiunti.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla **Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022**, “**Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**”, adottato con **Deliberazione dell’Assemblea n. 5 del 06.04.2022**. La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata da un lato dall’attuale eterogeneità dell’organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla molteplicità di Gestori delle relative attività, dall’altro dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nell’ambito territoriale dell’ATO 2 – Ancona, che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana, la quale vedrà un unico soggetto come erogatore di tutti i servizi in osservanza degli standard di qualità più elevati, individuati dallo schema regolatorio IV di ARERA.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all’utente tramite appositi strumenti informativi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell’erogazione del servizio l’**AnconAmbiente S.p.A.** si impegna a rispettare i seguenti principi:

## **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

AnconAmbiente eroga i propri servizi con imparzialità a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree territoriali di utenza gestite sia tra le diverse categorie o fasce di utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

## **Continuità e regolarità**

AnconAmbiente garantisce l'erogazione dei propri servizi con regolarità e costanza, senza alcuna interruzione, fatta eccezione per quelle cause indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio calamità naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti), che potrebbero comportare interruzioni. In tali casi, l'azienda si impegna ad informare tempestivamente i cittadini e ad adottare tutte le misure del caso per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

## **Partecipazione**

AnconAmbiente si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini per gli aspetti della gestione del servizio che li riguardano, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione tra i cittadini e l'azienda;

## **Efficienza ed efficacia**

AnconAmbiente persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate a tutela della qualità e dell'ambiente, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## **Cortesìa**

AnconAmbiente si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati a cortesia. Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con i cittadini.

## Chiarezza e trasparenza

AnconAmbiente garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare, e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia ed alla comprensibilità del linguaggio nel rapporto con gli stessi.

## Adozione del “Modello di Organizzazione” ex D.Lgs. 231/01

AnconAmbiente, nel novembre 2009, si è dotata del **Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico** previsto dal **Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231**, che ha introdotto un regime di responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati. Parimenti, AnconAmbiente ha nominato l'**Organismo di Vigilanza** con il compito, in sintesi, di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **Modello di Organizzazione e Gestione**, nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal **D.Lgs. 231/01**. Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

## Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente**, certificato conformemente alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001: 2015, e **UNI EN ISO 14001: 2015, UNI EN ISO 45001: 2018**, dimostra che l'AnconAmbiente ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la soddisfazione degli utenti/clienti. L'impegno di AnconAmbiente nei confronti degli utenti/clienti e dell'ambiente, acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.

## LA SOCIETÀ

**AnconAmbiente S.p.A.** è il maggiore gestore dei servizi di igiene urbana della provincia di Ancona. Nasce, con il nome di Asmiu, nel 1973 come azienda municipalizzata del Comune di Ancona. Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni a totale capitale pubblico. I detentori delle azioni societarie sono attualmente i **Comuni di Ancona, Fabriano, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Sassoferrato, Serra De' Conti**.

È comunque nel territorio del Comune di Ancona che l'azienda gestisce numericamente più servizi: infatti oltre all'igiene urbana (*raccolta rifiuti solidi urbani e differenziati, pulizia stradale e spazzamento*), che ingloba le principali attività dell'azienda, AnconAmbiente segue i servizi di **pubblica illuminazione** (*riqualificazione e manutenzione*), **semaforica e ventilazione gallerie**.

**Certificata UNI EN ISO 9001: 2015, e UNI EN ISO 14001: 2015, UNI EN ISO 45001: 2018**, e registrata **EMAS**, AnconAmbiente crede fortemente nei valori della qualità dei servizi rivolti ai propri utenti e nel rispetto dell'ambiente. Si impegna per promuovere una corretta informazione nel settore ambientale e nella educazione dei cittadini del futuro.

## ORGANI

Alla guida dell'Azienda siede il **Consiglio di Amministrazione**, espressione dell'assemblea dei soci e che dura in carica 3 anni, composto dal **Presidente** e da altri quattro membri, il **top management** di AnconAmbiente è rappresentato dalla **Direzione Funzione/Servizi Tecnico operativi, Direzione Funzione/Organizzazione e Servizi Generali Centrali e Area Contabilità e Servizi Finanziari – Amministrativi**.

La nomina di tre amministratori, compresa quella del **Presidente del Consiglio di Amministrazione**, è riservata al **Comune di Ancona**. La nomina dei restanti amministratori è riservata ai soci di minoranza

La compagine sociale di **AnconAmbiente S.p.A.**, società a totale capitale pubblico, comprende le seguenti quote di partecipazione dei Comuni Soci:

**Comune di Ancona - 90.521%**

**Comune di Fabriano – 5,398 %**

**Comune di Chiaravalle – 3,017 %**

**Comune di Cerreto d'Esi – 1,002 %**

**Comune di Sassoferrato – 0,034 %**

**Comune di Serra De' Conti – 0,0028%**

**AnconAmbiente S.p.A.** ha partecipazioni nella Società **SO.GE.NU.S. S.P.A.** (24,75%).

Il controllo della gestione amministrativa e revisione contabile è affidata al **Collegio Sindacale** che si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente.

Il **Presidente del Collegio** è nominato dal **Comune di Ancona**.

Il **Bilancio della Società** viene sottoposto a certificazione volontaria da parte di una **Società di Revisione e Organizzazione Contabile**.

## **CARTA D'IDENTITÀ DELLA SOCIETÀ**

**Sede legale:** *Via del Commercio, 27 – 60127 Ancona*

**Capitale Sociale:** € 5.164.240,00 i.v.

**Codice Fiscale e Partita IVA:** *n. 01422820421 R.E.A. An n. 130361*

**Comuni Serviti** (*popolazione complessiva*): *n. 142.850.*

## **MEZZI E ATTREZZATURE:**

**N. 102** *Compattatori, costipatori e scarrabili adibiti alla raccolta dei rifiuti (tradizionale e “Porta a Porta”)*

**N. 35** *Motocarri porter apecar*

**N. 29** *Autocarri con attrezzature speciali*

**N. 23** *Moduli “IGENIO”*

**N. 13** *Furgoni attrezzati*

**N. 2** *Ciclomotori*

**N. 12** *Macchine operatrici*

**N. 13** *Spazzatrici*

**N. 17** *Vetture*

**N. 10** *Rimorchi*

## SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

AnconAmbiente ottempera alle disposizioni del **D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni** per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con l'effettuazione della valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con le relative misure di prevenzione e protezione e la conseguente elaborazione del documento di valutazione dei rischi di cui **all'art.28 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.** .

Il **Datore di Lavoro** ha nominato il **Medico Competente** ed il **Servizio di Prevenzione e Protezione** con il relativo **Responsabile**.

L'organizzazione aziendale della sicurezza comprende tra l'altro un numero adeguato di preposti adeguatamente formati presenti in ogni settore con il compito di sovrintendere e vigilare sul rispetto, da parte dei lavoratori, delle norme di sicurezza e delle disposizioni aziendali impartite.

L'organizzazione è altresì dotata di addetti per la gestione delle misure di primo soccorso, presenti in ogni turno, di lavoro in possesso di attestato di formazione per il gruppo "A" di cui al **DM 388/03** e di addetti per la gestione delle emergenze, anch'essi presenti in ogni turno di lavoro, in possesso di attestato di formazione per il livello di rischio incendio "medio" secondo quanto previsto dal **DM 10/03/98**.

In data 16 dicembre 2011 l'AnconAmbiente ha conseguito e mantenuto negli anni la certificazione per il proprio sistema di gestione per la sicurezza ai sensi della norma **BS OHSAS 18001:2007**, ora migrata alla norma **UNI EN ISO 45001**.

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

### FATTORI DELLA QUALITÀ

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente** certificato in conformità alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001: 2015**, e **UNI EN ISO 14001: 2015**, sta a testimoniare l'impegno dell'*AnconAmbiente* volto all'ottenimento della piena **soddisfazione dei cittadini** serviti e, contestualmente, alla prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo attraverso un'attenta gestione delle attività dell'Organizzazione che possono avere influenza sull'ambiente.

---

*AnconAmbiente* individua come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

**la continuità di erogazione**

**la frequenza per i servizi programmati**

**il tempo di attivazione dei servizi a chiamata**

**il tempo di risposta ai reclami**

**il trattamento dei dati**

Gli **standard di qualità**, individuati sulla base di tali fattori, sono individuabili per ogni singolo servizio e vengono monitorati a cadenza fissa.

*AnconAmbiente* assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendono irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili ad *AnconAmbiente*, ne sarà data tempestiva informazione ai cittadini, nelle modalità ritenute più opportune.

## **SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE**

Il servizio di igiene ambientale consiste nell'espletamento di una serie di attività volte alla pulizia del suolo pubblico, quali:

*Spazzamento*

*Diserbo*

*Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie*

*Pulizia mercati*

*Lavaggio delle strade e sanificazione*

*Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili*

*Pulizia delle fontane*

*Rimozione delle carcasse animali*

## **Spazzamento**

AnconAmbiente provvede alla pulizia delle strade, piazze e marciapiedi con il servizio di **spazzamento manuale, meccanico e misto** (*manuale e meccanico*). La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'assetto del territorio e dall'entità del transito pedonale che ne definiscono la priorità di esecuzione e le modalità operative.

Nello **spazzamento manuale**, le due fasi di accumulo del rifiuto, e del successivo asporto, vengono effettuate manualmente con l'ausilio di scopa e pattumiera. Al fine di agevolare le operazioni di asporto dei rifiuti sono posizionati sui marciapiedi degli appositi cestini gettacarte a perdere intercambiabile.

Nello **spazzamento meccanico** si prevede l'intervento della sola spazzatrice per la rimozione e l'asporto dei rifiuti.

Nello **spazzamento misto**, invece, si prevede l'organizzazione in squadre operative composte da uno o due addetti che preparano il lavoro spostando il rifiuto (*foglie, cartacce, etc.*), dai marciapiedi sino al punto di passaggio della spazzatrice, e da un addetto alla guida della stessa per le operazioni di asporto dei rifiuti. per l'effettuazione dei servizi, l'azienda dispone di n. 1 mezzo con attrezzatura lavastrade e sanificazione, di n. 3 spazzatrici grandi con cassone di carico da 6 mc, di n. 4 spazzatrici medie da 4 mc, e di n. 3 spazzatrici piccole da 2 mc.

## **Diserbo**

Il servizio prevede il trattamento delle erbe infestanti con l'ausilio di attrezzatura adeguata al taglio e alla raccolta.

## **Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie**

Il servizio di pulizia delle caditoie stradali e delle griglie consiste nella rimozione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione, ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e delle griglie stradali evitando così il ristagno delle acque meteoriche. La programmazione del servizio viene implementata in relazione alle condizioni atmosferiche e su chiamata in base

alle specifiche del caso.

### **Pulizia mercati**

Il servizio di pulizia dei mercati prevede il ripristino delle aree pubbliche interne ed esterne adibite al commercio. Le modalità operative del servizio prevedono i seguenti interventi: spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio (*settimanale*) delle aree mercatali; lavaggio e disinfezione dei bagni pubblici di pertinenza, deragnazione delle strutture, rimozione polvere e lavaggio di porte e finestre

### **Lavaggio delle strade**

Il servizio di lavaggio delle strade viene effettuato su tutto il territorio comunale, tramite operazione di convogliamento del rifiuto ricorrente, l'aspirazione dello stesso contemporaneamente al lavaggio del marciapiede. Il servizio viene erogato con particolare attenzione per le aree soggette a condizioni di degrado (*presenza di deiezioni animali, etc.*). L'azienda prevede interventi dedicati di sanificazione e lavaggio.

Il servizio segue una programmazione operativa giornaliera ma è attivabile anche su chiamata per interventi a carattere di urgenza.

### **Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili (*Palombina – Torrette - Passetto*)**

Il servizio di pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili viene espletato nell'ambito del territorio del Comune di Ancona, al fine di garantire le condizioni igienico sanitarie degli stessi.

### **Pulizia delle fontane**

Il servizio di pulizia delle fontane cittadine prevede una modalità di pulizia sia di **tipo generale**, che di **tipo parziale**.

La pulizia di **tipo generale** delle fontane consiste nel lavaggio delle pareti e del fondo con idropulitrice.

La pulizia di **tipo parziale** consiste nell'asportazione di ogni sorta di rifiuto galleggiante o depositatosi sul fondo delle stesse

## **Rimozione carcasse animali**

Il servizio di rimozione delle carcasse animali di piccola taglia rinvenute sul suolo pubblico, consiste nel recupero, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati.

## **Rimozione siringhe abbandonate**

Il servizio di raccolta di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica. L'intervento sul territorio è attivato su richiesta.

## **SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI**

AnconAmbiente gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nei territori comunali di **Ancona, Cerreto D'Esi, Fabriano, Serra de' Conti e Sassoferrato**, in base a quanto previsto dai **"Regolamenti Comunali di Gestione dei Rifiuti"**. Nello specifico, il servizio di raccolta dei rifiuti, in base alle peculiarità delle aree interessate secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità è così suddiviso;

### **Raccolta domiciliare "Porta a Porta"**

**Punto mobile di raccolta "IGENIO"** *(nel solo Comune di Ancona)*

**Raccolta domiciliare "Porta a Porta" per le aree decentrate** *(frazioni e case sparse).*

### **Raccolta domiciliare "Porta a Porta"**

La raccolta domiciliare "Porta a Porta" è un metodo di raccolta dei rifiuti con cui AnconAmbiente provvede al ritiro presso le utenze domestiche e non, mediante esposizione e ritiro dei rifiuti su suolo pubblico da parte delle stesse, e/o in aree private a confine con la pubblica via.

L'esposizione e il ritiro dei materiali avvengono in giorni ed orari prestabiliti che vengono comunicati attraverso l'apposito **calendario di raccolta**. Al fine di garantire un corretto svolgimento del sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta", è necessario il rispetto di alcune regole fondamentali:

**separare** correttamente i rifiuti con l'aiuto del materiale informativo disponibile anche sul sito web [www.anconambiente.it](http://www.anconambiente.it), o scaricando la nuova App "Junker" per una corretta Raccolta Differenziata, per il comune di appartenenza;

**collocare** i contenitori su area privata a confine con la pubblica via, e/o ed esporli su suolo pubblico;

**rispettare** i giorni, gli orari e le modalità di raccolta;

**ritirare** i contenitori dopo la vuotatura degli operatori addetti.

Per differenziare correttamente in casa viene consegnato, in ogni abitazione, un **kit gratuito** (*comprensivo di contenitori e sacchi*), e la "**Guida alla Raccolta Differenziata**" contenente, in ordine alfabetico, l'elenco dei principali oggetti ed imballaggi con relativa modalità di conferimento.

I rifiuti differenziati all'interno delle abitazioni devono essere conferiti in appositi contenitori posizionati in prossimità delle abitazioni. La loro assegnazione e la loro collocazione vengono definite in sede di sopralluogo dal personale di AnconAmbiente. La raccolta domiciliare dei rifiuti è programmata sulla base di un **calendario di raccolta** che varia di zona in zona. Lo stesso calendario viene consegnato agli utenti interessati dal servizio, ed è scaricabile dal sito web.

## **STANDARD DI RACCOLTA GARANTITI**

Per il conferimento e la raccolta di **farmaci scaduti**, sono collocati all'interno delle farmacie appositi contenitori per gli utenti. Per il conferimento e la raccolta delle **pile esauste**, gli utenti possono utilizzare i contenitori posizionati sia sul territorio comunale che all'interno di alcune utenze commerciali.

### **Punto mobile di raccolta** (*attivo nel solo Comune di Ancona*)

Questo nuovo sistema di raccolta viene utilizzato in particolari aree della città diffusamente caratterizzate, oltre che da numerose attività commerciali, anche dalla presenza di condomini senza aree di pertinenza privata idonee per il collocamento dei contenitori adibiti alla raccolta domiciliare. Il punto mobile di raccolta "IGENIO", progettato e brevettato da AnconAmbiente, viene posizionato su spazi appositamente dedicati ed è caratterizzato da ridotte misure di ingombro e dalla particolarità di modulare le frequenze di conferimento sulla base di specifiche esigenze operative del servizio. In particolare, garantisce:

**L'ottimizzazione delle frequenze di raccolta**, facilità d'uso per l'utenza (disponibilità per il conferimento in diverse ore della giornata);

**L'efficacia operativa** per la facilità e velocità nello svuotamento dei contenitori con conseguente maggiore sicurezza per gli operatori;

**Fasce orarie di conferimento scaglionate** per le zone interessate.

## RIFIUTI INGOMBRANTI, SFALCI E POTATURE

AnconAmbiente prevede un'attività di monitoraggio, rimozione e raccolta rifiuti ingombranti (*elettrodomestici, apparecchi elettronici, divani, poltrone, reti, mobili, lastre di vetro, etc, etc.*), abbandonati sul suolo pubblico nelle vicinanze di contenitori stradali. La stessa, è organizzata con l'ausilio di attrezzature e mezzi specifici e con programmazione prestabilita.

Inoltre, per contrastare il diffuso fenomeno degli **abbandoni impropri** in strada e per andare incontro alle esigenze dei cittadini, AnconAmbiente ha attivo un servizio di **ritiro gratuito a domicilio**.

## RITIRO "INGOMBRANTI"

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di AnconAmbiente, è necessario fornire le seguenti informazioni relative ai pezzi:

**tipologia**

**quantità**

**dimensioni.**

Il servizio di prelievo **viene garantito a livello stradale** su suolo pubblico con le seguenti modalità:

*i materiali non dichiarati al momento della prenotazione, non vengono ritirati;*

*l'esposizione deve essere fatta su suolo pubblico, garantendo la sicurezza dei passanti e della viabilità;*

su ogni pezzo esposto, deve essere posizionato un cartello riportante la dicitura “Per AnconAmbiente”.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di:

**materiali ingombranti** – mobili ed arredi che, per le loro dimensioni, non possono essere immessi nel cassonetto per la raccolta dei **Rifiuti Solidi Urbani**, né possono essere trasportati con mezzi propri presso i **Centri di Raccolta** comunali (*reti, materassi, mobili, sedie e poltrone, armadi smontati, reti da letto, scaffali e tavoli, divani, lastre di vetro smontate dai telai delle finestre, oppure imballate per garantire la sicurezza, damigiane senza rivestimento di plastica o vimini, tappeti voluminosi, etc*);

**beni durevoli di consumo ad uso domestico** – frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, stampanti, giochi elettronici, computer, tv, etc.

## RITIRO “SFALCI E POTATURE”

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di:

**scarti vegetali** – sfalci e potature derivanti dalla manutenzione di orti e giardini privati, effettuata da **privati cittadini**.

## INDICAZIONI PER IL CONFERIMENTO DEI MATERIALI

Il conferimento deve essere effettuato in **appositi sacchi** (*Big Bag*), per la raccolta del verde, per quantitativi massimi di **1 mc** per ciascuno.

**Per ogni utente (T.A.R.I.)**, sono previsti fino ad un massimo di **12 ritiri gratuiti all’anno**.

*Sono esclusi dal ritiro a domicilio, i materiali vegetali derivanti dalla potatura, sfalcio d’erba dei giardini privati, se sono effettuate da ditte/aziende che effettuano attività di manutenzione del verde.*

## COME RICHIEDERE IL SERVIZIO DI RITIRO GRATUITO A DOMICILIO:

*compilando l’apposito modulo presente sul sito web;*

---

*inviando una mail all'indirizzo [contactcenter@anconambiente.it](mailto:contactcenter@anconambiente.it);*

*contattando il **NUMERO VERDE 800.680.800** dal lunedì al venerdì **dalle ore 08.45, alle ore 12.45**. La chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero **+39 071. 2383.802** (secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile).*

## RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Ancona Ambiente S.p.A.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile: **Scalia Ida**

Email: **[i.scalia@anconambiente.it](mailto:i.scalia@anconambiente.it)**

Indirizzo: **Via del Commercio, 27 - 60127 Ancona (AN)**

Email: **[info@anconambiente.it](mailto:info@anconambiente.it)**

PEC: **[segreteria@pec.anconambiente.it](mailto:segreteria@pec.anconambiente.it)**

### Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online:

**<https://www.anconambiente.it/invia-una-segnalazione-o-prenota-il-tuo-ritiro-gratuito/>**

Numero Verde: **800 680 800**

Altro recapito telefonico: **800680800**

Posta ordinaria: **VIA DEL COMMERCIO N. 27 - 60127 ANCONA (AN)**

Trasparenza Rifiuti: **<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-raccolta-differenziata/>**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **VIA DEL COMMERCIO N. 12 - 60127 ANCONA (AN)**

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 08:30 alle 12:30
- Martedì dalle 08:30 alle 12:30
- Mercoledì dalle 08:30 alle 12:30
- Giovedì dalle 08:30 alle 12:30
- Venerdì dalle 08:30 alle 12:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: **<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-raccolta-differenziata/>**

---

## OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

## INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**, con Deliberazione n. 5 del 06.04.2022 ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Ancona**;
- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **Ancona Ambiente S.p.A.**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

## OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

### SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

#### Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Nella Gestione sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale:

### COMUNE DI ANCONA

Per informazioni, contattare il **NUMERO VERDE 800.680.800** dal *lunedì* al *venerdì*, dalle ore **08.45** alle ore **12.45**, la chiamata è gratuita da rete fissa,

per la telefonia mobile è a disposizione il numero **+ 39 071. 2383.802** (*secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile*).

Orario ordinario dal **lunedì** al **sabato**:

Via del Commercio, 27 – **APERTURA ore 09.00 – CHIUSURA ore 12.00**

Via Sanzio Blasi snc (*Posatora*) – **APERTURA ore 15.30 – CHIUSURA ore 18.30.**

#### Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **info@anconambiente.it** o telefonicamente al seguente numero **800 680 800**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ancona Ambiente S.p.A.**.

#### Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)**

Il 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.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@anconambiente.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA DEL COMMERCIO N. 27 - 60127, ANCONA (AN)** e online all'indirizz

o <https://www.anconambiente.it/invia-una-segnalazione-o-prenota-il-tuo-ritiro-gratuito/> o tramite il servizio telefonico **800 680 800**

### **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)**

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

### **Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)**

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

### Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, pubblicata all'interno della sezione trasparenza rifiuti, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-raccolta-differenziata/>

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancona Ambiente S.p.A.**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-raccolta-differenziata/>

### Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

- a. **24** ore per la raccolta domiciliare;
- b. per la raccolta stradale e di prossimità:
  - **24** ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
  - **72** ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

---

### **Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)**

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Ancon Ambiente S.p.A.**, predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-spazzamento/>

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

<https://www.anconambiente.it/servizi-istituzionali-spazzamento/>

### **Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a. **24 ore** nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b. **2 giorni lavorativi** negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

### **Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)**

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

## SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800 135 666** gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento di cui alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro **4** ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di **15 giorni lavorativi** dalla messa in sicurezza dell'area.

### Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.