

Delibera ARERA N. 15/2022/R/Rif

**LA CARTA UNICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL BACINO
TERRITORIALE DELLA PICENAMBIENTE SPA
PER IL COMUNE DI COSSIGNANO**

Portale trasparenza
SERVIZIO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Clicca per selezionare il tuo comune

Acquasanta Terme (AP)

Cupra Marittima (AP)

Monteprandone (AP)

Acquaviva Picena (AP)

Folignano (AP)

Offida (AP)

Appignano del Tronto (AP)

Grottammare (AP)

Palmiano (AP)

Arquata del Tronto (AP)

Maltignano (AP)

Ripatransone (AP)

Castel di Lama (AP)

Massignano (AP)

Roccafluvione (AP)

Castignano (AP)

Monsampolo del Tronto (AP)

Rotella (AP)

Carassai (AP)

Montedinove (AP)

S.Benedetto del Tronto (AP)

Castorano (AP)

Montegallo (AP)

Spinetoli (AP)

Colli del Tronto (AP)

Montemonaco (AP)

Venarotta (AP)

Cossignano (AP)

Un impegno a misura del tuo
ambiente



Approvata con Delibera del Consiglio di amministrazione della PicenAmbiente Spa del 1.12.2022

Approvata con Delibera di Giunta del Comune di COSSIGNANO N. 96 del 14 dicembre 2022

Revisione 15 del 14.12.2022

**CARTA UNICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
DEL BACINO TERRITORIALE DELLA PICENAMBIENTE SPA
PER IL COMUNE DI COSSIGNANO**

PREMESSA	3
1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	6
1.1 I RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	6
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA.....	7
2. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI PICENAMBIENTE SPA.....	8
2.1 CHI SIAMO	8
2.2 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	12
2.3 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ.....	14
3.1 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI.....	15
3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE	17
3.2 CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI: RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEL RIFIUTO	20
3.3 I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE – RICICLERIE – CENTRO AMBIENTE	22
3.4 I CENTRI DEL RIUSO	23
3.5 LO SPAZZAMENTO E LA PULIZIA DELLE STRADE.....	24
3.6 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI.....	24
4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI	25
5. LA TASSA/TARIFFA DEL SERVIZIO RIFIUTI (TARI)	25
6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO.....	39
6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI.....	39
6.2 SPORTELLO TARI / TARIFFA - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	40
6.3 GLI STRUMENTI ON LINE – SITO WEB E SERVIZI ON LINE	40
7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE.....	41
8. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI.....	41
8.1 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE	42
8.2 TUTELA DELLA PRIVACY	42
9. EFFICACIA DEL SERVIZIO - Indagine di Customer Satisfaction.....	42
10. RISULTATI AMBIENTALI.....	54
10.1 LA PRODUZIONE RIFIUTI E LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	54
10.2 IL CONTRIBUTO DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO.....	55
11. MODULISTICA.....	56

PREMESSA

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

La ditta Picenambiente S.p.A: ottempera, nei 28 comuni soci all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore dei servizi elencati nella Tab 1

Tabella 1 – Elenco dei comuni in cui Picenambiente S.p.A operante nel territorio dell'ATA 5 è gestore delle attività di servizi.

COMUNE	Gestore Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo ETC
Acquasanta Terme	Comune Acquasanta Terme http://www.comune.acquasantaterme.ap.it Tel. +39 0736.801262 comune.acquasantaterme@anutel.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Acquasanta Terme http://www.comune.acquasantaterme.ap.it Tel. +39 0736.801262 comune.acquasantaterme@anutel.it	Assemblea Territoriale d'Ambito ATA Rifiuti dell'ATO 5 di Ascoli Piceno Piazza Simonetti, 36 - 63100 Ascoli Piceno (AP) Tel. 0736 277217 https://www.atarifiuti.ap.it
Acquaviva Picena	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Appignano del Tronto	Comune Appignano del Tronto https://www.comune.appignanodeltronto.ap.it Tel +39 0736.817701 comuneappignanodeltronto@pec.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Appignano del Tronto https://www.comune.appignanodeltronto.ap.it Tel +39 0736.817701 comuneappignanodeltronto@pec.it	
Arquata del Tronto	Comune Arquata del Tronto http://www.halleygov.it Tel +0736 809122 comune.arquatadeltronto@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Arquata del Tronto http://www.halleygov.it Tel +0736 809122 comune.arquatadeltronto@emarche.it	
Carassai	Comune Carassai http://www.comune.carassai.ap.it Tel. +39 0734 919002 protocollo@pec.comune.carassai.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Carassai http://www.comune.carassai.ap.it Tel. +39 0734 919002 protocollo@pec.comune.carassai.ap.it	
Castel di Lama	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Castignano	Comune Castignano http://www.comune.castignano.ap.it Tel. +39 0736 822128 comunecastignano.ap@pec.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Castignano http://www.comune.castignano.ap.it Tel. +39 0736 822128 comunecastignano.ap@pec.it	
Castorano	Comune Castorano https://www.comune.castorano.ap.it Tel. +39 0736 87132 protocollo@pec.comune.castorano.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Castorano https://www.comune.castorano.ap.it Tel. +39 0736 87132 protocollo@pec.comune.castorano.ap.it	
Colli del Tronto	Comune Colli del Tronto https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736 890626 comune.collideltronto@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Colli del Tronto https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736 890626 comune.collideltronto@emarche.it	

COMUNE	Gestore Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo ETC
Cossignano	Comune Cossignano https://www.comune.cossignano.ap.it Tel. +39 0735 98130 protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it †	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Cossignano https://www.comune.cossignano.ap.it Tel. +39 0735 98130 protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it	Assemblea Territoriale d'Ambito ATA Rifiuti dell'ATO 5 di Ascoli Piceno Piazza Simonetti, 36 - 63100 Ascoli Piceno (AP) Tel. 0736 277217 https://www.atarifiuti.ap.it
Cupra Marittima	Comune Cupra Marittima https://www.comune.cupra-marittima.ap.it/ Tel. +0735 77671 comune.cupramarittima@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Folignano	Comune Folignano https://www.comune.folignano.ap.it Tel. 0736 399701 comune.folignano@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Folignano https://www.comune.folignano.ap.it Tel. 0736 399701 comune.folignano@emarche.it	
Grottammare	Comune Grottammare https://www.comune.grottammare.ap.it/ Tel. +39 0735 7391 comune.grottammare.protocollo@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Maltignano	Comune Maltignano https://www.comune.maltignano.ap.it Tel. 0736 304122 anagrafe.comune.maltignano@emarche.it †	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Maltignano https://www.comune.maltignano.ap.it Tel. 0736 304122 anagrafe.comune.maltignano@emarche.it	
Massignano	Comune Massignano http://www.comune.massignano.ap.it Tel. +39 0735 72112 comune.massignano@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Massignano http://www.comune.massignano.ap.it Tel. +39 0735 72112 comune.massignano@emarche.it	
Monsampolo del Tronto	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Monsampolo del Tronto https://www.comune.monsampolo.tronto.ap.it 0735-704116/704218 int. 8 comune.monsampolodeltronto@pec.it	
Montedinove	Comune Montedinove https://www.comune.montedinove.ap.it Tel. +39 0736 829410 comune.montedinove@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Montedinove https://www.comune.montedinove.ap.it Tel. +39 0736 829410 comune.montedinove@emarche.it	
Montegallo	Comune Montegallo http://www.halleygov.it/c044038/hh/index.php Tel. 0736.806122 comune.montegallo@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Montegallo http://www.halleygov.it/c044038/hh/index.php Tel. 0736.806122 comune.montegallo@emarche.it	
Montemonaco	Comune Montemonaco http://www.halleyweb.com/c044044 +39 0736/856141 comunemontemonaco.protocollo@pec.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	Comune Montemonaco http://www.halleyweb.com/c044044 +39 0736/856141 comunemontemonaco.protocollo@pec.it	
Monteprandone	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it † Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it .it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	

COMUNE	Gestore Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo ETC
Offida	Comune Offida https://www.comune.offida.ap.it/ Tel. 0736 88871 protocollo@pec.comune.offida.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Palmiano	Comune Palmiano http://www.tecuting2.it/c044056/hh/index.php Tel. +39 0736.362142 comune.palmiano@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Palmiano http://www.tecuting2.it/c044056/hh/index.php Tel. +39 0736.362142 comune.palmiano@emarche.it	
Ripatransone	Comune Ripatransone http://www.comune.ripatransone.ap.it Tel. 07359171 protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Ripatransone http://www.comune.ripatransone.ap.it Tel. 07359171 protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it	Assemblea Territoriale d'Ambito ATA Rifiuti dell'ATO 5 di Ascoli Piceno Piazza Simonetti, 36 - 63100 Ascoli Piceno (AP) Tel. 0736 277217 https://www.atarifiuti.ap.it
Roccafluvione	Comune Roccafluvione http://www.halleyweb.com/c044064/hh/index.php Tel: 0736/365131 comune.roccafluvione@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Roccafluvione http://www.halleyweb.com/c044064/hh/index.php Tel: 0736/365131 comune.roccafluvione@emarche.it	
Rotella	Comune Rotella https://www.comunerotella.net/ Numero Tel: 0736-374122 protocollo.comune.rotella@pec.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Rotella https://www.comunerotella.net/ Numero Tel: 0736-374122 protocollo.comune.rotella@pec.it	
San Benedetto del Tronto	Comune San Benedetto del Tronto https://www.comunesbt.it/ Tel: 0735 7941 protocollo@cert-sbt.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Spinetoli	Comune Spinetoli https://www.comune.spinetoli.ap.it/ Tel: 0736 890298 protocollo@pec.comune.spinetoli.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
Venarotta	Comune Venarotta http://www.comune.venarotta.ap.it/ Numero Tel: 0736.362132 comune.venarotta@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune Venarotta http://www.comune.venarotta.ap.it/ Numero Tel: 0736.362132 comune.venarotta@emarche.it	

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 5 Ascoli Piceno, di cui i Comuni in cui la PicenAmbiente S.p.A. è affidataria in concessione del servizio pubblico.

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFUTI URBANI

1.1 I RIFERIMENTI NORMATIVI

La “Carta della qualità dei servizi” è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti ed è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l’indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dalla Picenambiente S.p.A. nei 28 comuni ricadenti nel territorio ATA 5 – Provincia Ascoli Piceno, tali attività relative ai servizi di gestione dei rifiuti urbani, dell’attività di gestione tariffe dove previste e rapporto con gli utenti, del servizio di spazzamento e lavaggio strade dove previsto.

Tale documento, approvato con delibera del consiglio di amministrazione del 2.12.2022, contiene le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

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. 26 del 25.11.2022.

La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata dall’attuale eterogeneità dell’organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla presenza di differenti Gestori delle relative attività.

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.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dalla Picenambiente S.p.A. Gestore delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio.

Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana.

Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale:

- della Picenambiente S.p.A www.picenambiente.it, sez. **Trasparenza Gestione Rifiuti**
- del Comune di COSSIGNANO
- dell'ATA Rifiuti ATO 5 AP e in www.atarifiuti.ap.it

che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni sui Centri di Raccolta Comunali e RAEE, Ecosportello, Sportello TARI, la % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno della Picenambiente S.p.A. e del Comune ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web della Picenambiente S.p.A. www.picenambiente.it, sez. **Trasparenza Gestione Rifiuti** e sul sito web dei gestori sopra individuati e in formato cartaceo presso gli Sportelli Informativi dedicati al pubblico, indicati al paragrafo .

2. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI PICENAMBIENTE SPA

2.1 CHI SIAMO

La PicenAmbiente S.p.A. è una società mista pubblica-privata di Partenariato Pubblico Privato Istituzionalizzato (*PPPI conforme all'art. 17 del TUSP non a controllo pubblico*) affidataria in concessione, con gara europea ad evidenza pubblica “a doppio oggetto”, del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani nei 28 comuni soci affidanti (bacino 15 mila abitanti) e facenti parte del bacino territoriale della provincia di Ascoli Piceno – ATO 5 Marche di cui alla L.R. 24/2009.

La PicenAmbiente Spa è stata costituita nell'anno 1998 ai sensi dell'articolo 22 della Legge 142/90 (a seguito di una gara ad evidenza pubblica) da 14 Comuni “Costituenti”: attualmente conta nella sua compagine societaria 29 Comuni rappresentati da 22 soci Enti pubblici che detengono il 50,4% e da tre soci privati che detengono il restante 49,6%.

La società mista pubblica – privata PicenAmbiente Spa ha sempre svolto fin dalla sua costituzione in via prevalente la gestione integrata in concessione dei rifiuti urbani e assimilati quale servizio pubblico locale di rilevanza economica, ivi compresi la gestione dei rifiuti speciali, attività nel loro complesso di pubblico interesse ai sensi dell'art. 178 del D.lgs.vo 152/2006.

La PicenAmbiente Spa è composta dai seguenti organi:

- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di amministrazione;
- Collegio Sindacale;

L'assemblea dei soci è composta dai rappresentanti dei 28 comuni della Provincia di Ascoli Piceno che partecipano al capitale sociale per il 50,4% nella persona del sindaco o suo delegato, e dai rappresentanti delle 3 società private, scelti mediante procedura di gara europea ad evidenza pubblica, che partecipano al capitale sociale per il 49,6% nella persona del legale rappresentante o suo delegato.

I comuni sono serviti sono: Acquasanta Terme, Acquaviva Picena, Appignano del Tronto, Arquata del Tronto, Carassai, Castel di Lama, Castignano, Castorano, Colli del Tronto, Cossignano, Cupra Marittima, Folignano, Grottammare, Maltignano, Massignano, Monsampolo del Tronto, Montedinove, Montegallo, Montemonaco, Montepandone, Offida, Palmiano, Ripatransone, Roccafluvione, Rotella, San benedetto del Tronto, Spinetoli, Venarotta.

Le società dei soci privati /partner industriali sono: ECONORD S.p.A., DECO S.p.A., SEAB Srl.

La sede legale della Picenambiente S.p.A. è a San Benedetto del Tronto (AP) in via Contrada Monte Renzo, nr 25

Il Consiglio di amministrazione della società per azioni è composto da 9 membri:

- Presidente;
- Vice Presidente
- Amministratore Delegato;
- Num. 6 Consiglieri.

Altri organi societari sono il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza (ODV).

Ogni altra informazione inerente il profilo del gestore della PicenAmbiente Spa è consultabile sul sito web www.picenambiente.it

2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

La PicenAmbiente Spa, che svolge le attività di raccolta, trasporto e trattamento di rifiuti, riconosce che una strategia rivolta all'ottimizzazione dei processi e alle problematiche ambientali, risulta essenziale per la soddisfazione dei propri clienti, essa conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici e soddisfa le attese di miglioramento ambientale relative al contesto territoriale in cui si trova ad operare.

La PicenAmbiente Spa pertanto è impegnata a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performance ambientali, minimizzando ogni impatto negativo verso l'ambiente delle sue attività e si

impegna a controllare i processi di fornitura dei servizi di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti, allo scopo di soddisfare in modo completo le attese e le esigenze della vasta utenza servita.

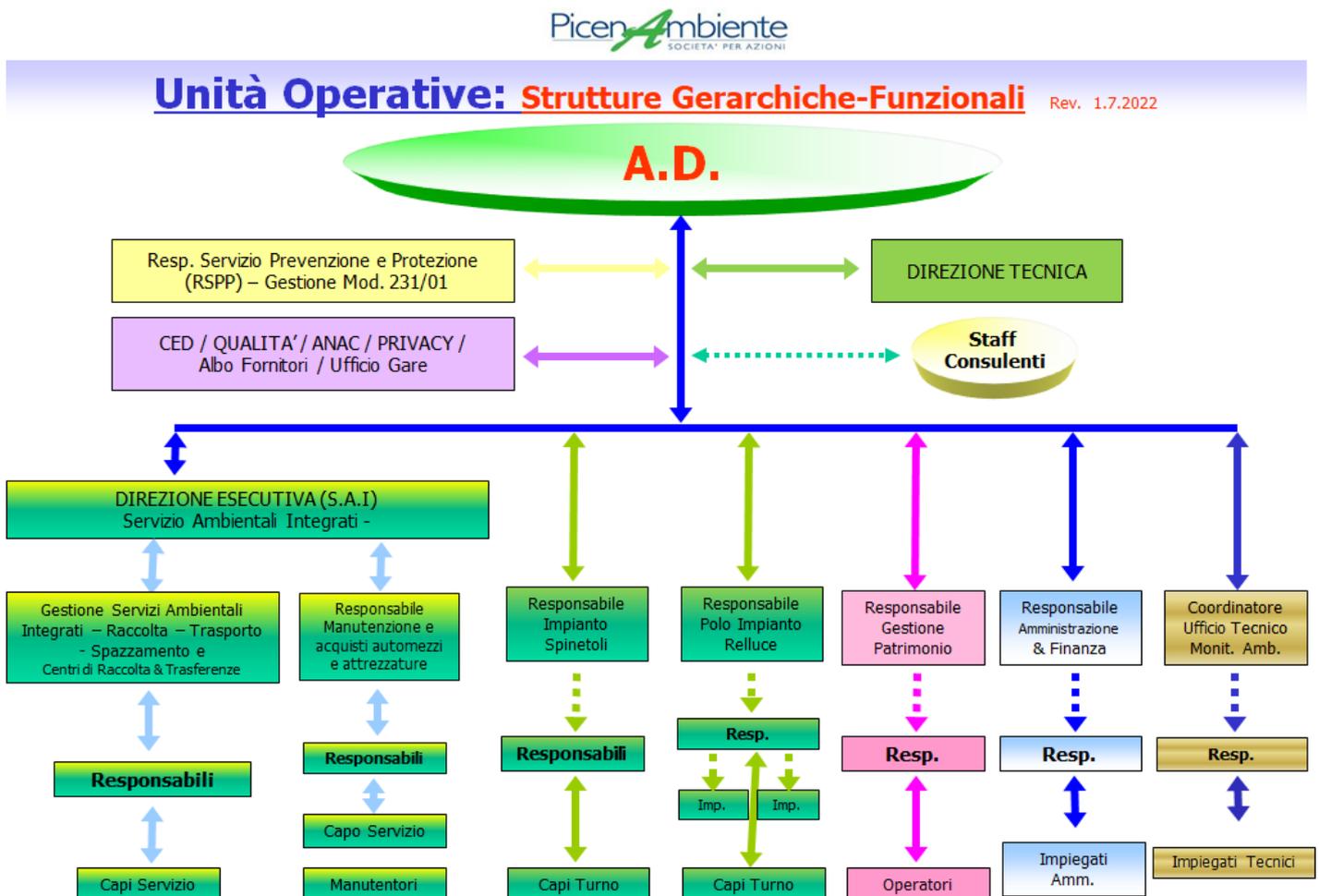
La PicenAmbiente Spa intende raggiungere i traguardi sopra indicati mediante le seguenti azioni:

- erogare con efficienza, efficacia ed economicità e qualità il servizio pubblico affidato
- mantenere la certificazione del sistema integrato di gestione per la Qualità e l’Ambiente, che costituisce un sicuro stimolo qualificante ed è finalizzato a consolidare l’immagine acquisita
- assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l’inquinamento dell’acqua e del suolo.
- minimizzare il consumo di risorse (energia, acqua);
- assicurare il coinvolgimento del personale e dei collaboratori tramite adeguate attività di formazione;
- confrontarsi sistematicamente con gli indicatori di Efficienza, efficacia e di Soddisfazione degli utenti.

Per conseguire i propri scopi e per svolgere le funzioni ad essa attribuite, la Picenambiente S.p.A. si è dotata di una struttura organizzativa che gli consente la realizzazione delle necessarie attività amministrative e tecniche perseguendo i principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità che sono alla base della prestazione di un pubblico servizio.

L'organizzazione degli uffici e dei servizi, così come la gestione del personale, la gestione amministrativa e la finanziaria presso la Picenambiente S.p.A. compete da statuto all'Amministratore Delegato e sostanzialmente la struttura organizzativa si articola in una Direzione e sei Aree così come risulta dallo schema illustrativo che riportiamo di seguito:

Figura 2.1 – Organigramma Picenambiente S.p.A.



In generale, i Gestori delle differenti attività inerenti al servizio di igiene urbana svolgono le mansioni di propria competenza, per le quali rispondono direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo **Schema regolatorio I** di ARERA dall'ATA Rifiuti ATO 5 di Ascoli Piceno con Deliberazione num. , si indicano di seguito obblighi assoluti e attività garantite dai Gestori.

Tabella 2.1 – Attività e obblighi assoluti dal Gestore Picenambiente S.p.A. operante nel territorio dell'ATA 5

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della tariffa il Comune e la Picenambiente in 4 comuni gestiti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 la Picenambiente Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti in 28 comuni garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade la Picenambiente e il Comune garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa Picenambiente per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: la Picenambiente Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti direttamente o per il tramite dell'EcoSportello Comunale.	
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQRIF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa Picenambiente per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge alla Picenambiente Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art. 19 TQRIF)	Il Gestore della tariffa Picenambiente garantisce uno sportello fisico. Il Gestore Picenambiente S.p.A. assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Il Gestore PicenAmbiente assicura la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web; contestualmente i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono anche uno sportello fisico.	I Gestori dello spazzamento e lavaggio strade, che svolgono anche l'attività di gestione della tariffa o l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, garantiscono sia lo sportello fisico che on-line.

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Il Gestore della tariffa Picenambiente garantisce il servizio telefonico tramite numero VERDE GRATUITO dedicato. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti PicenAmbiente garantisce il servizio telefonico tramite numero VERDE GRATUITO dedicato. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade PicenAmbiente garantisce il servizio telefonico tramite numero VERDE GRATUITO dedicato. <i>Tabelle 2.1 -6.1 - 6.2</i>
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Il Gestore della tariffa Picenambiente o il Comune adotta un regolamento che detta le modalità periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore Picenambiente		
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti PicenAmbiente garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.	
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti PicenAmbiente gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.	Il Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade PicenAmbiente gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti PicenAmbiente assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività.	
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)			Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade PicenAmbiente ha un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti PicenAmbiente garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore Picenambiente garantisce la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.	

Per una maggiore caratterizzazione del Gestore Picenambiente S.p.A. si rimanda al sito web www.picenambiente.it Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

2.2 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetto Gestore e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità del Gestori delle attività di gestione del servizio di igiene urbana si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

A) EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, EQUITÀ E LEGALITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana erogano i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Il Gestore della tariffa assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dei gestori s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

B) EFFICIENZA ED EFFICACIA

I Gestori delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli dei gestori dei servizi per i rapporti diretti con gli utenti.

Pertanto ogni gestore si impegna affinché i propri servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

C) PARTECIPAZIONE

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana si impegnano a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei

servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il gestore promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dal soggetto Gestore Picenambiente S.p.A.:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici delle diverse attività;
- sito internet;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

D) CONTINUITÀ

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Pertanto nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 15 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 15 giorni lavorativi, salvo motivi di forza maggiore o non dipendente dalla volontà del gestore.

E) TUTELA DELL'AMBIENTE

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali, pertanto i gestori si impegnano a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto con l'impiego di attrezzature non inquinanti, con l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, con la raccolta differenziata dei rifiuti, con un consumo consapevole e responsabile).

F) CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Il D.Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un processo definito friendly citizen control, attraverso il quale sono stimulate la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino, il quale può contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruzione.

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti: assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti

i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci

G) CORTESIA E RISERVATEZZA

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività 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.

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

H) INFORMAZIONE

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

I) DIRITTO DI SCELTA

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

L) SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

2.3 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

L'Assemblea dell'ATA ATO 5 con Deliberazione n. 16/2022 ha disposto l'adozione dello Schema Regolatorio I, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

3.I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Nei 28 Comuni Serviti dal Gestore Picenambiente S.p.A. viene promossa la raccolta differenziata dei rifiuti. Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito istituzionale del Gestore Picenambiente S.p.A. www.picenambiente.it Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti

3.1.1 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Raccolta rifiuti solidi urbani:

La PicenAmbiente ha implementato e in essere, nel proprio bacino territoriale di riferimento, principalmente un sistema di raccolta domiciliare “porta a porta” dei rifiuti urbani e assimilati, ma ha anche in essere, per talune utenze e/o in taluni comuni, un sistema di raccolta di misto di prossimità e domiciliare.

In generale per quanto riguarda il sistema di raccolta domiciliare, il ritiro avviene presso il domicilio dell’utente mediante la raccolta dell’apposito “sacco” o mastello o cassonetto esposto – di norma – dallo stesso utente su suolo pubblico davanti alla propria pertinenza abitativa oppure mediante svuotamento dei contenitori domiciliari allo stesso consegnati in pertinenze condominiale.

Il numero dei cassonetti e la frequenza di svuotamento assicurano mediamente un volume sufficiente a garantire una quantità di rifiuti pari alla produzione di 5/6 giorni.

Sul territorio servito, attualmente, i contenitori vengono svuotati con le seguenti frequenze in funzione delle caratteristiche territoriali: – giornaliera; – bisettimanale; – trisettimanale- settimanale-quindicinale. PicenAmbiente S.p.A. effettua regolarmente la rilevazione del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente svuotati giornalmente e il numero di quelli previsti dal programma di raccolta.

Il ritardo eventuale dello svuotamento di alcuni cassonetti è dovuto esclusivamente a cause estranee all’organizzazione, quali impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata o lavori stradali, ecc. e comunque a cause non imputabili a negligenza del gestore.

Viene in ogni caso garantito lo svuotamento dei cassonetti tralasciati nell’arco delle successive 48 ore, salvo intervallo superiore dovuto ai giorni festivi.

Nei Comuni, particolarmente nei loro relativi centri sono stati installati i cestini per la raccolta di piccoli rifiuti dei passanti, lo svuotamento qualora il gestore dello spazzamento fosse la PicenAmbiente degli stessi è effettuato con varie cadenze che in genere passa da giornaliera nei centri città a settimanale/quindicinale nella periferia, area vasta, zone periferiche e comunque secondo necessità.

Nella seguente tabella si indica per ciascun Comune la modalità sintetica di svolgimento dei servizi di raccolta e il soggetto gestore dell’attività di raccolta dei rifiuti.

Comune	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Modalità di ritiro dei rifiuti
Acquasanta Terme	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Acquaviva Picena	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Appignano del Tronto	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Arquata del Tronto	PicenAmbiente Spa	Raccolta domiciliare della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido e vetro con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Carassai	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).

Comune	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Modalità di ritiro dei rifiuti
Spinetoli	PicenAmbiente Spa	Raccolta domiciliare della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido e vetro con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Venarotta	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto sul territorio, umido con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti e gli standards del servizio (modalità, frequenze, calendari, ecc.) per ciascun Comune e gli strumenti informativi sono a disposizione dei cittadini/utenti presso i punti di contatto e comunque sono reperibili sul sito www.picenambiente.it sez. [Portale della Trasparenza Gestione Rifiuti](#).

3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

In via generale la PicenAmbiente Spa promuove la raccolta differenziata in tutte le sue forme tecnicamente possibili che si divide tra:

- raccolta di materie suscettibili di essere recuperate in quanto riciclabili;
- raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

PicenAmbiente SpA provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato. I materiali sono raccolti con le modalità di seguito descritte.

Tabella 3.1 - Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nel contenitore	Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	GIALLO (nell'anno 2023 sarà avviata gradualmente nei comuni serviti l'adeguamento dei pannelli informativi apposti sui contenitori, secondo a norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements").
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Le utenze non domestiche hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	PLASTICA
Cosa mettere nel contenitore	Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacco giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	BLU (nell'anno 2023 sarà avviata gradualmente nei comuni serviti l'adeguamento dei pannelli informativi apposti sui contenitori, secondo a norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements").
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Le utenze non domestiche hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Lattine per bevande e alimenti (tonno, carne, pesce conservato, legumi e cereali lessati) e contenenti cibo per animali, vaschette in alluminio, fogli sottili (coperchi di yogurt, alluminio per alimenti), piccoli oggetti di metallo.
Cosa NON mettere nel contenitore	Lampadine, neon, rottami ferrosi di grande dimensione, elettrodomestici, specchi.
Colore del contenitore e/o sacchi	BLU (nell'anno 2023 sarà avviata gradualmente nei comuni serviti l'adeguamento dei pannelli informativi apposti sui contenitori, secondo a norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements")
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Le utenze non domestiche hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	VETRO
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballaggi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	VERDE
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Le utenze non domestiche utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole ecologiche di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	ORGANICO - UMIDO
Cosa mettere nel contenitore	Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata. Le utenze non domestiche utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale, contenuto in sacchetti compostabili, è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti

Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettiere di piccoli animali domestici.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	GRIGIO/NERO
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti. Le utenze non domestiche hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza il/i giorno/i modalità di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	SFALCI E FOGLIAME
Cosa mettere nel contenitore	Erba, sfalci, fiori recisi, piccole ramaglie, fogliame.
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina, potature e ramaglie,
Colore del contenitore e/o sacchi	ARANCIONE
Modalità di raccolta	Le modalità di raccolta di sfalci e potature variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: A. Nei Comuni e/o nelle zone urbane con la raccolta stradale il materiale, gli sfalci sono conferiti sfusi, senza sacco di plastica, negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità. B. Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale; C. Servizio di ritiro domiciliare gratuito. A seconda degli accordi tra il proprio comune ed il gestore Picenambiente S.p.A. il servizio può essere: prenotato di volta in volta telefonando al numero telefonico dedicato; Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche e, in alcuni Comuni, alle utenze non domestiche che non svolgono attività florovivaistiche, orticoltura e manutenzione aree verdi. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	POTATURE – RESIDUI VERDI
Cosa mettere nel contenitore	Residui lignei /potature derivanti da attività di manutenzione di alberature, siepi, piante in genere del verde ornamentale
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina.
Modalità di raccolta	Le modalità di raccolta delle potature variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: A. Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale ove presente; B. Servizio di ritiro domiciliare gratuito su prenotazione. A seconda degli accordi tra il proprio comune ed il gestore Picenambiente S.p.A. il servizio può essere: prenotato di volta in volta telefonando al numero telefonico dedicato; Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche e non domestiche che non svolgono attività florovivaistiche, orticoltura e manutenzione aree verdi. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti

Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI
Cosa mettere nel contenitore	Mobilia varia (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.).
Modalità di raccolta	Le modalità di raccolta degli ingombranti variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: A. Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale; B. Servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato. C. Conferimento presso un Isola ecologica attrezzata. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito www.picenambiente.it . www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'APP PicenAmbiente 2.0 o sul sito www.picenambiente.it [Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti](#).

LE ALTRE RACCOLTE

Tabella 3.2 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio). Le modalità di raccolta delle pile variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto; Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito www.picenambiente.it . www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti
Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Farmaci scaduti. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito www.picenambiente.it . www.picenambiente.it . Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'APP PicenAmbiente 2.0 o sul sito www.picenambiente.it [Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti](#).

3.2 CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI: RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEL RIFIUTO

Al gestore PicenAmbiente è affidata la gestione integrata dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta per il successivo trattamento in impianti di sua proprietà o di terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi. Gli impianti di trattamento comprendono impianti di selezione e valorizzazione dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata, il servizio comprende anche l'avvio allo smaltimento delle frazioni in uscita dagli impianti aziendali non soggetti al successivo recupero.

I materiali "differenziati" che separiamo in casa e gettiamo negli appositi contenitori vengono portati dalla PicenAmbiente negli impianti di selezione, dove avviene un'ulteriore separazione meccanica delle varie componenti.

I materiali sono poi inviati negli impianti dei Consorzi di Filiera e da qui alle industrie per essere trasformati in nuovi prodotti.

Gli scarti alimentari e organici provenienti dalla raccolta differenziata porta a porta, dei ristoranti, delle mense e dei mercati cittadini vengono inviati ad impianti di compostaggio per essere trasformati in compost, un concime naturale utilizzato in agricoltura o nel giardinaggio.

Si effettuano le attività di collocamento dell'ammendante compostato misto prodotto dall'impianto di compostaggio CDQ di Relluce della PicenAmbiente, presso alcuni agricoltori locali, per lo più prossimi all'impianto, ovvero quelli che hanno campi di coltivazione lungo la vallata del Tronto, con la certificazione di iscrizione al REGISTRO DEI FERTILIZZANTI per L'USO IN AGRICOLTURA BIOLOGICA al N. 0019055/17.

Si relaziona, attraverso la seguente analisi del conferimento in essere nell'anno 2021 del flusso dei rifiuti urbani raccolti dal bacino gestito dalla PicenAmbiente, circa la ricognizione degli impianti esistenti di trattamento dei rifiuti per le attività di recupero/riciclaggio o smaltimento dei rifiuti urbani raccolti dal bacino gestito della PicenAmbiente Spa.

Quadro sinottico: Ricognizione degli impianti esistenti di trattamento finalizzato al recupero/riciclaggio o smaltimento dei rifiuti urbani raccolti dal bacino gestito della PicenAmbiente Spa - Anno 2022

Ricognizione degli impianti esistenti di trattamento finalizzato al recupero smaltimento dei rifiuti urbani raccolti dal bacino gestito della PicenAmbiente Spa per l'anno 2022

istat	Comune	Conferimento Impianto TMB Relluce AP	Conferim. Impianto Termovalizzat	TOTALE Rifiuti Raccolta Differenziata	Conferimen. Impianto Selezione e Cernita della FSR di Spinetoli				Conferim. Impianto CDQ Relluce AP	Conferim. CDQ Impianti Fuori Bacino	Conferim. Impianto CDQ Relluce AP	Conferim. Piattaforme Fuori Bacino	Conferim. Piattaforme Fuori Bacino	Conferim. Impianto Termovalizzat	Impianti vari di gestione dei rifiuti	Impianti conv. CD RAEE	
Proprietario	Regione Marche		Terzi		PicenAmbiente Spa				Asoil Servizi Com.	Terzi	Asoil Servizi Com.	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	
Concessionario	Ascoli Servizi Comunal		Terzi		PicenAmbiente Spa				Asoil Servizi Com.	Terzi	Asoil Servizi Com.	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	
Gestore ambientale dell'impianto	PicenAmbiente Spa		Terzi		PicenAmbiente Spa				PicenAmbiente	Terzi	PicenAmbiente	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	
Operazione	Small. D8/D9	R1		ANNO 2021	Carta Cartone	Plastica	Plastica / Latmine 150106	Vetro	Ing.	R13 / R3	R13 / R3	R13 / R3	R13	R13	R1	Altri RSU minori avviati a recupero	RAEE R1, R2, R3, R4, R5 e pile
Tipologia flusso di rifiuti urbani	Anno 2021 CER 200301 - 200303 smalt.	CER 200301 COVID-19								Umido 200108	Umido 200108	Verde 200201	Verde 200201	Terre spazz. 200303 a recupero	Terre spazz. 200303 a recupero		
Systema di oneri con Tariffa €/ton al cancello a carico dei Comuni conferitori	Tariffa amministrata ATA	Tariffe convenz.			0,00	0,00	0,00	0,00	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	Tariffe convenz.	0,00
11044001	Acquasanta Terme - UMT	536,121	X	763,437	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044002	Acquasanta Terme - UMT	535,030	X	1.185,251	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044005	Acquaviva Picena	235,300	X	446,580	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044006	Appignano del Tronto - UMT	212,525	X	287,641	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044010	Arquata del Tronto - UMT	134,430	X	208,036	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044011	Carassai	854,620	X	2.359,839	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044012	Castel di Lama	311,850	X	692,499	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044013	Castignano - UMT	279,550	X	545,806	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044014	Castorano	431,940	X	1.596,895	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044016	Colli del Tronto	75,120	X	240,294	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044017	Cossignano	1.277,490	X	2.973,015	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044020	Cupra Marittima	712,570	X	2.126,224	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044023	Folignano	3.702,920	X	7.674,354	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044027	Grottammare	311,070	X	714,999	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044029	Maltignano	285,280	X	451,614	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044031	Massignano	663,700	X	1.467,385	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044034	Monsampalo del Tronto	64,460	X	126,636	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044038	Montedinove	202,450	X	116,429	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044044	Montegallo - UMT	127,090	X	239,807	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044045	Montemonaco	1.791,420	X	6.061,103	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044054	Monteprandone	897,350	X	2.233,800	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044056	Offida	60,840	X	37,057	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044063	Palmitano - UMT	691,560	X	1.505,291	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044064	Ripatransone	318,054	X	472,972	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044065	Roccafluvione - UMT	119,960	X	168,748	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044066	Rotella	11.353,120	X	21.863,170	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044071	San Benedetto del Tronto	880,910	X	2.787,004	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11044073	Spinetoli	299,330	X	446,640	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
TOTALE BACINO GESTORE PICEAMBIENTE SPA		27.366,06		59.792,53													

Le tonnellate annue indicate sulla tabella per ciascun comune e flusso di rifiuto, si riferiscono ai dati di raccolta degli RSU relativi all'anno 2021.

3.3 I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE – RICICLERIE – CENTRO AMBIENTE

Il Centro di Raccolta (CDR / Ricicleria) è un'area recintata e presidiata a servizio degli utenti domestici e non domestici di un Comune (o più Comuni in caso di Centro di Raccolta intercomunale) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata e sono realizzati ai sensi del D.M. 8/4/2009 e ss.mm.ii, secondo quanto previsto dalle rispettive disposizioni comunali.

Cosa portare al Centro di Raccolta:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

Tutti i rifiuti oggetto di raccolta differenziata ad esclusione dell'umido/organico.

Cosa non portare al Centro di Raccolta:

Organico e Secco residuo.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro di Raccolta del proprio Comune, ove presente, consultare il sito www.picenambiente.it Sez. [Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti](#).

Tabella 3.3 – Centri di Raccolta – Riciclerie Comunali presenti nei comuni serviti dal Gestore Picenambiente S.p.A.

.	COMUNE	Ubicazione	Apertura Settimanale– GG e Orario	Info
1	ACQUAVIVA CDR /RAEE	VIA LEONARDO DA VINCI SNC - ACQUAVIVA	Mercoledì e Sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
2	CUPRA MARITTIMA CDR /RAEE	VIA TOMMASO DA MARANO – CUPRA M.	Mercoledì e Sabato dalle ore 9,00 alle 12,30	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
3	GROTTAMMARE CDR /RAEE	VIA NEVADA NR 3 - GROTTAMMARE	Martedì e Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
4	MONTEPRANDONE CDR /RAEE	VIA DELL'INDUSTRIA SNC - MONTEPRANDONE	Sabato dalle ore 7,30 alle 12,30	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
5	OFFIDA CDR /RAEE	CONTRADA TESINO SNC - OFFIDA	Martedì dalle 15,00 alle 18,00 Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
6	RIPATRANSONE CDR /RAEE	CONTRADA CAPO DI TERMINE SNC - RIPATRANSONE	Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
7	SAN BENEDETTO DEL TRONTO CDR /RAEE	CONTRADA MONTE RENZO NR 25 – SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Tutti i giorni feriali Lun./Sab. dalle ore 8,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
8	MONSAMPOLO DEL TRONTO CDR /RAEE	PRESSO EX DEPURATORE COMUNALE	Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
9	SPINETOLI INTERCOM. RAEE	VIA PIAVE, 69/B Fraz. Pagliare del Tronto	Lunedì e Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710

3.4 I CENTRI DEL RIUSO

Il Centro del Riuso è la struttura comunale o intercomunale, generalmente adiacente al Centro di raccolta, presso la quale i cittadini possono consegnare oppure prelevare beni ancora in buono stato e fruibili per allungarne la vita. Il Centro del Riuso può divenire anche un importante luogo educativo e di sensibilizzazione alla cultura del non spreco.

La creazione e la promozione di una rete dei Centri del Riuso hanno lo scopo di ridurre la quantità di rifiuti da smaltire in discarica o presso altri impianti attraverso la promozione del riuso e del riutilizzo. Le azioni messe in campo per favorire la diffusione di tali strutture sono:

- monitoraggio dei Centri del riuso presenti e di eventuali ulteriori necessità;
- elaborazione e diffusione presso i Comuni di un regolamento per la gestione del Centro del riuso e per la messa a rete delle varie strutture;
- promozione dei Centri del riuso presso la popolazione e individuazione di ulteriori sistemi di scambio gratuito di beni tra cittadini.

Di seguito l'elenco dei territori comunali dove sono presenti i Centri del Riuso; per qualsiasi altra informazione è possibile far riferimento al sito www.picenambiente.it Sez. [Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti](#)

Tabella 3.4 – Centri del Riuso presenti nel territorio dell'ATO5 – AP in cui Gestore è Picenambiente S.p.A.

	Comuni	Ubicazione	Apertura settimanale	INFO
	Centro del Riuso Intercomunale del Comune di San Benedetto del Tronto a favore di tutti i Comuni della Picenambiente Spa	C.DA MONTE RENZO NR 25 – SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710



Il Centro del Riuso Intercomunale del Comune di San Benedetto del Tronto, attivo da oltre 5 anni, è realizzato e gestito sul modello che propone e afferma le medesime finalità espresse nelle Linee Guida emanate dalla Regione Marche con la DGR N. 764/2016, in particolare intende in via generale quanto segue:

- Adottare misure di prevenzione, finalizzate a ridurre la quantità e la pericolosità dei rifiuti prodotti non è solo un principio dettato dai programmi europei e dalle conseguenti direttive, ma è una opportunità economica oltre che ambientale.
- Le strategie comunitarie sono tese a disallineare la crescita dei rifiuti (scarti da consumi e produzione) dalla crescita economica in modo da garantire uno sviluppo funzionale sia alla successiva gestione dei rifiuti che all'uso delle risorse, soprattutto non rinnovabili.
- Le misure di prevenzione possono essere applicate a tutte le fasi del ciclo di vita di un bene, a partire dalla fase di progettazione e produzione, di marketing, di distribuzione, vendita e impiego fino alla sua dismissione a fine vita. I diversi livelli in cui è possibile intervenire (imprese, pubbliche amministrazioni, consumatori, ecc..) determinano una molteplicità di politiche e azioni che è possibile attivare da parte dei vari soggetti interessati. Anche riutilizzare il prodotto più volte, ovvero allungarne la vita utile evitandone la dismissione anzitempo, è una misura di prevenzione.
- Solo alla fine del loro ciclo di vita i beni dismessi diventano rifiuti e rientrano conseguentemente nella fase di gestione degli stessi in cui sono possibili azioni di massimizzazione del recupero, compresa la preparazione per il riutilizzo, e di minimizzazione dell'avvio a smaltimento.

- La direttiva europea sui rifiuti 2008/98/CE pone particolare enfasi sulla prevenzione, confermata al vertice della gerarchia dei rifiuti, ed introduce ex novo la nozione di "riutilizzo" operazione alla quale viene finalmente conferito uno spazio importante.
- Nella definizione di prevenzione si ricomprendono, appunto, tutte le azioni che contribuiscono ad allungare la durata di vita dei beni e a ridurre le quantità di rifiuto che si determinano.

I Centri del Riuso sono appunto uno strumento finalizzato ad intercettare beni dismessibili, ma non ancora dismessi, che possono prolungare il proprio ciclo di vita se utilizzati da altri.

In conclusione la realizzazione del Centro del Riuso pertanto persegue le seguenti finalità:

- contrastare e superare la cultura del "usa e getta";
- sostenere la diffusione di una cultura del riuso dei beni basata su principi di tutela ambientale e di solidarietà sociale;
- promuovere il reimpiego e il riutilizzo dei beni usati, prolungandone il ciclo di vita oltre le necessità del primo utilizzatore, in modo da ridurre la quantità di rifiuti da avviare a trattamento/smaltimento;
- realizzare una struttura di sostegno a fasce sensibili di popolazione, come i cittadini meno abbienti, consentendo la possibilità di acquisizione, a titolo oneroso (ma a minor rispetto ai beni di prima mano) e, in alcuni casi, a titolo gratuito, di beni di consumo usati ma funzionanti ed in condizioni di essere efficacemente utilizzati per gli usi, gli scopi e le finalità originarie dei beni stessi;
- superare il fenomeno, localmente diffuso, del rovistamento nei cassonetti o nei luoghi di conferimento dei rifiuti che espone a rischi di infortunio o di malattia coloro che cercano.

Si procederà, attraverso l'utilizzo della medesima piattaforma gestionale software, ad integrare l'operatività dei Centri del Riuso dell'ATO 5 AP con quelli della Regione Marche.

I Centri saranno allestiti per un accesso intercomunale a disposizione per la popolazione di tutto il territorio e la connessione digitale ad un unico software garantisce la completa tracciabilità.

3.5 LO SPAZZAMENTO E LA PULIZIA DELLE STRADE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi prevista in ciascun territorio comunale.

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura ed eventuale apposito automezzo con vasca raccogli rifiuti, con attività di svuotamento dei cestini gettacarte.
- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento di "presidio": prevede l'utilizzo esclusivo di operatori forniti di apposita attrezzatura e apposito automezzo con vasca raccogli rifiuti, con attività di svuotamento dei cestini getta carta.
- Altri servizi di pulizia delle strade, marciapiedi, piazze attraverso la rimozione di infestanti, il lavaggio e sanificazione, ecc.

In ciascun comune vi è una organizzazione del servizio variabile a secondo delle zone urbane ed extra urbane cittadine, a secondo della stagionalità e degli usi in essere nelle varie comunità locali, dove le attività si concentrano maggiormente nelle aree centrali cittadine e nei centri storici o nelle zone ad alta valenza turistica commerciale, spesso a seconda delle necessità all'uopo rilevate.

Per ottenere maggiori informazioni sulle modalità di esecuzione del servizio di pulizia e spazzamento delle vie, strade, piazze cittadine, si può contattare telefonicamente o si può recando ai punti di contatto del proprio Comune indicati al paragrafo 6.1 o consultare il sito Picenambiente S.p.A. www.picenambiente.it Sez. [Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti](#)

3.6 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati dalla Picenambiente S.p.A. e/o del gestore del servizio di Spazzamento rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini.

4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

Le nuove modalità di raccolta differenziata dei rifiuti hanno consentito al bacino provinciale di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata dei materiali riciclabili previsto dalla normativa vigente.

Grazie a tale nuovo sistema, ormai quasi tutti i residenti dei comuni serviti dal Gestore Picenambiente S.p.A. operante nel territorio Ata 5 - provincia di Ascoli Piceno dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguato a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.

5. LA TASSA/TARIFFA DEL SERVIZIO RIFIUTI (TARI)

A) Informazioni Generali

5.1. Finalità della sezione della carta dedicata alla gestione e applicazione della tariffa

La presente Carta è predisposta dal Comune e Gestore della Tariffa ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI.

Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

5.2. Qual è il quadro regolamentare per l'applicazione della Tassa TARI

Oltre all'applicazione del complesso della legislazione nazionale applicabile in materia, il quadro regolamentare per l'applicazione della Tassa TARI in ambito comunale sono al vigente:

Atti di approvazione tariffa

- [Delibera C.C. n. 20 del 27/05/2022](#)
- [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere](#)

Regolamento TARI:

- [Delibera C.C. n. 27 del 20/06/2021](#)
- [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti](#)

5.3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di Tassa Rifiuti, l'imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 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, secondo un modello di contabilità industriale e finanziaria completamente nuova rispetto al bilancio comunale.

La TARI, quindi, è la tariffa 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.

Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento "Chi inquina paga" si traduce, all'interno del tributo e della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuto prodotta.

I sistemi impiegati per arrivare a determinare la quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza possono essere di tipo presuntivo o di tipo puntuale.

Nel metodo presuntivo (secondo il D.P.R. n. 158/99) si applicano dei coefficienti determinati sperimentalmente attraverso campionamenti su basi statistiche: si stima, appunto per via presuntiva, la produzione di rifiuti in base alla categoria di appartenenza delle utenze non domestiche o sul numero di persone per nucleo familiare. Nel secondo caso, ovvero di quantificazione puntuale dei rifiuti prodotti, le alternative principali oggi sperimentate sono molteplici.

5.4. Chi paga la TARI

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. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

5.5. Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero. Il Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni nel caso di:

- a. abitazioni con unico occupante;
- b. abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale o altro uso limitato e discontinuo;
- c. locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente;
- d. abitazioni occupate da soggetti che risiedono o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero;
- e. fabbricati rurali ad uso abitativo.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge.

Il Comune di COSSIGNANO ha stabilito le riduzioni di seguito riportate.

Riduzioni applicate:

Utenze non domestiche:

- 1) Riduzione della quota variabile del tributo per le utenze non domestiche che effettuano il compostaggio aerobico individuale
- 2) Agevolazioni per avvio al recupero di rifiuti urbani
- 3) Riduzione della quota variabile del tributo per i produttori di rifiuti urbani avviati a riciclo in proprio
- 4) Riduzione di superficie per produzione di rifiuti speciali
- 5) Riduzioni per le utenze non domestiche non stabilmente attive
- 6) Riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio

Utenze domestiche:

Riduzione della quota variabile del tributo per le utenze domestiche che effettuano il compostaggio aerobico individuale

- 1) riduzione per i fabbricati rurali ad uso abitativo
- 2) Riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio

5.6. Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

5.7. Quali sono i servizi erogati

La tabella che segue indica i servizi erogati sulla gestione della tariffa e della raccolta dei rifiuti, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal [sito www.comune.cossignano.ap.it](http://www.comune.cossignano.ap.it)

Centralino	<p>disponibile: lunedì- sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 Tel: 073598130 Email: ragioneria@comune.cossignano.ap.it Email: poliziale@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>
Informazioni per appuntamenti	<p>disponibile: mercoledì e sabato dalle ore 10 alle ore 13 Tel: 073598130 Email: ragioneria@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>
Servizio per istanze di rateizzazione	<p>disponibile: mercoledì e sabato dalle ore 10 alle ore 13 Tel: 073598130 Email: ragioneria@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>
Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela	<p>disponibile: mercoledì e sabato dalle ore 10 alle ore 13 Tel: 073598130 Email: ragioneria@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>
Servizio per ricorso/mediazione	<p>disponibile: mercoledì e sabato dalle ore 10 alle ore 13 Tel: 073598130 Email: ragioneria@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>
ECOSPORTELLO	<p>disponibile: sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 Tel: 073598130 int. 3 Email: poliziale@comune.cossignano.ap.it PEC: protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it</p>

5.8. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

B. II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate dal Gestore della Tariffa.

5.9. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 15 minuti. Entro 20 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta

Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

5.10. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

5.11. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

5.12. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

C. Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

5.13. Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie;
- Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo; Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo; Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

5.14. Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione; Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di

inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP));
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti,

ed in particolare:

- a. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- b. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m**.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

5.15. Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno deve essere notificato al Comune di Cossignano, al seguente indirizzo: Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP);

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

5.16. Ricorso al garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

5.17. Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Tariffe e rapporti con gli utenti, Spazzamento, pulizia e lavaggio strade (Gestore Comune)	0735-98130	Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP)	ragioneria@comune.cossignano.ap.it tecnico@comune.cossignano.ap.it
Raccolta e trasporto rifiuti urbani PicenAmbiente	Numero Verde Gratuito 800.810.710	C.da Monte Renzo, 25 San Benedetto del Tronto	info@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it
Spazzamento /Lavaggio strade (gestore PicenAmbiente)	Numero Verde Gratuito 800.810.710	C.da Monte Renzo, 25 San Benedetto del Tronto	info@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it
Lavaggio / Spazzamento strade (gestore Comune COSSIGNANO)	0735-98130	Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP)	tecnico@comune.cossignano.ap.it

Modulo Online: <https://www.cossignano.ap.it>

5.18. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

[I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.cossignano.ap.it](http://www.cossignano.ap.it)

Modulistica reclami (Allegato D.3): [Comune di COSSIGNANO](#)

D. Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

5.19. Come ottenere il ristoro

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 20,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via PEC all'indirizzo

protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

- Per posta indirizzandola a Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

E. Le modalità di calcolo e di pagamento

5.20. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

5.21. Quali sono le modalità di calcolo della TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto.

Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

- a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
- b. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
- c. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
- d. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
- e. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a

provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

5.22. Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria.

I Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.

La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

Regole per il calcolo della tariffa:

Uso	Tipo	Giorni	Mq	fissa	variabile	addizionale
Domestica	OCCUPANTI 1	365	100	0,35	68,50	5%
Domestica	OCCUPANTI 4	365	100	0,47	181,57	5%
Non domestica	UFFICI \ AGENZIE - CATEGORIA 8	365	50	0,56	1,00	5%

5.23. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, riportate nel riquadro sottostante. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (in pratica tramite modello F24, bollettino di conto corrente postale, servizi elettronici di incasso e interbancari).

Scadenze per il pagamento:

Unica	31/07	100%
1° rata	31/07	50%
2° rata	30/11	50%
3° rata	opzionale	

5.24. Modalità di pagamento ammesse:

Modello Semplificato F24

Modelli precompilati inviati insieme all'invito al pagamento PagoPA

Modelli precompilati inviati insieme all'invito al pagamento

Documenti di riscossione online:

I contribuenti che intendono richiedere la ricezione di documenti relativi al Tributo Tari tramite posta elettronica o PEC, possono comunicarlo compilando ed inviando alla mail ragioneria@comune.cossignano.ap.it il modulo, di seguito riportato, oppure presentandosi con lo stesso presso gli uffici comunali previo appuntamento.

5.25. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro 90 giorni da quando si è verificato l'evento o al diverso termine stabilito dal Comune.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

5.26. Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

“3944” – TARI (e TARES)

“3945” – TARI (e TARES), interessi “3946” – TARI (e TARES), sanzioni “3950” – tariffa

“3951” – tariffa, interessi

“3952” – tariffa, sanzioni

“365E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 – TARES - art. 14 DL. n. 201/2011”

“368E” – “Tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011”

“366E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”

“367E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”

“369E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI” “370E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

5.27. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli

estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

5.28. Segnalazioni errori importi:

I contribuenti che abbiano verificato un'incongruenza nei dati di dettaglio dell'invito al pagamento ricevuto o che debbano comunicarne una variazione può rivolgersi all'ufficio tributi del comune nei giorni di apertura chiamando per appuntamento allo sportello fisico TARI (vedi tabella mandando una e-mail a ragioneria@comune.cossignano.ap.it)

5.29. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

Per posta indirizzandola a: Piazza Umberto I, 1 63067 Cossignano (AP)

5.30. Informazioni per omesso pagamento:

In caso di mancato pagamento il Comune invierà un sollecito di pagamento entro 90 giorni dalla scadenza dell'ultima rata con addebito delle spese di notifica a carico del contribuente.

Per il parziale ridotto o omesso versamento si applica la sanzione pari al 30% dell'importo non versato.

In caso di omessa presentazione della denuncia di occupazione o variazione si applica la sanzione dal 100% al 200% dell'importo non versato con un minimo di € 50,00.

Per l'infedele denuncia di occupazione o variazione si applica la sanzione dal 50% al 100% dell'importo non versato, con un minimo di € 50,00.

Per la mancata, incompleta o infedele risposta a questionari o richieste dati entro 60 giorni dalla notifica degli stessi, si applica la sanzione da € 100,00 a € 500,00.

Le sanzioni sono ridotte di 1/3 se entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente con pagamento del tributo, della sanzione ridotta e degli interessi.

Le sanzioni sono irrogate sino al 31 dicembre del quinto anno successivo alla commessa violazione.

6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei 28 Comuni serviti dalla Picenambiente S.p.A. ricadenti nel territorio ATA 5 – Provincia di Ascoli Piceno sono attivi uffici dedicati ai servizi di relazione con il pubblico e in alcuni l'Ecosportello, ufficio informazioni aperto al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

In via generale l'EcoSportello Comunale rappresenta il fondamentale strumento per favorire la "partecipazione attiva" degli utenti/cittadini al sistema gestionale di raccolta dei rifiuti, poiché i cittadini necessitano – nel corso del tempo - di continue informazioni di qualunque genere in merito al suddetto servizio di raccolta rifiuti, sia sotto il profilo delle informazioni e delle necessità operative (dubbi sul conferimento, sui giorni, sugli orari, sulle modalità, ma anche la necessità di sostituzione mastelli, fornitura di sacchetti, ecc.) che sotto il profilo dell'analisi dello stato di attuazione dei servizi di utile ausilio al Comune, al gestore o al cittadino stesso, quale luogo e spazio culturale di continuo "impulso" e richiamo alla cittadinanza (cittadini, operatori commerciali, scuole, istituzioni, ecc.) sulle politiche attive di sostenibilità ambientale, con particolare riferimento alla gestione dei rifiuti (Riduzione – Riutilizzo- Recupero - Riciclaggio).

In definitiva con all'EcoSportello comunale, i cittadini/utenti potranno:

- ottenere informazioni e chiarimenti in front office (telefonico o con attività di sportello, sui social o via email) sui servizi di raccolta dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta, ivi compresa la consultazione dei propri dati utente relativi alla tracciabilità dei rifiuti che si andrà a realizzare.
- espletare le attività e seguire la prenotazione dei servizi da parte degli utenti/cittadini (ingombranti, potature, ecc.).
- svolgere attività di informazione, sensibilizzazione ai cittadini e utenti in genere sulle modalità e sul corretto smaltimento dei rifiuti e sulla raccolta differenziata, compresa l'attività di prevenzione nei confronti di quegli utenti che, con comportamenti irrispettosi del vivere civile, arrecano danni all'ambiente, all'immagine ed al decoro del territorio comunale, come anche, ove richiesta dal Comune, di monitoraggio, controllo dei corretti conferimenti dei rifiuti secondo le modalità previste dalle norme vigenti in materia di vigilanza sull'esatta osservanza delle disposizioni dei regolamenti e delle ordinanze comunali in materia di gestione e conferimento dei rifiuti urbani (ai sensi della Legge n. Legge 296/2006 art. 179 e ss), anche eseguendo visite ispettive sui luoghi di conferimento, al fine di concorrere alla difesa dell'ambiente, dell'igiene pubblica e del decoro cittadino nel territorio comunale.
- sensibilizzare e promuovere gli utenti alla pratica dell'auto compostaggio domestico e/o di comunità;
- richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori vari alle condizioni previste dal Comune.
- effettuare la riconsegna delle forniture periodiche di sacchetti, alle condizioni previste dal Comune.
- richiedere la copia-sostituzione della personale Tessera Verde "Green card".
- ottenere i materiali di raccolta (materiali informativi, guide, informazioni, ecc.).
- prenotazione dei servizi a chiamata per il ritiro al domicilio delle potature e degli ingombranti, alle condizioni previste dal Comune.
- segnalare eventuali necessità, disservizi e/o presentare reclami.
- svolgere attività di monitoraggio-verifica sul territorio del grado di responsabilizzazione e partecipazione degli utenti-cittadini alla corretta esecuzione della raccolta differenziata;
- fornire informazioni di carattere generale, sui sistemi inerenti la tariffazione comunale vigente;
- rendere noti i dati, i report e le statistiche generali sulla raccolta dei rifiuti utilizzando i propri canali di comunicazione che intenderà attivare: mailing list, social network, web, volantini, news all'interno di bollettini/giornalini comunali, affissioni di locandine in bacheche pubbliche, organizzazione di incontri periodici o occasionali per quartieri, per zone, scuole, per categorie produttive, commerciali, ecc.

Tabella 6.1 – Gestione attività di raccolta e trasporto rifiuti: sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

COMUNE	GESTORE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	ORARI ECOSPORTELLO INFO (H)	NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
COSSIGNANO	PicenAmbiente Spa	Sportello fisico: Gestore Comune di Cossignano Via Borgo, 7 - 63067 Cossignano (AP) Sabato dalle ore 9,00 -12,30 https://www.comune.cossignano.ap.it protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it	Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 98130

6.2 SPORTELLO TARI / TARIFFA - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei 28 Comuni serviti dalla Picenambiente S.p.A. ricadenti nel territorio ATA 5 – Provincia di Ascoli Piceno dispongono tramite l’Ufficio Tributi, sia di un servizio di sportello fisico che telefonico, tramite il quale l’utente può presentare richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio in riferimento al tributo.

Tabella 6.2 – Attività di gestione della tariffa: sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI APERTURA SPORTELLO TARI INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
COSSIGNANO	Comune	Sportello fisico: Comune di Cossignano Via Borgo, 7 - 63067 Cossignano (AP) Apertura: Mercoledì dalle ore 9,00 -13,00 https://www.comune.cossignano.ap.it protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it ragioneria@comune.cossignano.ap.it ecosportello@picenambiente.it	Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 98130

6.3 GLI STRUMENTI ON LINE – SITO WEB E SERVIZI ON LINE

Il gestore Picenambiente S.p.A. per tutte le proprie attività indicate alla Tabella 1 inerenti la gestione integrata dei rifiuti urbani ha un sito web con sezioni dedicate all’utente, in alcune delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti.

Il sito istituzionale della PicenAmbiente da consultare è all’indirizzo www.picenambiente.it. con particolare interesse dei cittadini/utenti la sezione Portale della Trasparenza Servizio Gestione dei Rifiuti per ogni Comune servito, presente nell’home page del sito.

Inoltre PicenAmbiente Spa mette a disposizione di tutti gli utenti dei servizi erogati nei comuni gestiti una specifica APP denominata **PicenAmbiente 2.0** liberamente scaricabile dagli store IOS e Android: è l’app che Picenambiente S.p.A. mette a disposizione dell’utente per la raccolta differenziata per avere tutte le informazioni sui propri servizi erogati.

Infatti l’app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti, detto Ecobolario
- l’EcoCalendario delle raccolte domiciliari con indicazioni dei giorni di esposizione dei rifiuti per ciascun comune/zona di interesse.
- Indicazione stradali, localizzazione, orari di apertura e punti di contatto dei centri di raccolta Comunale/riciclerie, Centro del Riuso, EcoSportello, Sportelli Tari.

- Notizie e news sul servizio
- Documenti e carta della qualità del servizio, guide informative, opuscoli
- Informazioni sul gestore della PicenAmbiente
- Geolocalizzazione delle utenze;
- Interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini e Picenambiente S.p.A. tramite applicazione attraverso:
 - o Per gli utenti tari autenticati la possibilità di consultare i propri avvenuti svuotamenti (con data e ora) dei contenitori agli stessi assegnati per tipologia di rifiuto,
 - o Per gli utenti tari autenticati il profilo generale dell'utenza.
 - o comunicazioni push dalla Picenambiente S.p.A. ai cittadini;
 - o invio richieste di informazioni dai cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback.

7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti del soggetto Gestore Picenambiente S.p.A. sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

8. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 6.

La richiesta deve essere indirizzata alla Picenambiente S.p.A. in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

La Picenambiente S.p.A. è tenuta alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

I moduli per i reclami (**ALELGATO MOD. 4 SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE O CONSEGNA CONTENITORI IN GENERE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI**) e le richieste di informazioni devono avere dei contenuti minimi, come indicati negli schemi di cui al capitolo 10 della presente Carta; gli stessi sono reperibili tramite i punti di contatto indicati al precedente capitolo 6.

I moduli, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni la Picenambiente S.p.A. indica:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;

- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

8.1 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito.

Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Ascoli Piceno.

8.2 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni) e del GDPR 2016/679.

La Picenambiente S.p.A., nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.

Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.

È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

9. EFFICACIA DEL SERVIZIO - Indagine di Customer Satisfaction

Avendo l'ATA adottato lo Schema Regolatorio 1 per la qualità del servizio di igiene urbana, così come definito dall'ARERA, non si hanno obblighi di monitoraggio, ma è comunque possibile in questa sessione rappresentare i dati più significativi dell'Indagine di Customer Satisfaction Anno 2018 sulla misurazione della soddisfazione degli utenti della PicenAmbiente, indagine realizzata da una società terza indipendente specializzata, avente i seguenti principali obiettivi:

- Misurare il livello di soddisfazione degli utenti in assoluto e in relazione alle singole aree di esperienza;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza, in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

Complessivamente sono stati intervistati 1.518 utenti di PicenAmbiente.

I fattori di analisi (Item) della Customer Satisfaction

- La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)
- Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta
- L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta
- La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido
- La facilità e la praticità della raccolta differenziata
- La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenAmbiente 2.0

- La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)
- La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)
- La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail).

Dal processo di analisi dei feedback ricevuti è stato possibile ricevere importanti indicazioni da parte dell'utenza /cittadini al fine di avviare politiche e azioni di continuo miglioramento del servizio, sulla base anche delle indicazioni suggerimenti ricevuti.

Di seguito si riportano i grafici di sintesi dell'Indagine di Customer effettuata,



Customer Satisfaction:



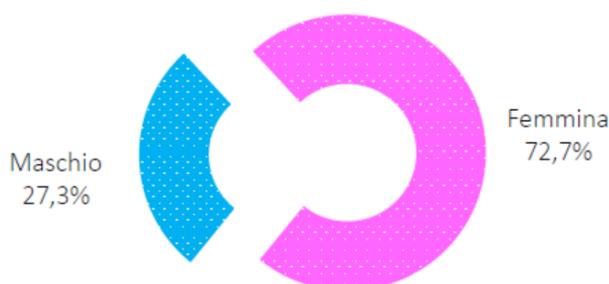
La soddisfazione degli utenti di PicenAmbiente

Il Campione

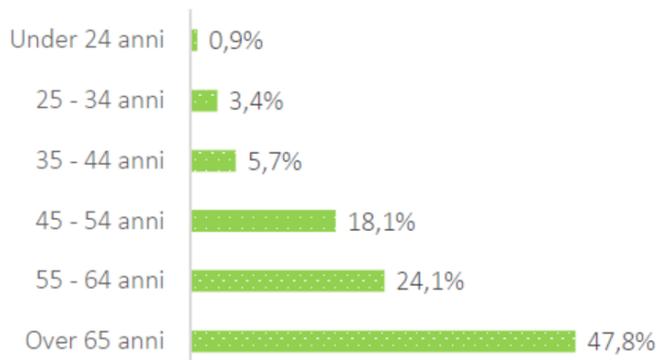


Chi è stato intervistato?
Un campione di 1.518 utenti.

Genere



Classe di età

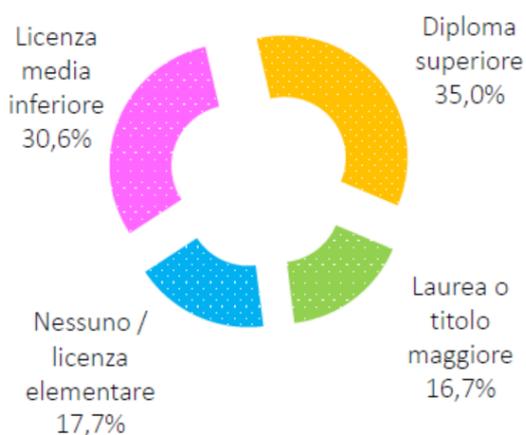


Il Campione

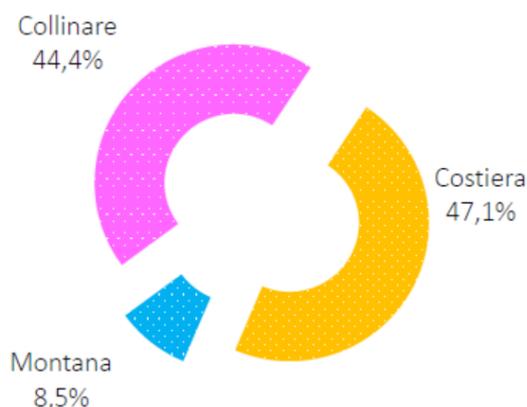
Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.518 utenti.

Titolo di studio



Aree di intervista



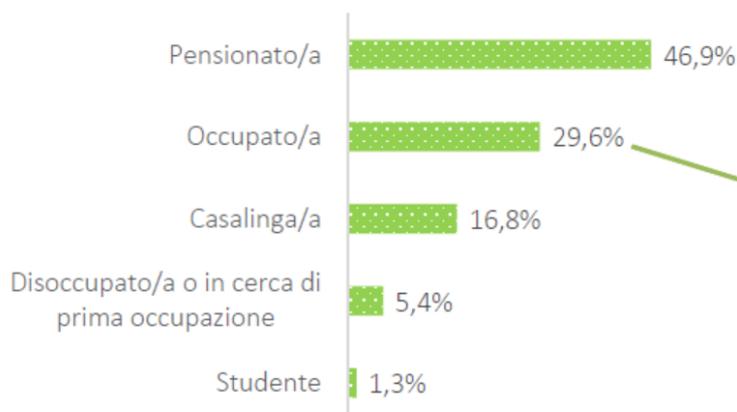
Le aree sopra citate sono utilizzate nel report per i confronti.

Il Campione

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.518 utenti.

Condizione occupazionale



Professione (occupati: 29,6%)	%
Operaio o simile	7,3
Impiegato	13,0
Insegnante	3,3
Dirigente	1,0
Libero professionista o altro autonomo	3,6
Imprenditore	1,1
Agricoltore	0,3

Il Campione



Per consentire analisi e valutazioni di maggior dettaglio i Comuni sono stati classificati in base alle caratteristiche altimetriche tra:

AREA MONTANA

Acquasanta Terme
Appignano del Tronto
Montedinove
Montegallo
Montemonaco
Palmiano
Roccafluvione
Rotella
Venarotta

AREA COSTIERA

Cupra Marittima
Grottammare
San Benedetto del Tronto

AREA COLLINARE

Acquaviva Picena
Carassai
Castel di Lama
Castignano
Castorano
Colli del Tronto
Cossignano
Folignano
Maltignano
Massignano
Monsampolo del Tronto
Monteprandone
Offida
Ripatransone
Spinetoli

Dati di sintesi



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

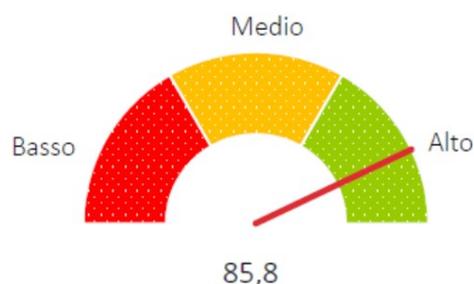
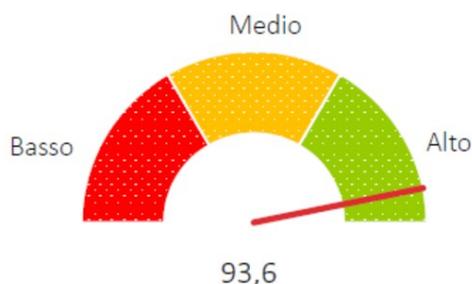
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:
«Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente»
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

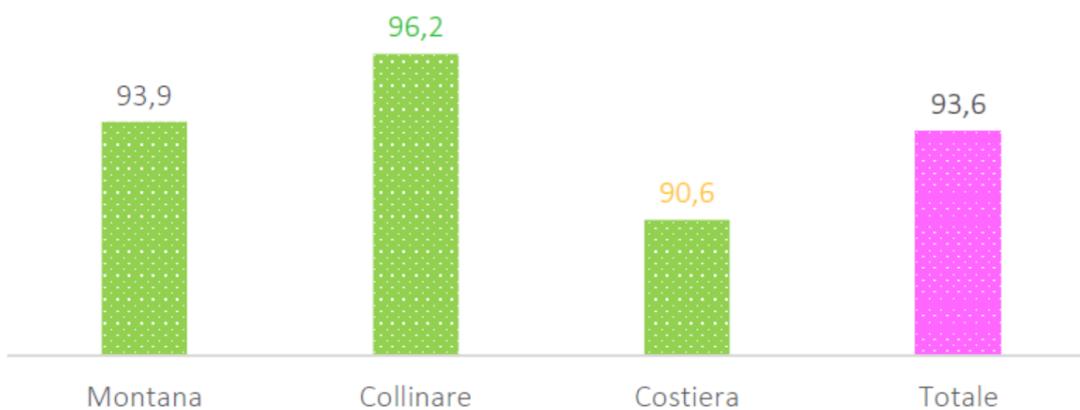
è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

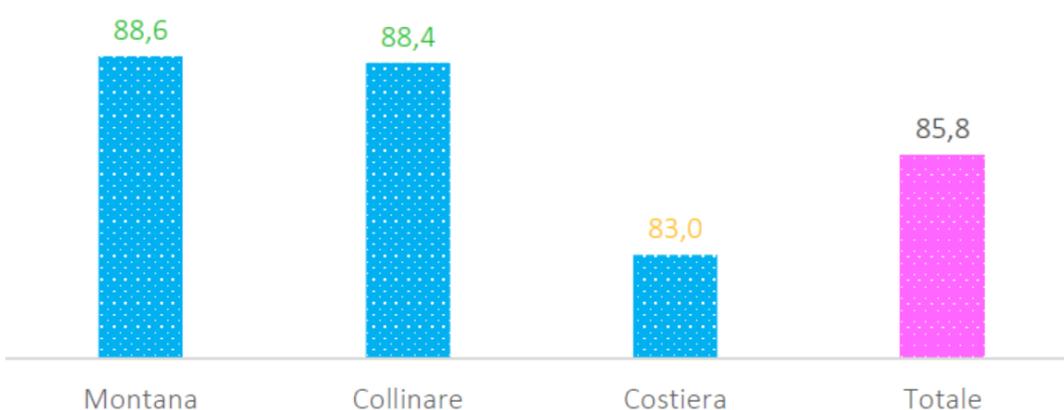
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Indice Generale di Soddisfazione: Confronto per aree



Indice Sintetico di Soddisfazione: Confronto per aree



Confronti con altre Aziende e con l'ultima Customer Satisfaction



Indicatori	Picenambiente	Aziende Benchmark			
		CIDIU Servizi	AMSA	Publiambiente	Top Utility
Indice Generale di Soddisfazione*	93,6	90	91	88,4	85,07
Indice Sintetico di Soddisfazione**	85,8	82,5	-	-	-
Media di soddisfazione***	7,69	-	7,66	8,24	-

Picenambiente	2011	2017
Indice Generale di Soddisfazione	91,3	93,6

* È la quota dei soddisfatti, ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6 alla domanda «Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune?».

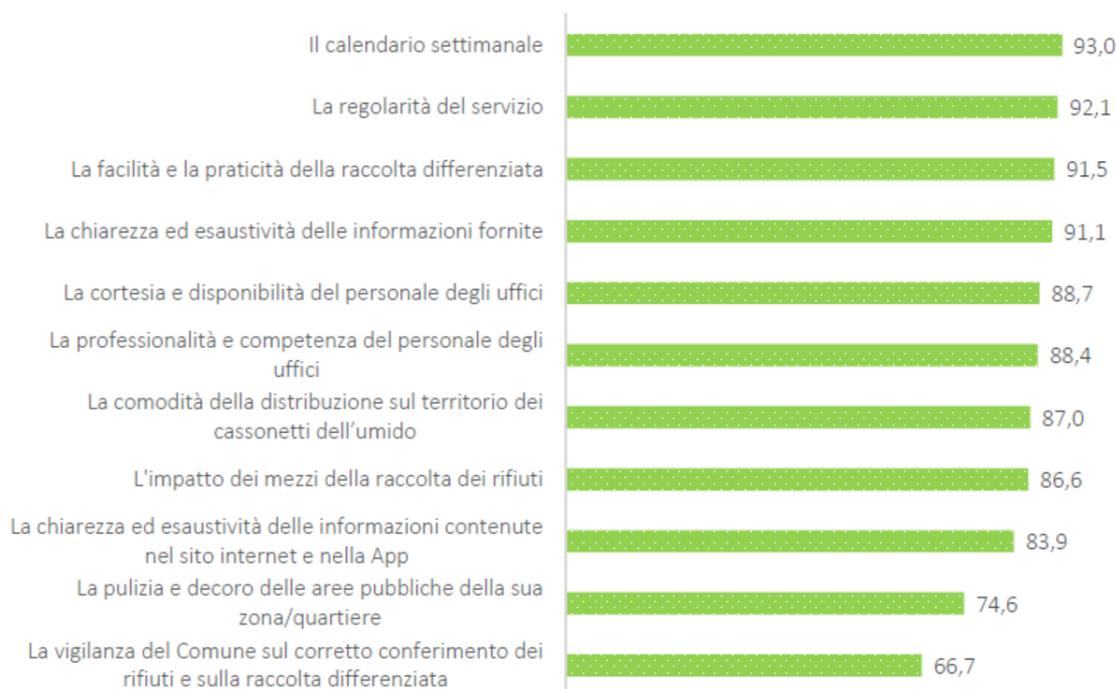
** È la quota dei soddisfatti, ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6 ponderato con l'importanza attribuita ai singoli item.

*** È la media aritmetica del valore di soddisfazione espresso, in una scala da 1 a 10, per ogni singolo item



La qualità percepita:
Indice e media di
soddisfazione

Indici di soddisfazione

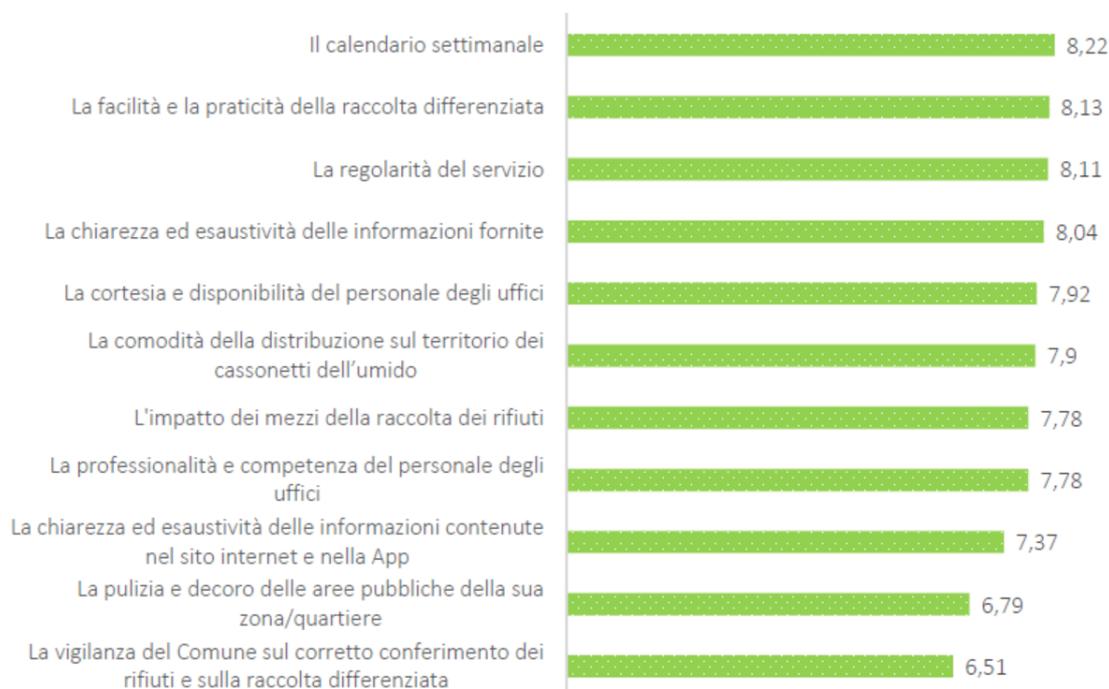


Indici di soddisfazione: Confronto per aree



	Montana	Collinare	Costiera	Totale
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	95,3	93,2	90,6	92,1
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	93,5	94,2	91,8	93,0
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	93,7	88,8	83,4	86,6
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	87,8	89,4	84,8	87,0
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	91,1	92,5	90,7	91,5
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	76,2	74,5	57,8	66,7
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	93,0	92,4	89,5	91,1
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	87,0	89,2	79,5	83,9
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	82,5	77,9	70,1	74,6
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	90,0	89,8	87,5	88,7
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	85,0	91,3	86,3	88,4

Medie di soddisfazione



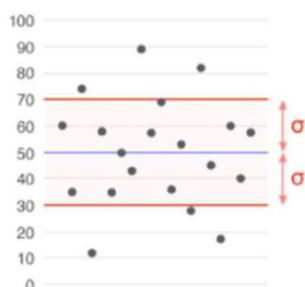
Nota metodologica



La deviazione standard, o scarto quadratico medio, è un indice di dispersione statistico, vale a dire una *stima della variabilità di una popolazione di dati* o di una variabile casuale. La deviazione standard è uno dei modi per esprimere la *dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione*, quale può essere, ad esempio, la media aritmetica o una sua stima. Ha pertanto la stessa unità di misura dei valori osservati.

In statistica la precisione si può esprimere come la deviazione standard: in questo caso, quanto più è basso tale indice, tanto più la media rappresenta i valori del campione.

Esempio:



Una serie di dati con una media di 50 (in blu) ed una deviazione standard (σ) di 20.

Medie di soddisfazione

In statistica la precisione si può esprimere come la deviazione standard: in questo caso, quanto più è basso tale indice, tanto più la media rappresenta bene i valori del campione.

	N	Media	Deviazione standard
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	1514	8,11	1,82
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	1501	8,22	1,77
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	1490	7,78	2,07
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	1442	7,90	2,11
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	1498	8,13	1,84
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	1215	6,51	2,65
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	1470	8,04	1,85
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	285	7,37	2,12
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	1495	6,79	2,37
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	292	7,92	2,26
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	285	7,78	2,17

Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	Montana	Collinare	Costiera	Totale
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	8,18	8,32	7,91	8,11
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	8,38	8,39	8,04	8,22
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	8,20	8,05	7,44	7,78
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	7,88	8,16	7,67	7,90
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	8,12	8,30	7,98	8,13
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	6,97	7,03	5,95	6,51
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	8,20	8,23	7,84	8,04
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	7,52	7,64	7,15	7,37
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	7,26	7,05	6,46	6,79
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	8,85	8,16	7,58	7,92
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	8,55	8,05	7,42	7,78

La qualità attesa e le aspettative dei clienti: Media di importanza

Medie di importanza



La mappa delle priorità di intervento

+		SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti) ✓ La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail) ✓ Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta ✓ La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido ✓ La facilità e la praticità della raccolta differenziata ✓ La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente ✓ La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail) ✓ L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...) ✓ La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata 		
	COMUNICARE	CONTROLLARE		
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp 		
-				

| PicenAmbiente

|

Suggerimenti

Avrebbe dei consigli per migliorare il servizio rifiuti e la gestione della pulizia e decoro urbano nel suo Comune?

Indicazioni principali (Percentuale al netto dei non rispondenti – esclusi dal grafico – pari al 61,8%)



Livello di informazione adeguato su modalità e regole della raccolta

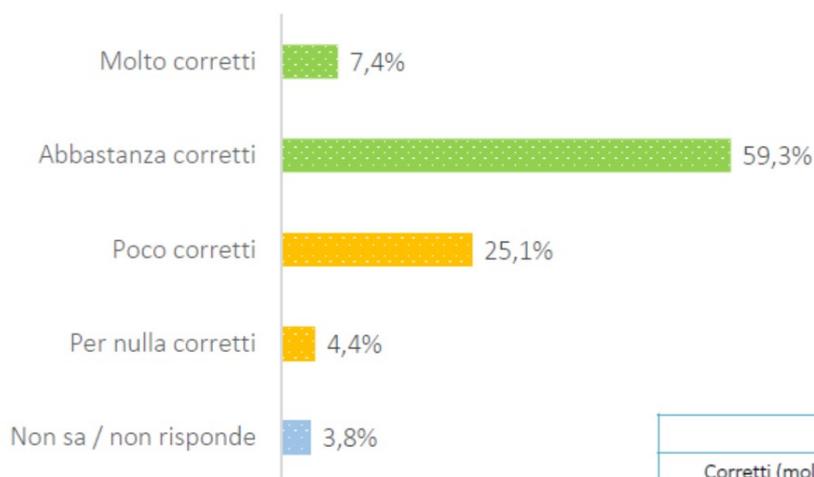
Per quanto riguarda la separazione ed il conferimento dei rifiuti, ritiene di essere adeguatamente informato sulle modalità e le regole da rispettare?



	Montana	Collinare	Costiera
Si	84,5%	90,8%	89,2%
No	15,5%	9,2%	10,8%

Il comportamento dei cittadini

A suo giudizio i cittadini, nel mantenimento della pulizia e del decoro urbano nel suo comune, hanno comportamenti...:



	Montana	Collinare	Costiera	Totale
Corretti (molto + abb.)	76,7%	69,8%	62,1%	66,7%
Non corretti (poco + per nulla)	17,8%	26,7%	34,2%	29,5%
Non sa / non risponde	5,5%	3,5%	3,7%	3,8%

10. RISULTATI AMBIENTALI

10.1 LA PRODUZIONE RIFIUTI E LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

I dati presentati nel presente paragrafo sono tratti dalla Sezione Regionale del Catasto Rifiuti istituita presso il Dipartimento ARPAM di Pesaro.

DATI GENERALE DELLA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI DEL BACINO TERRITORIALE DEI COMUNI DELLA PICENAMBIENTE SPA

ANNO	ISTAT	PROV	Comune	abitanti	TOT RD	TOT RUI	TOT RSU	RD %	Kg/Ab /Y
2021	11044001	AP	Acquasanta Terme	2.575	763.437	536.121	1.299.558	58,75%	505
2021	11044002	AP	Acquaviva Picena	3.668	1.185.251	535.030	1.720.281	68,90%	469
2021	11044005	AP	Appignano del Tronto	1.708	446.580	235.300	681.880	65,49%	399
2021	11044006	AP	Arguata del Tronto	1.040	287.641	212.525	500.166	57,51%	481
2021	11044010	AP	Carassai	985	208.036	134.430	342.466	60,75%	348
2021	11044011	AP	Castel di Lama	8.458	2.359.839	854.620	3.214.459	73,41%	380
2021	11044012	AP	Castignano	2.639	692.499	311.850	1.004.349	68,95%	381
2021	11044013	AP	Castorano	2.270	545.806	279.550	825.356	66,13%	364
2021	11044014	AP	Colli del Tronto	3.655	1.596.895	431.940	2.028.835	78,71%	555
2021	11044016	AP	Cossignano	872	240.294	75.120	315.414	76,70%	362
2021	11044017	AP	Cupra Marittima	5.355	2.973.015	1.277.490	4.250.505	69,94%	794
2021	11044020	AP	Folignano	8.916	2.126.224	712.570	2.838.794	76,04%	318
2021	11044023	AP	Grottammare	15.960	7.674.354	3.702.920	11.377.274	67,45%	713
2021	11044027	AP	Maltignano	2.305	714.999	311.070	1.026.069	69,68%	445
2021	11044029	AP	Massignano	1.651	451.614	285.280	736.894	61,29%	446
2021	11044031	AP	Monsampolo del Tronto	4.486	1.467.385	663.700	2.131.085	68,86%	475
2021	11044034	AP	Montedinove	479	126.636	64.460	191.096	66,27%	399
2021	11044038	AP	Montegallo	463	116.429	202.450	318.879	36,51%	689
2021	11044044	AP	Montemonaco	546	239.807	127.090	366.897	65,36%	672
2021	11044045	AP	Monteprandone	12.820	6.061.103	1.791.420	7.852.523	77,19%	613
2021	11044054	AP	Offida	4.770	2.233.800	897.350	3.131.150	71,44%	656
2021	11044056	AP	Palmiano	165	37.057	60.840	97.897	37,85%	593
2021	11044063	AP	Ripatransone	4.061	1.505.291	691.560	2.196.851	68,52%	541
2021	11044064	AP	Roccafluvione	1.926	472.972	318.054	791.026	59,79%	411
2021	11044065	AP	Rotella	834	168.748	119.960	288.708	58,45%	346
2021	11044066	AP	San Benedetto del Tronto	46.976	21.863.170	11.353.120	33.216.290	65,82%	707
2021	11044071	AP	Spinetoli	7.248	2.787.004	880.910	3.667.914	75,98%	506
2021	11044073	AP	Venarotta	1.929	446.640	299.330	745.970	59,87%	387
		28	TOTALE BACINO PICENAMBIENTE	148.760	59.792.526	27.366.060	87.158.586	68,66%	586

10.2 IL CONTRIBUTO DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è una pratica che si sta promuovendo e si sta diffondendo progressivamente nel territorio provinciale. Il target è costituito dalla popolazione che dispone di un giardino o un orto (quindi in misura percentualmente maggiore nei Comuni con popolazione minore), ma anche dalle scuole dotate di spazi verdi.

La situazione dell'attivazione della suddetta pratica, anche in via sperimentale, nei vari comuni è la seguente.

Comune	Pratica Autocompostaggio Attivo
Acquasanta Terme	NO
Acquaviva Picena	NO
Appignano del Tronto	NO
Arquata del Tronto	NO
Carassai	NO
Castel di Lama	NO
Castignano	SI
Castorano	NO
Colli del Tronto	NO
Cossignano	SI
Cupra Marittima	NO
Folignano	SI
Grottammare	SI
Maltignano	NO
Massignano	NO
Monsampolo del Tronto	NO
Montedinove	NO
Montegallo	NO
Montemonaco	NO
Monteprandone	NO
Offida	SI
Palmiano	NO
Ripatransone	NO
Roccafluvione	NO
Rotella	NO
San Benedetto del Tronto	SI
Spinetoli	NO
Venarotta	NO

11. MODULISTICA

Al fine di agevolare l'utente nelle richieste da trasmettere al rispettivo GESTORE, si allegano al presente capitolo i moduli che riportano le informazioni richieste da ARERA e che sono scaricabili anche dal sito www.picenambiente.it nella Sez. Portale della Trasparenza Servizio Rifiuti o dal sito web del Comune.

Elenco Modulistica:

MOD. 1 RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA **DOMESTICA**;

MOD. 2 RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA **NON DOMESTICA**;

MOD. 3 RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI / RICHIESTA RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI PER IL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI;

MOD. 4 SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE O CONSEGNA CONTENITORI IN GENERE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI;

MOD. 5 RICHIESTA RITIRO AL DOMICILIO RIFIUTI **INGOMBRANTI/RAEE (grandi dimensioni)**.