

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DELL'AMBITO ATO 5 ASCOLI PICENO

Indice

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	3
1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI	3
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
<i>Tabella 1.2 – Elenco Deliberazioni di Giunta dei Comuni dell'ATA 5 AP</i>	<i>1</i>
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA.....	2
2. LA GESTIONE DEI RIFIUTI NELL'AMBITO.....	2
2.1.1 L'ENTE DI GOVERNO.....	2
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	3
2.2.1 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	1
<i>Tabella 2.2.1 – Elenco dei Gestori delle attività del servizio di igiene urbana operante nel territorio dell'ATA 5 – AP</i>	<i>1</i>
2.2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE	6
<i>Tabella 2.2.2 – Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio dell'ATA 5 - AP.....</i>	<i>6</i>
2.3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	8
2.4 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ.....	9
3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA.....	10
<i>Tabella 3 – Sintesi modalità di svolgimento dei servizi di raccolta dei rifiuti e relativo gestore dell'attività nei Comuni dell'ATA 5 - AP</i>	<i>10</i>
3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE	13
<i>Tabella 3.1 - Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto</i>	<i>13</i>
3.2 LE ALTRE RACCOLTE	16
<i>Tabella 3.2 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto</i>	<i>16</i>
3.3 CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI: RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEL RIFIUTO	17
3.4 I CENTRI DI RACCOLTA.....	18
<i>Tabella 3.4 – Centri di Raccolta presenti nel territorio dell'ATA 5 - AP</i>	<i>18</i>
3.5 I CENTRI DEL RIUSO	19
<i>Tabella 3.4 – Centri del Riuso presenti nel territorio dell'ATA 5 - AP</i>	<i>20</i>
3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE	22
3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI	22
4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI.....	22

5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO	22
6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	23
6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	23
<i>Tabella 6.1 – Gestione attività di raccolta e trasporto rifiuti: sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi nei Comuni dell’ATA 5 - AP</i>	<i>24</i>
6.2 SPORTELLO TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	33
<i>Tabella 6.2 – Attività di gestione della tariffa: sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi nei Comuni dell’ATA 5 - AP</i>	<i>33</i>
6.3 GLI STRUMENTI ON LINE	45
7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL’UTENTE.....	45
7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	45
7.2 DIRITTI DELL’UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE.....	46
7.3 TUTELA DELLA PRIVACY	46
8. EFFICACIA DEL SERVIZIO- Indagine di Customer Satisfaction.....	47
9. RISULTATI AMBIENTALI	59
9.1 LA PRODUZIONE RIFIUTI E LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	59
<i>Tabella 9.1 – Grafico gestione integrata dei rifiuti del bacino di Comuni dell’ATA ATO 5 Ascoli Piceno</i>	<i>59</i>
9.2 IL CONTRIBUTO DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO	61
<i>Tabella 9.2 – Situazione attivazione della pratica di compostaggio domestico nei Comuni dell’ATA 5 - AP</i>	<i>61</i>
10. MODULISTICA	61

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

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La “Carta della qualità dei servizi” (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta 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.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni.

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 da tutti i Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i Gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, i Gestori della raccolta e trasporto rifiuti e i Gestori del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Tale documento, approvato con Deliberazione di Giunta di ciascun Comune ricompreso nel territorio dell’ATO 5 rifiuti di Ascoli Piceno, individua i principi, 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.

Tabella 1.2 – Elenco Deliberazioni di Giunta dei Comuni dell'ATA 5 AP

COMUNI	DELIBERAZIONI DI GIUNTA
ACQUASANTA TERME	D.G. n. 144 del 15.12.2022
ACQUAVIVA PICENA	D.G. n. 119 del 16.12.2022
APPIGNANO DEL TRONTO	D.G. n. 109 del 15.12.2022
ARQUATA DEL TRONTO	D.G. n. 126 del 14.12.2022
ASCOLI PICENO	D.G. n. 445 del 22.12.2022
CARASSAI	D.G. n. 70 del 20.12.2022
CASTEL DI LAMA	D.G. n. 139 del 29.12.2022
CASTIGNANO	D.G. n. 124 del 16.12.2022
CASTORANO	D.G. n. 109 del 14.12.2022
COLLI DEL TRONTO	D.G. n. 88 del 12.12.2022
COMUNANZA	D.G. n. 135 del 28.12.2022
COSSIGNANO	D.G. n. 96 del 14.12.2022
CUPRA MARITTIMA	D.G. n. 160 del 19.12.2022
FOLIGNANO	D.G. n. 169 del 29.12.2022
FORCE	D.G. n. 99 del 14.12.2022
GROTTAMMARE	D.G. n. 348 del 20.12.2022
MALTIGNANO	D.G. n. 111 del 16.12.2022
MASSIGNANO	D.G. n. 83 del 30.12.2022
MONSAMPOLO DEL TRONTO	D.G. n. 83 del 29.12.2022
MONTALTO MARCHE	D.G. n. 169 del 19.12.2022
MONTEDINOVE	D.G. n. 96 del 12.12.2022
MONTEFIORE DELL'ASO	D.G. n. 82 del 14.12.2022
MONTEGALLO	D.G. n. 104 del 30.12.2022
MONTEMONACO	D.G. n. 146 del 06.12.2022
MONTEPRANDONE	D.G. n. 168 del 22.12.2022
OFFIDA	D.G. n. 129 del 20.12.2022
PALMIANO	D.G. n. 74 del 29.12.2022
RIPATRANSONE	D.G. n. 103 del 21.12.2022
ROCCAFLUVIONE	D.G. n. 143 del 16.12.2022

COMUNI	DELIBERAZIONI DI GIUNTA
ROTELLA	D.G. n. 74 del 30.12.2022
SAN BENEDETTO DEL TRONTO	D.G. n. 283 del 29.12.2022
SPINETOLI	D.G. n. 90 del 14.12.2022
VENAROTTA	D.G. n. 152 del 27.12.2022

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, adottato con Deliberazione dell’Assemblea n. 5 del 06.04.2022. La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata dall’attuale eterogeneità dell’organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla presenza di differenti Gestori delle relative attività 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 dai Gestori 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 sui siti istituzionali dei Gestori e del Comune, che permettono di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro di raccolta, ecosportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l’impegno dei Gestori 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 sui siti web dei diversi Gestori delle singole attività del servizio di igiene urbana e/o in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

2. LA GESTIONE DEI RIFIUTI NELL’AMBITO

2.1.1 L’ENTE DI GOVERNO

L’Ente di governo dell’Ambito o Ente territorialmente competente, è l’Assemblea Territoriale d’Ambito – ATO ATA 5 Ascoli Piceno, istituita ai sensi della L.R. n. 24 del 12/10/2009 recante “Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati”, a seguito dell’approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni della Provincia di Ascoli Piceno e della Provincia stessa della “Convenzione per l’esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell’Assemblea Territoriale d’Ambito (ATA) dell’Ambito Territoriale Ottimale ATO 5 – Ascoli Piceno” e disciplinata dal Decreto legislativo n. 152 del 3/04/2006 avente ad oggetto “Norme in materia ambientale”.

La costituzione dell’ATA è intesa ad assicurare l’esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani ed in particolare:

- a) L'unità di governo del servizio nell'ATO separando le funzioni di governo da quelle di gestione del servizio;
- b) il superamento della frammentazione delle gestioni attraverso l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti a livello di ATO;
- c) la gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti nell'ambito dell'ATO secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità, trasparenza e sostenibilità ambientale;
- d) il miglioramento, la qualificazione e la razionalizzazione dei servizi secondo livelli e standard di qualità omogenei ed adeguati alle esigenze degli utenti;
- e) la garanzia della tutela degli utenti e della loro partecipazione alle scelte fondamentali di regolazione;
- f) la garanzia di condizioni e modalità di accesso ai servizi eque, non discriminatorie e rispondenti alle esigenze delle diverse categorie di utenti;
- g) il raggiungimento di un regime tariffario dei servizi uniforme ed equilibrato all'interno dell'ATO;
- h) il raggiungimento di un'efficace, efficiente ed economica gestione integrata dei rifiuti, anche attraverso la stipula di Intese, di Convenzioni e di Accordi con i soggetti pubblici e privati, individuati nei modi legge;

Le norme citate prevedono che all'Assemblea Territoriale d'Ambito ATA dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 5 - Ascoli Piceno si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni concernenti gli Enti Locali ed in particolare quelle contenute nel D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

L'ATA è composta dai seguenti organi:

- L'Assemblea;
- Il Presidente.

L'Assemblea è composta dai rappresentanti dei 33 Comuni della Provincia di Ascoli Piceno, nella persona del sindaco o suo delegato, e della Provincia stessa, nella persona del Presidente o suo delegato. Ciascun Comune partecipa all'Assemblea e vi esercita le prerogative di voto in misura proporzionale alle quote di partecipazione, determinate in base alla popolazione residente e alla superficie del territorio comunale. La Provincia di Ascoli Piceno detiene il 5% delle quote.

I Comuni sono: Acquasanta Terme, Acquaviva Picena, Appignano del Tronto, Arquata del Tronto, Ascoli Piceno, Carassai, Castel di Lama, Castignano, Castorano, Colli del Tronto, Comunanza, Cossignano, Cupra Marittima, Folignano, Force, Grottammare, Maltignano, Massignano, Monsampolo del Tronto, Montalto delle Marche, Montedinove, Montefiore dell'Aso, Montegallo, Montemonaco, Monteprandone, Offida, Palmiano, Ripatransone, Roccafluvione, Rotella, San Benedetto del Tronto Spinetoli, Venarotta.

La sede legale dell'ATA è in Ascoli Piceno, in Piazza Simonetti 36, 63100, Ascoli Piceno AP.

Il Presidente, rappresentante legale dell'Ente (ai sensi dell'art. 7, co. 3, della L.R. n. 24/2009 s.m.i.), è il Presidente della Provincia di Ancona.

2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e in particolare:

- Riduzione della produzione dei rifiuti;
- Incremento delle raccolte differenziate e miglioramento della qualità dei materiali raccolti;
- Contenimento dei costi di raccolta e smaltimento;
- Minimizzazione degli impatti ambientali.

Ai sensi dell'art. 7 della Legge Regionale n. 24/2009, compete all'ATA:

- a) l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati, secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza;

- b) la determinazione degli obiettivi da perseguire per realizzare l'autosufficienza nello smaltimento dei rifiuti urbani non pericolosi e dei rifiuti derivanti dal loro trattamento;
- c) la predisposizione, l'adozione e l'approvazione del Piano d'Ambito (PdA) di cui all'articolo 10 e l'esecuzione del suo monitoraggio con particolare riferimento all'evoluzione dei fabbisogni e all'offerta impiantistica disponibile e necessaria;
- d) l'affidamento, secondo le disposizioni statali vigenti, del servizio di gestione integrata dei rifiuti, comprensivo delle attività di realizzazione e gestione degli impianti, della raccolta, della raccolta differenziata, della commercializzazione, dello smaltimento e del trattamento completo di tutti i rifiuti urbani e assimilati prodotti nell'ATO;
- e) la stipula di accordi di programma, di intese e convenzioni con altri soggetti pubblici proprietari di beni immobili e mobili, funzionali alla gestione integrata del ciclo dei rifiuti, nonché la stipula di contratti con soggetti privati per individuare forme di cooperazione e di collegamento ai sensi dell'articolo 177, comma 5, del d.lgs. 152/2006;
- f) il controllo della gestione del servizio integrato del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati;
- g) la trasmissione alla Regione e ai Comuni del rapporto sullo stato di attuazione del PdA entro il 31 marzo di ogni anno;
- h) l'approvazione del contratto di servizio, sulla base dello schema tipo adottato dalla Regione ai sensi dell'articolo 203 del d.lgs.152/2006;
- i) l'approvazione della Carta dei servizi;
- j) la determinazione della tariffa per la gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati nel rispetto della normativa vigente;
- k) la determinazione dell'entità delle misure compensative sulla base dei criteri individuati dalla Regione ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera g);
- l) la trasmissione al catasto regionale di cui all'articolo 12 dei dati relativi al sistema integrato di gestione dei rifiuti urbani e assimilati tramite il sistema informatizzato dell'ARPAM, secondo le modalità stabilite dalla Giunta regionale.

2.2.1 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Le attività del servizio di igiene urbana sono affidate ai Gestori che operano nei 33 Comuni facenti parte del bacino territoriale dell'ATA ATO 5 di Ascoli Piceno; l'attività di gestione della tariffa è a carico, con qualche eccezione, dei singoli Comuni, i quali si occupano anche del rapporto con gli utenti per le questioni relative al contributo tariffario; l'attività di raccolta e trasporto rifiuti e l'attività di lavaggio delle strade sono a carico per ciascun Comune di uno o più soggetti gestori, come di seguito indicato in Tabella.

Tabella 2.2.1 – Elenco dei Gestori delle attività del servizio di igiene urbana operante nel territorio dell'ATA 5 – AP

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
ACQUASANTA TERME	Comune di 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@pecert.it	Comune di Acquasanta Terme http://www.comune.acquasantaterme.ap.it Tel. +39 0736.801262 comune.acquasantaterme@anutel.it	
ACQUAVIVA PICENA	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pecert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pecert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pecert.it	
APPIGNANO DEL TRONTO	Comune di 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@pecert.it	Comune di Appignano del Tronto https://www.comune.appignanodeltronto.ap.it Tel. +39 0736.817701 comuneappignanodeltronto@pec.it	Assemblea Territoriale d'Ambito
ARQUATA DEL TRONTO	Comune di Arquata del Tronto http://www.hallevegov.it Tel. +39 0736.809122 comune.arquatedeltronto@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pecert.it	Comune di Arquata del Tronto http://www.hallevegov.it Tel. +39 0736.809122 comune.arquatedeltronto@emarche.it	ATA Rifiuti dell'ATO 5
ASCOLI PICENO	Comune di Ascoli Piceno https://www.comune.ap.it Tel. +39 0736.298705/706/708/710/711 protocollo@comune.ap.it comune.ap@pec.it	Ascoli Servizi Comunali S.r.l. Ecoinnova S.r.l. https://www.ecoinnovasrl.it Numero Verde: 800.200.804 info@ecoinnovasrl.it	Ascoli Servizi Comunali S.r.l. Ecoinnova S.r.l. https://www.ecoinnovasrl.it Numero verde: 800.200.804 info@ecoinnovasrl.it	di Ascoli Piceno Piazza Simonetti, 36 - 63100 Ascoli Piceno (AP) Tel. 0736 277217 https://www.atarifiuti.ap.it
CARASSAI	Comune di Carassi http://www.comune.carassai.ap.it Tel. +39 0734.919002 ragioneria@comune.carassai.ap.it protocollo@pec.comune.carassai.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pecert.it	Comune di Carassi http://www.comune.carassai.ap.it Tel. +39 0734.919002 ragioneria@comune.carassai.ap.it protocollo@pec.comune.carassai.ap.it	
CASTEL DI LAMA	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde:	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710	

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
CASTIGNANO	800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it Comune di Castignano http://www.comune.castignano.ap.it Tel. +39 0736.822128 comunecastignano.ap@pec.it	utenze.picenambiente@pccert.it PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it	utenze.picenambiente@pccert.it Comune di Castignano http://www.comune.castignano.ap.it Tel. +39 0736.822128 comunecastignano.ap@pec.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
CASTORANO	Comune di 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@pccert.it	Comune di Castorano https://www.comune.castorano.ap.it Tel. +39 0736.87132 protocollo@pec.comune.castorano.ap.it	
COLLI DEL TRONTO	Comune di Colli del Tronto https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736.890626 comune.collideltronto@emarche.it comune.collideltronto@postcert.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it	Comune di Colli del Tronto https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736.890626 comune.collideltronto@emarche.it comune.collideltronto@postcert.it	
COMUNANZA	Comune di Comunanza http://www.comune.comunanza.ap.it Tel. +39 0736.843824 protocollo@pec.comune.comunanza.ap.it	SO. ECO S.r.l. uninominale https://www.soecosrlu.it Numero verde: 800. 174. 219 protocollo@pec.comune.comunanza.ap.it	Comune di Comunanza http://www.comune.comunanza.ap.it Tel. +39 0736.843824 protocollo@pec.comune.comunanza.ap.it	
COSSIGNANO	Comune di Cossignano https://www.comune.cossignano.ap.it Tel. +39 0735.98130 protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it Comune di Cupra Marittima https://www.comune.cupra-marittima.ap.it/ Tel. +39 0735.77671 comune.cupramarittima@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it	Comune di 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@pccert.it	
FOLIGNANO	Comune di Folignano https://www.comune.folignano.ap.it Tel. +39 0736.399701 comune.folignano@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pccert.it	Comune di Folignano https://www.comune.folignano.ap.it Tel. +39 0736.399701 comune.folignano@emarche.it	
FORCE	Comune di Force https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736.373132 segreteria@comune.force.ap.it Comune di Grottammare https://www.comune.grottammare.ap.it/ Tel. +39 0735.7391	Comune di Force https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736.373132 segreteria@comune.force.ap.it PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710	Comune di Force https://www.halleyweb.com Tel. +39 0736.373132 segreteria@comune.force.ap.it PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710	
GROTTAMMARE				

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
	comune.grottamare.protocollo@emarche.it	utenze.picenambiente@pcert.it	utenze.picenambiente@pcert.it	
MALTIGNANO	Comune di Maltignano https://www.comune.maltignano.ap.it Tel. +39 0736.304122 anagrafe.comune.maltignano@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Maltignano https://www.comune.maltignano.ap.it Tel. +39 0736.304122 anagrafe.comune.maltignano@emarche.it	
MASSIGNANO	Comune di 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	Comune di 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	Comune di Monsampolo del Tronto https://www.comune.monsampolodeltronto.ap.it Tel. +39 0735.704116/704218 int. 8 comune.monsampolodeltronto@pec.it	Assemblea Territoriale d'Ambito ATA Rifiuti
MONTALTO MARCHE	Comune di Montalto delle Marche http://www.comune.montaltodellamarche.ap.it/ Tel. +39 0736.828015 com.montalto.ap@emarche.it	Nuova Splendente.22 Soc. coop.	Comune di Montalto delle Marche http://www.comune.montaltodellamarche.ap.it/ Tel. +39 0736.828015 com.montalto.ap@emarche.it	dell'ATO 5 di Ascoli Piceno
MONTEDINOVE	Comune di 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	Comune di Montedinove https://www.comune.montedinove.ap.it Tel. +39 0736.829410 comune.montedinove@emarche.it	Piazza Simonetti, 36 (AP) Tel. 0736 277217
MONTEFIORE DELL'ASO	Comune di Montefiore dell'Aso https://www.comune.montefioredellaso.ap.it Tel. +39 0734.939019 ragioneria@comune.montefioredellaso.ap.it ragioneriamfa@emarche.it	Coop La Splendente Numero Verde: 800.128.990 info@lasplendente.it lasplendente@arubapec.it	Coop La Splendente Numero Verde: 800.128.990 info@lasplendente.it lasplendente@arubapec.it	https://www.atarifiuti.ap.it

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
MONTEGALLO	Comune di Montegallo http://www.hallevegov.it/c044038/hh/index.php Tel. +39 0736.806122 comune.montegallo@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Montegallo http://www.hallevegov.it/c044038/hh/index.php Tel. +39 0736.806122 comune.montegallo@emarche.it	
MONTEMONACO	Comune di Montemonaco http://www.halleweb.com/c044044 Tel. +39 0736.856141 comunemontemonaco.protocollo@pec.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Montemonaco http://www.halleweb.com/c044044 Tel. +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	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	
OFFIDA	Comune di Offida https://www.comune.offida.ap.it/ Tel. +39 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 di 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 di Palmiano http://www.tecuting2.it/c044056/hh/index.php Tel. +39 0736.362142 comune.palmiano@emarche.it	Assemblea Territoriale d'Ambito
RIPATRANSONE	Comune di Ripatransone http://www.comune.ripatransone.ap.it Tel. +39 0735.9171 protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Ripatransone http://www.comune.ripatransone.ap.it Tel. +39 0735.9171 protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it	ATA Rifiuti dell'ATO 5 di Ascoli Piceno
ROCCAFLUVIONE	Comune di Roccafluvione http://www.halleweb.com/c044064/hh/index.php Tel. +39 0736.365131 comune.roccafluvione@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Roccafluvione http://www.halleweb.com/c044064/hh/index.php Tel. +39 0736.365131 comune.roccafluvione@emarche.it	Piazza Simonetti, 36 - 63100 Ascoli Piceno (AP) Tel. 0736 277217
ROTELLA	Comune di Rotella https://www.comunerotella.net/ Tel. +39 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 di Rotella https://www.comunerotella.net/ Tel. +39 0736.374122 protocollo.comune.rotella@pec.it	https://www.atariffuti.ap.it

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Comune di San Benedetto del Tronto https://www.comunesbt.it/ Tel. +39 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 di Spinetoli https://www.comune.spinetoli.ap.it/ Tel. +39 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 di Venarotta http://www.comune.venarotta.ap.it/ Tel. +39 0736.362132 comune.venarotta@emarche.it	PicenAmbiente S.p.A. https://www.picenambiente.it Numero Verde: 800.810.710 utenze.picenambiente@pcert.it	Comune di Venarotta http://www.comune.venarotta.ap.it/ Tel. +39 0736.362132 comune.venarotta@emarche.it	

2.2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

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, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dai Gestori.

Tabella 2.2.2 – Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio dell'ATA 5 - AP

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 tutti i Gestori della tariffa garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade garantiscono 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 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: tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupano 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 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 al 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.	
SPORTELLI FISICI E ON-LINE (art. 19 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono uno sportello fisico. I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line	I Gestori assicurano la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web; contestualmente i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti	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

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
	tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	garantiscono anche uno sportello fisico.	sportello fisico che on-line.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono il servizio telefonico tramite numero dedicato. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabelle 2.1 - 6.1 - 6.2</i>
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa adottano un regolamento che detta le modalità e periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore del proprio territorio comunale.		
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)		Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono 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)		I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti e devono gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.	I Gestori dello spazzamento e lavaggio delle strade gestiscono 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)		Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti assolvono all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e hanno un programma calendarizzato della propria attività.	
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)			Tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade hanno un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		I Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono 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, i Gestori	

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
		garantiscono comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.	

Per una maggiore caratterizzazione dei diversi Gestori si rimanda ai siti web degli stessi, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

2.3 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 soggetti Gestori 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 dei Gestori delle attività di gestione del servizio di igiene urbana si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

A) EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

L'erogazione dei servizi da parte di tutti i soggetti coinvolti si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

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.

C) PARTECIPAZIONE

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dai soggetti Gestori:

- Ufficio informazioni telefonico;
- Sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;
- Sito internet;
- Profilo facebook;
- 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.

E) TUTELA DELL'AMBIENTE

I Gestori 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.

F) CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Il D.lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholder 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 stimolate 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 corrottibilità.

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.

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

I Comuni considerano 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) SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

I Comuni assumono 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.

2.4 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 E IGIENE URBANA

Nei Comuni rientranti nel territorio dell'ATA 5 rifiuti di Ascoli Piceno, sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Il conferimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

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 dei Gestori.

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 condominiali.

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.

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.

Tabella 3 – Sintesi modalità di svolgimento dei servizi di raccolta dei rifiuti e relativo gestore dell'attività nei Comuni dell'ATA 5 - AP

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).
Ascoli Piceno	Ascoli Servizi Comunali S.r.l. Ecoinnova S.r.l.	Porta a Porta, raccolta di prossimità.
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).
Castel di Lama	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).
Castignano	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).
Castorano	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).
Colli 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).

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Modalità di ritiro dei rifiuti
Comunanza	SO. ECO S.r.l. uninominale	Porta a Porta e sistema stradale.
Cossignano	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).
Cupra Marittima	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).
Folignano	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).
Force	Comune di Force	Raccolta tramite contenitori stradali con lettura elettronica conferimenti.
Grottammare	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).
Maltignano	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).
Massignano	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).
Monsampolo 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).
Montalto Marche	Nuova Splendente.22 Società Cooperativa	Ritiro Porta a Porta.
Montedinove	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).
Montefiore dell'Aso	Coop La Splendente	Raccolta domiciliare effettuata secondo le specifiche tecniche previste nel Piano Operativo e sul territorio con cassonetti in prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali.
Montegallo	PicenAmbiente Spa	Raccolta con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità frazione secca.
Montemonaco	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).
Monteprandone	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).
Offida	PicenAmbiente Spa	Porta a Porta della frazione secca di rifiuto e umido sul territorio e con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità in area vasta (zone periferiche a bassa densità abitativa).
Palmiano	PicenAmbiente Spa	Raccolta con cassonetto di prossimità nelle aree urbane e tramite contenitori stradali di prossimità frazione secca.
Ripatransone	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).
Roccafluvione	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
Rotella	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).
San Benedetto 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).
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).

3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

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 - BIANCO
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 con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il calendario pubblicato sul sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
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 - GIALLO
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 con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
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).
Cosa NON mettere nel contenitore	Lampadine, neon, rottami ferrosi, elettrodomestici, specchi.
Colore del contenitore e/o sacchi	BLU nei Comuni dove è conferito insieme alla plastica. VERDE nei Comuni dove è conferito insieme al vetro.

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 utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	VETRO
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballi) 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 con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	ORGANICO
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 con la raccolta stradale il materiale, contenuto in sacchetti compostabili, è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio nel Comune stesso.
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 con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	SFALCI E POTATURE
Cosa mettere nel contenitore	Erba, sfalci, potature.
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina.
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: <ul style="list-style-type: none"> a) Nei Comuni e/o zone urbane con la raccolta stradale il materiale, gli sfalci sono conferiti sfusi, 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 dell'organizzazione dei gestori il servizio può essere: <ul style="list-style-type: none"> o Prenotato di volta in volta telefonando al numero telefonico dedicato; o attivato su richiesta; in questo caso viene consegnato un contenitore e il ritiro è calendarizzato. 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 sul sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI
Cosa mettere nel contenitore	mobili (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: <ul style="list-style-type: none"> 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. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.

Modalità di raccolta	<p>Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti.</p> <p>Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio.</p> <p>Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.</p> <p>La gestione varia a seconda del proprio Comune di residenza, si invita pertanto a verificare la modalità nel proprio Comune consultando il sito dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.</p>
-----------------------------	---

Per i Comuni serviti dal gestore Picenambiente spa, in caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Junker o la sezione Junker web sul sito www.picenambiente.it.

3.2 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	<p>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).</p> <p>Le modalità di raccolta delle pile variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.</p>
Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Farmaci scaduti.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	<p>I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente.</p> <p>Le modalità di raccolta dei farmaci variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie; ● Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale. <p>Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito del gestore del servizio igiene urbana nel Comune stesso.</p>
Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Oli alimentari.

Cosa NON mettere nel contenitore	Oli di origine minerale, altri materiali.
Modalità di raccolta	Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali) o presso i Centri Raccolta. Per conoscere l'ubicazione delle cisterne nel proprio Comune consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	INDUMENTI USATI
Cosa mettere nel contenitore	Indumenti, accessori e calzature in buono stato.
Cosa NON mettere nel contenitore	Stracci e indumenti non riutilizzabili.
Modalità di raccolta	Gli indumenti esausti vanno conferiti in appositi contenitori stradali, distribuiti nel territorio o presso i Centri di Raccolta.

E' comunque opportuno verificare nel dettaglio i servizi attivi per il proprio Comune sui siti web dei Gestori dei servizi.

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

Ai gestori dei servizi di igiene urbana 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 e non soggetti successivo recupero.

I materiali "differenziati", che vengono separati in casa e gettati negli appositi contenitori, vengono portati 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 inoltre le attività di collocamento dell'ammendante compostato misto prodotto dall'impianto di compostaggio CDQ di Relluce, 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.

La tabella seguente contiene la Ricognizione degli impianti esistenti di trattamento finalizzato al recupero/riciclaggio o smaltimento dei rifiuti urbani raccolti dall'ATO 5 AP nell'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	Asoli Servizi Com.	Terzi	Asoli Servizi Com.	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi	Terzi		
Concessionario	Asoli Servizi Comunali		Terzi		PicenAmbiente Spa	Asoli Servizi Com.	Terzi	Asoli 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	Smalt. D8/D9	R1			R13 / R3 /R12	R13 / R3	R13 / R3	R13 / R3	R13	R13	R1				
Tipologia flusso di rifiuti urbani	Anno 2021 CER 200301 - 200303 smalt.	CER 200301 COVID-19	ANNO 2021	Carta Cartone	Plastica /Lattine 150106	Vetro	Ing.	Umido 200108	Umido 200108	Verde 200201	Verde 200201	Terre spazz. 200303 a recupero	Terre spazz. 200303 a recupero	Altri RSU minori avviati a recupero	RAEE R1, R2, R3, R4, R5 e pile
Sistema di oneri con Tariffa €/ton al cancello a carico dei Comuni conferitori	Tariffe 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.	0,00

3.4 I CENTRI DI RACCOLTA

Il **Centro di Raccolta** è un'area recintata a servizio dei residenti 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.

Cosa portare al Centro di Raccolta:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavoli, 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.

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, consultare il sito del gestore del servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

Tabella 3.4 – Centri di Raccolta presenti nel territorio dell'ATA 5 - AP

n.	Comuni (*)	Ubicazione	Apertura settimanale – Giorni e Orario	Info
1	ACQUASANTA TERME			
2	ACQUAVIVA PICENA CDR/RAEE	VIA LEONARDO DA VINCI SNC – ACQUAVIVA	Mercoledì e Sabato Ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
3	APPIGNANO DEL TRONTO			
4	ARQUATA DEL TRONTO CDR	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE SITO IN FRAZ. BORGO		
5	ASCOLI PICENO	VIA GUALTIERO MONINI (CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE)	Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 13,00/15,00 – 19,00 Sabato ore 9,00 – 13,00	Soc. Ecoinnova Num. Verde 800.200.804
6	CARASSAI	VIA CAMPO BARIO 1 (ISOLA ECOLOGICA COMUNALE)	Tutti i giorni h24	Num. Tel. 0734.919002
7	CASTEL DI LAMA	ISOLA ECOLOGICA COMUNALE SITA IN ZONA SELVETTE	Ingresso su appuntamento telefonico ore 9,00 – 11,00	Num. Tel. 0736.818736
8	CASTIGNANO			

n.	Comuni (*)	Ubicazione	Apertura settimanale – Giorni e Orario	Info
9	CASTORANO			
10	COLLI DEL TRONTO			
11	COMUNANZA	LOC.TA' CAPOTORNANO (CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE)		
12	COSSIGNANO			
13	CUPRA MARITTIMA CDR/RAEE	VIA TOMMASO DA MARANO – CUPRA M. (CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE)	Mercoledì e Sabato Ore 9,00 – 12,30	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
14	FOLIGNANO	OASI ECOLOGICHE IN VIALE FIRENZE, VIALE AOSTA, VIA AREZZO, VIA IVREA, VIALE VENEZIA, CASTEL FOLIGNANO		
15	FORCE	FRAZ. QUINZANO ECOCENTRO COMUNALE		
16	GROTTAMMARE CDR/RAEE	VIA NEVADA NR 3 - GROTTAMMARE	Martedì e Sabato Ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
17	MALTIGNANO			
18	MASSIGNANO			
19	MONSAMPOLO DEL TRONTO CDR/RAEE	PRESSO EX DEPURATORE COMUNALE	Sabato Ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
20	MONTALTO MARCHE	ISOLA ECOLOGICA C. DA FONTE ARRIGO (EX CAMPO BOARIO)		
21	MONTEDINOVE			
22	MONTEFIORE DELL'ASO	MICRO- ISOLE ECOLOGICHE		
23	MONTEGALLO			
24	MONTEMONACO			
25	MONTEPRANDONE CDR/RAEE	VIA DELL'INDUSTRIA SNC – MONTEPRANDONE	Sabato ore 7,30 – 12,30	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
26	OFFIDA CDR/RAEE	CONTRADA TESINO SNC – OFFIDA	Martedì ore 15,00 – 18,00 Sabato ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
27	PALMIANO			
28	RIPATRANSONE CDR/RAEE	CONTRADA CAPO DI TERMINE SNC – RIPATRANSONE	Sabato ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
29	ROCCAFLUVIONE			
30	ROTELLA			
31	SAN BENEDETTO DEL TRONTO CDR/RAEE	CONTRADA MONTERENZO NR 25 – SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Dal Lunedì al Sabato Ore 8,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
32	SPINETOLI INTERCOM/RAEE	LARGO STRACCIA 5 – CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	Lunedì e Sabato Ore 9,00 – 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
33	VENAROTTA			

3.5 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.atarifiuti.ap.it.

Tabella 3.4 – Centri del Riuso presenti nel territorio dell'ATA 5 - AP

n.	Comuni (*)	Ubicazione	Apertura settimanale	INFO
1	Acquasanta Terme	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
2	Acquaviva Picena	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
3	Appignano del Tronto	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
4	Arquata del Tronto	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
5	Ascoli Piceno	NON PRESENTE		
6	Carassai	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
7	Castel di Lama	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
8	Castignano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
9	Castorano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
10	Colli del Tronto	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
11	Comunanza	Loc.tà Capotornano	Giovedì/Sabato ore 10,00 – 13,00; Mercoledì ore 15,00 – 18,00	
12	Cossignano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
13	Cupra Marittima	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710

n.	Comuni (*)	Ubicazione	Apertura settimanale	INFO
14	Folignano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
15	Force	Fraz. Quinzano Ecocentro comunale		
16	Grottammare	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
17	Maltignano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
18	Massignano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
19	Monsampolo del Tronto	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
20	Montalto Marche			
21	Montedinove	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
22	Montefiore dell'Aso	NON PRESENTE		
23	Montegallo	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
24	Montemonaco	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
25	Monteprandone	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
26	Offida	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
27	Palmiano	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
28	Ripatransone	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
29	Roccafluvione	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
30	Rotella	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
31	San Benedetto del Tronto	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
32	Spinetoli	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710
33	Venarotta	Contr. Monterenzo n. 25 – San Benedetto del Tronto	Tutti i giorni feriali Lunedì/Sabato ore 9,00 - 12,00	APP PicenAmbiente 2.0 Num. Verde 800.810.710

3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE

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 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 manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Contestualmente ai servizi sopra descritti, gli operatori a terra di norma svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte e di pulizia caditoie, con frequenze stabilite a seconda delle programmazioni predefinite dalle varie Amministrazioni comunali.

3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati dalle diverse aziende 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 all'A.T.O. 5 di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata dei materiali riciclabili previsto dalla normativa vigente. Grazie a tali sistemi, ormai quasi tutti i residenti della 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 TARIFFA DEL SERVIZIO

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 è determinata annualmente da ogni Comune, in ossequio al Contratto di Servizio e sulla base del P.E.F. predisposto in conformità al MTR-2 ARERA, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

L'ammontare complessivo del costo del servizio 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 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 da ciascuna utenza, le alternative principali oggi sperimentate sono molteplici.

6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei 33 Comuni ricadenti nel territorio dell'ATO 5 - Ascoli Piceno - sono attivi gli Ecosportelli, uffici informazioni aperti 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.

Tabella 6.1 – Gestione attività di raccolta e trasporto rifiuti: sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi nei Comuni dell'ATA 5 - AP

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ACQUASANTA TERME	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Acquasanta Terme Piazza XX Settembre, 12 – 63095 Acquasanta Terme (AP) http://www.comune.acquasantaterme.ap.it comune.acquasantaterme@anutel.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 801262</p>
ACQUAVIVA PICENA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Acquaviva Picena Via San Rocco, 9 - 63075 Acquaviva Picena (AP) protocollo@pec.comune.acquavivapicena.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 764005</p>
APPIGNANO DEL TRONTO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Appignano del Tronto Via Roma, 98 - 63083 Appignano del Tronto (AP) https://www.comune.appignanodeltronto.ap.it comuncappignanodeltronto@pec.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 817701</p>
ARQUATA DEL TRONTO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Arquata del Tronto Piazza Umberto I, 20 - 63096 Arquata del Tronto (AP) http://www.hallevegov.it comune.arquatedeltronto@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 809122</p>
ASCOLI PICENO	Ascoli Servizi Comunali S.r.l. Ecoinnova S.r.l.	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Ascoli Via Calzecchi Onesti, 16 - 63100 http://www.ecoinnovastrl.it info@ecoinnovastrl.it</p>	<p>Numero Verde 800.200.804 Num. Rifer. Tel. +39 0736 47162</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
CARASSAI	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Carassai Piazza Matteotti, 4 - 63063 Carassai (AP) http://www.comune.carassai.ap.it protocollo@pec.comune.carassai.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0734 919002</p>
CASTEL DI LAMA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Castel di Lama Via Carrafo, 22 - 63082 Castel di Lama (AP) servizi.demografici@pec.comune.casteldilama.ap.it ecosportello@comune.casteldilama.ap.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 81871</p>
CASTIGNANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Castignano Borgo Garibaldi, 5 - 63072 Castignano (AP) http://www.comune.castignano.ap.it comunecastignano.ap@pec.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 822128</p>
CASTORANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Castorano Via G. Mazzini, 8 - 63081 Castorano (AP) https://www.comune.castorano.ap.it protocollo@pec.comune.castorano.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 87132</p>
COLLI DEL TRONTO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Colli del Tronto Piazza Garibaldi, 1 - 63079 Colli del Tronto (AP) https://www.halleyweb.com ecosportello@picenambiente.it comune.colli del tronto@emarche.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 890626</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
COMUNANZA	SO ECO S.r.l. uniuominale	<p>Sportello fisico: Gestore SO ECO S.r.l. Via Fermana Nord, 23 – 63812 Montegranaro (FM) https://www.soecosrlu.it amministrazione@soeco97.it so.eco@pec.it</p>	<p>Numero Verde 800.174.219 <u>Dal Lunedì al Sabato: ore 9.00 – 13.00</u> Num. Rifer. Tel. +39 0734 956010</p>
COSSIGNANO	PicenAmbiente SpA	<p>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</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 98130</p>
CUPRA MARITTIMA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Cupra Marittima Piazza Libertà, 11 - 63064 Cupra Marittima (AP) https://www.comune.cupra-marittima.ap.it/ comune.cupramarittima@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 77671</p>
FOLIGNANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore PicenAmbiente (Picenza) Apertura • Dal Lunedì al Venerdì: ore 9,00 – 13,00; 16,00 – 18,00</p> <p>https://www.picenambiente.it comune.folignano@emarche.it ecosportellof@gmail.com infoecofolignano@picenambiente.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 390005</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
FORCE	Comune	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Force Piazza Vittorio Emanuele II, 2 – 63086 Force (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 8,00 – 14,00 • Martedì e Giovedì 15,30 – 18,30 • Sabato 8,00 – 13,00 <p>http://www.comune.force.ap.it segreteria@comune.force.ap.it segreteria@pec.comune.force.ap.it</p>	<p>Num. Rifer. Tel. +39 0736 373132</p>
GROTTAMMARE	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore PicenAmbiente – Comune di Grottammare Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì presso Zona Ascolani (ufficio ex anagrafe) dalle 10,30 alle 12,30 • Martedì presso la Sede Municipale di Via Marconi n. 50 dalle 10,30 alle 12,30 • Giovedì presso la Sede del Paese alto Via Palmaroli n. 13 dalle 15,00 alle 18,00 <p>https://www.comune.grottammare.ap.it comune.grottammare.protocollo@emarche.it ecosportello@comune.grottammare.ap.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 335 1239506</p>
MALTIGNANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Maltignano Via Nuova, 1 - 63085 Maltignano (AP) https://www.comune.maltignano.ap.it anagrafe.comune.maltignano@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 304122</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
MASSIGNANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Massignano Piazza Garibaldi, 1 - 63061 Massignano (AP) http://www.comune.massignano.ap.it comune.massignano@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 72112</p>
MONSAMPOLO DEL TRONTO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Comune di Monsampolo del Tronto 63077 Monsampolo del Tronto (AP) Delegazione comunale Stella di Monsampolo comune.monsampolodeltronto@pec.it http://pp@comune.monsampolodeltronto.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 704116 +39 0735 704218 int. 8</p>
MONTALTO MARCHE	Nuova Splendente.22 Soc. Coop.	<p>Sportello fisico: Gestore Nuova Splendente.22 Soc. Coop. Via Pacifico Marini, 52 - 63848 Petritoli (FM) info@lasplendente.it lasplendente@arubapec.it</p>	<p>Numero verde 800 128 990 Num. Rifer. Tel. +39 0734 658493</p>
MONTEDINOVE	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Montedinove Via Roma, 2 - 63069 Montedinove (AP) Apertura • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 13,00 https://www.comune.montedinove.ap.it comune.montedinove@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 829410</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
MONTEFIORE DELL'ASO	Coop La Splendente	<p>Sportello fisico: Gestore Coop La Splendente Via Pacifico Marini, 52 – 63848 Petritoli (FM) info@lasplendente.it lasplendente@arubapec.it</p>	<p>Numero verde 800 128 990 Num. Rifer. Tel. +39 0734 658493</p>
MONTEGALLO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Montegallo Piazza Taliani, 5 (frazione Balzo) - 63094 Montegallo (AP) http://www.hallevegov.it/c044038/hh/index.php comune.montegallo@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 806122</p>
MONTEMONACO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Montemonaco Piazza Risorgimento, 5 - 63088 Montemonaco (AP) http://www.halleweb.com/c044044 comunemontemonaco.protocollo@pec.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 856141</p>
MONTEPRANDONE	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore PicenAmbiente Presso la Delegazione Comunale di Centobuchi in via delle Magnolie, 1 - 63076 Monteprandone (AP) Apertura <ul style="list-style-type: none"> • Venerdì ore 10,00 - 13,00 comune.monteprandone@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it ambiente@comune.monteprandone.ap.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 710945</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
OFFIDA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Offida Corso Serpente Aureo, 66 - 63073 Offida (AP) https://www.comune.offida.ap.it/ protocollo@pec.comune.offida.ap.it commercioambiente@comune.offida.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 888750</p>
PALMIANO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Palmiano Piazza Umberto I, 5 - 63092 Palmiano (AP) http://www.tecuting2.it/c044056/hb/index.php ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 362142</p>
RIPATRANSONE	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Ripatransone Piazza XX Settembre - 63065 Ripatransone (AP) http://www.comune.ripatransone.ap.it protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 9171</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLI INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ROCCAFLUVIONE	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Roccafluvione Piazza Aldo Moro, 4 - 63093 Roccafluvione (AP) http://www.halleyweb.com/c044064/hb/index.php comune.roccafluvione@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 365131</p>
ROTELLA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Rotella Via Umberto I, 11 - 63071 Rotella (AP) https://www.comunerotella.net/ protocollo.comune.rotella@pec.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0736 374122</p>
SAN BENEDETTO DEL TRONTO	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore PicenAmbiente Presso la Sede Municipale V.le De Gasperi, 124 – 63074 San Benedetto del Tronto (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì ore 9,00 - 12,00 • Sabato ore 10,00 - 12,00 <p>Presso la Delegazione Municipale Via Toti, Porto d'Ascoli Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giovedì ore 9,00 - 12,00 <p>ecosportello@san-benedetto-del-tronto.gov.it protocollo@pcert-sbt.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rifer. Tel. +39 0735 7941</p>

COMUNE	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
SPINETOLI	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Spinetoli Piazza Kennedy, 5, Pagliare - 63078 Spinetoli (AP) Apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 • Martedì dalle 15,30 alle 18,00 • Sabato dalle 10,00 alle 12,00 <p>https://www.comune.spinetoli.ap.it/infocospinetoli@picenambiente.it protocollo@pec.comune.spinetoli.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rifer. Tel. +39 0736 890298</p>
VENAROTTA	PicenAmbiente SpA	<p>Sportello fisico: Gestore Comune di Venarotta Via E. Nardi, 13 - 63091 Venarotta (AP) http://www.comune.venarotta.ap.it/ comune.venarotta@emarche.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rifer. Tel. +39 0736 362132</p>

6.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei 33 Comuni ricadenti nel territorio dell'ATA 5 rifiuti di Ascoli Piceno, i Gestori della tariffa 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 nei Comuni dell'ATA 5 - AP

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLI INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ACQUASANTA TERME	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Acquasanta Terme Presso l'Ufficio Tari del Palazzo Municipale sito in Piazza XX Settembre n. 12 (trasferito provvisoriamente in Via Salaria 14), - 63095 (AP) Apertura • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 12,00 http://www.comune.acquasantaterme.ap.it ragioneria@comune.acquasantaterme.ap.it comune.acquasantaterme@anutel.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 801262 int. 416</p>
ACQUAVIVA PICENA	PicenAmbiente S.p.A.	<p>Sportello fisico: PicenAmbiente Presso la sede del Municipio in Via San Rocco n. 9 - 63075 Acquaviva Picena (AP) Apertura • Mercoledì ore 10,00 -12,00 http://www.comuneacquavivapicena.it tari.acquavivapicena@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it protocollo@pec.comuneacquavivapicena.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710 Num. Rif. Tel. + 39 342 3465030</p>
APPIGNANO DEL TRONTO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Appignano del Tronto Presso l'Ufficio Tari del Palazzo Municipale, Via Roma n. 98, 1° piano – 63083 Appignano del Tronto (AP) Apertura • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 12,00 https://www.comune.appignanodeltronto.ap.it comuneappignanoap@gmail.com comuneappignanodeltronto@pec.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 817722 int. 4</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ARQUATA DEL TRONTO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Arquata del Tronto Presso sede provvisoria Borgo snc – 63096 Arquata del Tronto (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 12,00 <p>https://www.halleyweb.com info@comune.arquatedeltronto.ap.it comune.arquatedeltronto@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 809122</p>
ASCOLI PICENO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Ascoli Piceno Presso l'Ufficio Tributi Equità Fiscate in Via della Repubblica n. 24, 4° piano – 63100 Ascoli Piceno Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 10,00 - 12,00 • Giovedì ore 15,00 - 17,00 <p>https://www.comune.ap.it protocollo@comune.ap.it comune.ap@pec.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736298 705/706//708/710/711</p>
CARASSAI	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Carassai Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio in Piazza Matteotti n. 4 - 63063 Carassai (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 8,00 - 14,00 • Martedì e Giovedì 15,00 - 18,00 <p>http://www.comune.carassai.ap.it protocollo@comune.carassai.ap.it ragioneria@comune.carassai.ap.it ragioneria@pec.comune.carassai.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0734 919002 int. 2</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
CASTEL DI LAMA	PicenAmbiente S.p.A.	<p>Sportello fisico: PicenAmbiente Presso l'Ufficio Tributi del Municipio, sito in Via Carrafo n. 22 - 63082 Castel di Lama (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venerdì ore 10,00 -13,00 <p>https://www.comune.castel dilama.ap.it tari.castel dilama@picenambiente.it utenze.picenambiente@pecert.it protocollo@pec.comuneacquavivapicena.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 342 3465030</p>
CASTIGNANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Castignano Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo Municipale in Via Margherita n. 25 – 63072 Castignano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 13,00 <p>http://www.comune.castignano.ap.it ecosportello@comune.castignano.ap.it vallorani.roberta@comune.castignano.ap.it comunecastignano.ap@pec.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. 0736 822128/ 0736 821432</p>
CASTORANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Castorano Presso l'Ufficio Tari del Palazzo del Municipio in Via P.C. Orazi n. 3 – 63081 Castorano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Sabato ore 9,00 – 13,00 • Lunedì ore 15,00 – 18,00 <p>https://www.comune.castorano.ap.it ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it tributi@comune.castorano.ap.it protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 87132</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
COLLI DEL TRONTO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Colli del Tronto Presso l'Ufficio Tari sito in Via Degli Studi n. 10 – 63079 Colli del Tronto (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì 9,00 – 12,00 • Martedì e Giovedì ore 15,00 – 17,00 <p>https://www.halleyweb.com ufficio.tributi@comune.colli del tronto.ap.it comune.colli del tronto@postcert.it colli del tronto@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 892271</p>
COMUNANZA	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Comunanza Presso l'Ufficio Personale e Tributi del Palazzo Municipale sito in Piazza IV Novembre n. 2 – 63087 Comunanza (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Sabato ore 9,00 – 13,00 • Martedì ore 15,30 – 17,30 <p>https://www.comune.comunanza.ap.it tributi@comune.comunanza.ap.it ragioneria@pec.comune.comunanza.ap.it protocollo@pec.comune.comunanza.ap.it</p>	<p>Numero Verde 800.174.219</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0736 843824</p>
COSSIGNANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Cossignano Presso la sede temporanea dell'Ufficio Tributi sito in Via Borgo n. 7 - 63067 Cossignano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercoledì ore 9,00 -12,30 <p>https://www.comune.cossignano.ap.it protocollo@pec.comune.cossignano.ap.it ecosportello@picenambiente.it utenze.picenambiente@pcert.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0735 98130</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
CUPRA MARITTIMA	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Cupra Marittima Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio sito in P.zza della Libertà n. 11 – 63064 Cupra Marittima (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì, Giovedì e Venerdì ore 9,00 – 13,00 • Martedì e Giovedì ore 16,00 – 18,00 <p>https://www.comune.cupra-marittima.ap.it comune.cupramarittima@emarche.it tributi@comune.cupra-marittima.ap.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0735 776764</p>
FOLIGNANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Folignano Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio, sito in Via Roma n. 17 (sede provvisoria Viale Genova 21/23) – 63084 Folignano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 13,00 <p>https://comune.folignano.ap.it tributi@comune.folignano.ap.it comune.folignano@emarche.it info@comune.folignano.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 399708</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
FORCE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Force Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio sito in Piazza Vittorio Emanuele II, n. 2 – 63086 Force (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 8,00 – 14,00 <p>https://www.halleyweb.com ragioneria@comune.force.ap.it segreteria@pec.comune.force.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. + 39 0736 373132</p>
GROTTAMMARE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Grottammare Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio sito in Via Marconi n. 50 – 63066 Grottammare (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì e Giovedì ore 9,30 – 12,30 • Martedì ore 15,30 – 17,30 <p>https://www.comune.grottammare.ap.it tributi@comune.grottammare.ap.it comune.grottammare.protocollo@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0735 739212/269/270/250</p>
MALTIGNANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Maltignano Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio sito in Via Nuova n. 1 – 63085 Maltignano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Martedì e Giovedì ore 10,00 – 13,00 • Martedì e Giovedì ore 16,00 – 18,00 <p>https://www.comune.maltignano.ap.it anagrafe.comune.maltignano@emarche.it ufficiotributi@comune.maltignano.ap.it protocollo@comune.maltignano.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 304122 Tel. + 39 0736 304457 int. 2</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLI INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
MASSIGNANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Massignano Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo del Municipio sito in Piazza Garibaldi n. 1 – 63061 Massignano (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì ore 15,45 – 17,45 <p>https://www.comune.massignano.ap.it tributi.massignano@regione.marche.it</p> <p>comune.massignano@emarche.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0735 72112</p>
MONSAMPOLO DEL TRONTO	PicenAmbiente S.p.A.	<p>Sportello fisico: PicenAmbiente Presso la Delegazione Comunale di Stella di Monsampolo, Piazza Binni, - 63030 Monsampolo del Tronto (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì ore 10,00 - 12,00 <p>https://monsampolodeltronto.etrasparenza.it tari.monsampolo@picenambiente.it utenze.picenambiente@pecert.it comune.monsampolodeltronto@pec.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 342 3465030</p>
MONTALTO MARCHE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Montalto Marche Presso l'Ufficio Tari ubicato al Piano 1° del Palazzo Municipale in Viale dei Tigli n. 37 – 63068 Montalto Marche (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venerdì ore 9,00 – 13,00 <p>http://www.comune.montaltodellemarche.ap.it ufficiotecnico@comune.montaltodellemarche.ap.it tributi@comune.montaltodellemarche.ap.it com.montalto.ap@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 828015</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
MONTEDINOVE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Montedinove Presso l'Ufficio Tari ubicato al Piano 1° del Palazzo Municipale, in Via Roma n. 2 – 63069 Montedinove (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 13,00 <p>https://www.comune.montedinove.ap.it comune.montedinove@gmail.com comune.montedinove@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 829410</p>
MONTEFIORE DELL'ASO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Montefiore dell'Aso Presso l'Ufficio Tributi del Municipio ubicato in Piazza della Repubblica n. 2 – 63062 Montefiore dell'Aso (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Sabato ore 8,00 – 14,00 <p>https://www.comune.montefioredellasso.ap.it/it ragioneria@comune.montefioredellasso.ap.it ragioneriamfa@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0734 939019</p>
MONTEGALLO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Montegallo Presso l'Ufficio ragioneria del Palazzo del Municipio ubicato in Piazza Taliani, n. 5 - 63094 Montegallo (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì ore 11,30 – 13,30 • Martedì ore 10,00 – 12,00 • Mercoledì ore 11,30 – 13,30 • Giovedì ore 15,30 – 17,30 • Venerdì ore 11,30 – 13,30 <p>http://www.hallevegov.it ragioneria@comune.montegallo.ap.it comune.montegallo@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 806122</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
MONTEMONACO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Montemonaco Presso l'Ufficio ragioneria del Palazzo del Municipio sito in Piazza Risorgimento n. 5 – 63088 Montemonaco (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 12,00 <p>http://www.halleyweb.com ufficioragioneria@comunemontemonaco.it protocollo@comunemontemonaco.it comunemontemonaco.protocollo@pec.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 856141 int. 1 / int. 3</p>
MONTEPRANDONE	PicenAmbiente S.p.A.	<p>Sportello fisico: PicenAmbiente Presso la Delegazione Comunale di Centobuchi in via delle Magnolie n. 1 - 63076 Monteprandone (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì ore 10,00 - 13,00 • Giovedì ore 15,00 - 17,00 <p>https://www.comune.monteprandone.ap.it tari.monteprandone@picenambiente.it utenze.picenambiente@pecert.it comune.monteprandone@emarche.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 342 3465030</p>
OFFIDA	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Offida Presso il Palazzo del Municipio sito in Corso Serpente Aureo n. 66 – 63073 Offida (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì e Giovedì ore 9,00 – 13,00; pomeriggio ore 15,30 – 17,30 <p>https://www.comune.offida.ap.it/tributi/tributi@comune.offida.ap.it protocollo@pec.comune.offida.ap.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0736 888731</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
PALMIANO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Palmiano Presso il Palazzo del Municipio sito in Via Umberto I n. 5 – 63092 Palmiano (AP) Apertura http://www.tecuting2.it comune.palmiano@emarche.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0736 362142</p>
RIPATRANSONE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Ripatransone Presso l'Ufficio Tari ubicato al Piano 1° del Palazzo Municipale, in Piazza XX Settembre n. 4 – 63065 Ripatransone (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì ore 9,00 – 13,00; pomeriggio ore 15,00 – 18,00 <p>http://www.comune.ripatransone.ap.it comune@comune.ripatransone.ap.it tributi@pec.comune.ripatransone.ap.it protocollo@pec.comune.ripatransone.ap.it</p>	<p>Numero Verde 800.894.404</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 0735 917317</p>
ROCCAFLUVIONE	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Roccafluvione Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo Municipale sito in Piazza Aldo Moro n.4 – 63093 Roccafluvione (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Giovedì ore 8,30 – 12,00 • Martedì e Giovedì ore 16,00 – 17,00 • Venerdì ore 8,00 – 12,00 <p>https://www.halleyweb.com ragioneria@comune.roccafluvione.ap.it comune.roccafluvione@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 365131</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ROTELLA	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Rotella Presso il Palazzo Municipale in Via Umberto I n. 11 – 63071 Rotella (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 – 14,00 <p>https://www.comunerotella.net/it com.rotella@tiscali.it protocollo.comune.rotella@pec.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 374122</p>
SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di San Benedetto del Tronto Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo Municipale sito in Viale A. De Gasperi n. 124, 3° Piano – 63074 San Benedetto del Tronto (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 10,30 – 13,00 • Martedì e Giovedì ore 17,00 – 18,00 <p>https://www.comunesbt.it tributi@comunesbt.it protocollo@ceert-sbt.it</p>	<p>Numero Verde 800.810.710</p> <p>Num. Rif. Tel. +39 331 2607968 +39 334 6319863</p>
SPINETOLI	Comune	<p>Sportello fisico: Comune di Spinetoli Presso l'Ufficio Tari del Palazzo Municipale sito in Piazza Kennedy n. 5 – 63078 Spinetoli (AP) Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì e Giovedì ore 9,00 - 13,00 • Venerdì ore 10,00 - 13,00 <p>https://www.comune.spinetoli.ap.it protocollo@comune.spinetoli.ap.it protocollo@pec.comune.spinetoli.ap.it ufficio.tributi@pec.comune.spinetoli.ap.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 890298 +39 0736 899060</p>

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
VENAROTTA	Comune	<p>Sportello fisico: Presso l'Ufficio Tributi del Palazzo Municipale sito in via Euste Nardi n. 39 Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dal Lunedì al Venerdì ore 9,00 - 14,00 ● Martedì e Giovedì ore 15,30 - 18,30 <p>http://www.comune.venarotta.ap.it segreteria@comune.venarotta.ap.it ecosportello.venarotta@gmail.com tributi@comune.venarotta.ap.it urp@comune.venarotta.ap.it comune.venarotta@emarche.it</p>	<p>Num. Rif. Tel. +39 0736 6362132</p>

Le informazioni riportate nella tabella sono state fornite dai gestori del servizio ovvero desunte dal sito web di ciascun Comune.

6.3 GLI STRUMENTI ON LINE

Siti web e servizi online: i Gestori delle attività del servizio di igiene urbana hanno un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti.

App: è l'app che i Gestori mettono a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata.

L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti, permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini, ATA e Gestori tramite applicazione attraverso:
 - o comunicazioni push dall'ATA e Gestore 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 dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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 al Gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

I Gestori delle diverse attività del servizio di igiene urbana sono tenuti alla registrazione delle richieste ricevute e alla opportuna trasmissione di un riscontro.

I moduli per i reclami e le richieste di informazioni devono avere dei contenuti minimi, come indicati negli schemi di cui al capitolo 10 della presente Carta; gli stessi possono essere personalizzati dai differenti Gestori e 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 il Gestore 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 dell'eventuale documentazione allegata.

L'Utente può inviare formale reclamo anche all'Assemblea Territoriale d'Ambito solo nel caso in cui il Gestore non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente.

7.2 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.

7.3 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).

L'ATA, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rivelare 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.

8. 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 i Gestori possono comunque eseguire indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi in base ai seguenti 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.

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 dal Gestore
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet dei Gestori
- 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).

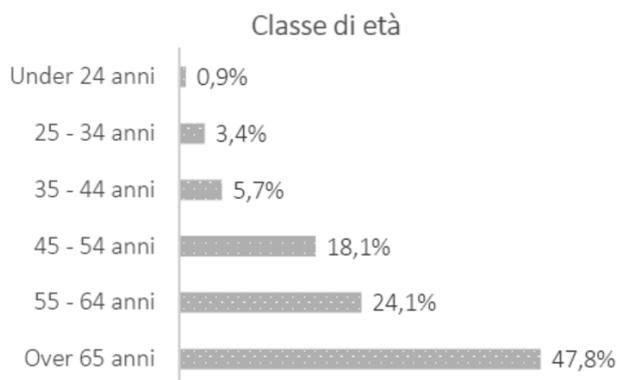
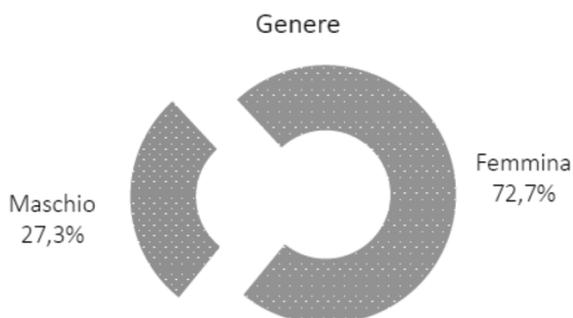
Dal processo di analisi dei feedback ricevuti è stato possibile ricevere importanti indicazioni da parte dell'utenza /cittadini al fine di avviare politiche e azioni di continuo miglioramento del servizio, sulla base anche delle indicazioni e suggerimenti ricevuti.

La Soc. PicenAmbiente, Gestore di 28 Comuni ricadenti nel territorio dell'ATO 5 – AP, nell'anno 2018, ha eseguito un'Indagine di Customer Satisfaction; di seguito si riportano i grafici di sintesi.

Il Campione



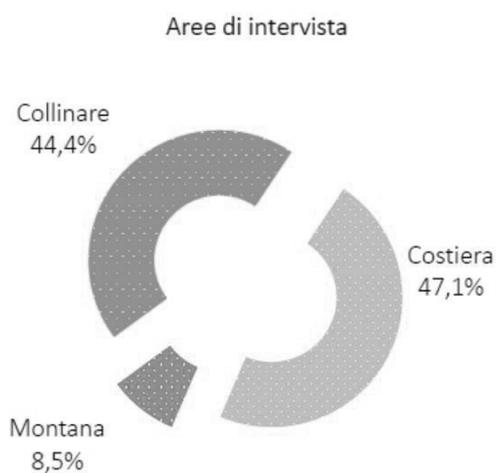
Chi è stato intervistato?
Un campione di 1.518 utenti.



Il Campione



Chi è stato intervistato?
Un campione di 1.518 utenti.

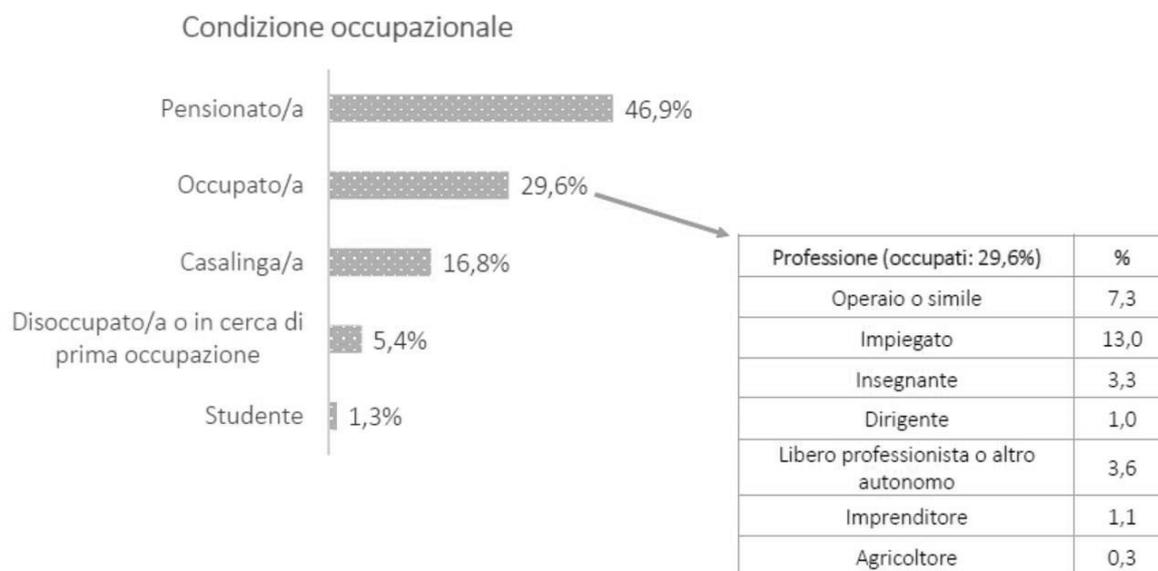


Le aree sopra citate sono utilizzate nel report per i confronti.

Il Campione

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.518 utenti.



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

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

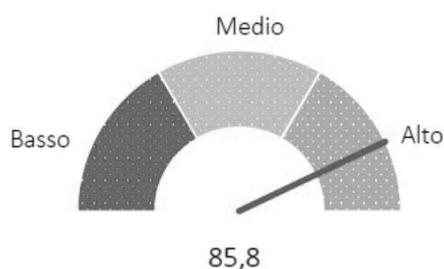
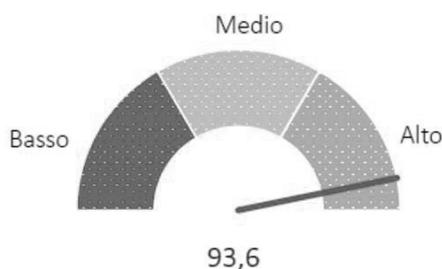
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:
 «Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente»
 Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone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

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

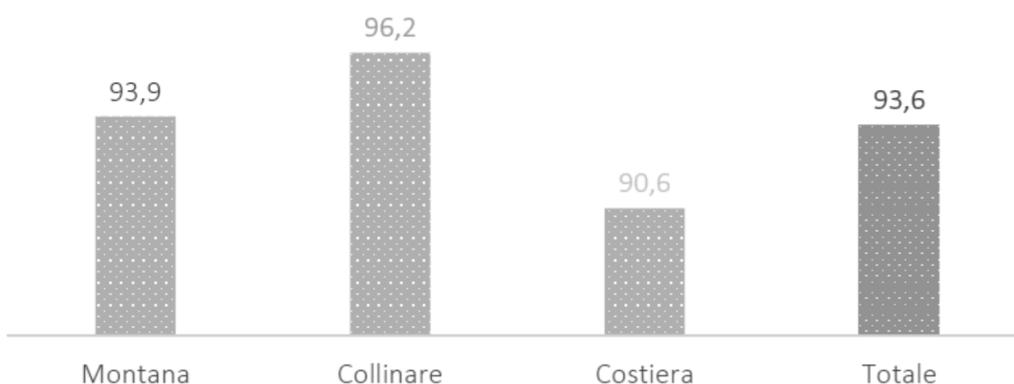
è costruito tramite 2 fasi:

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.

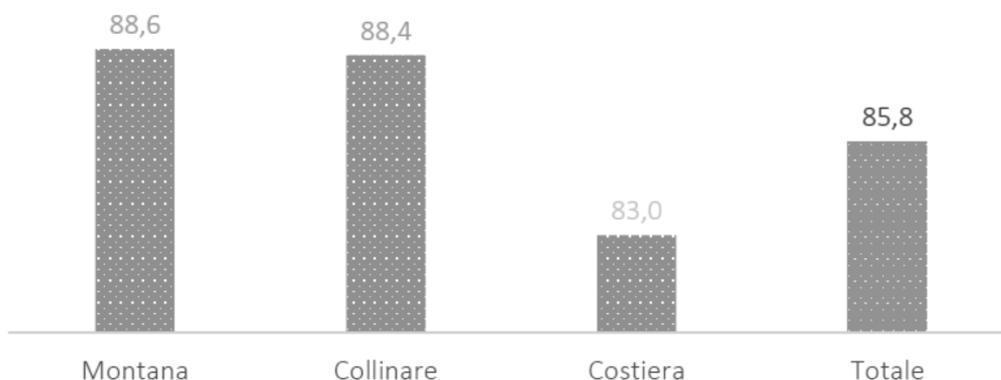
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



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	Aziende Benchmark				
	Picenambiente	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

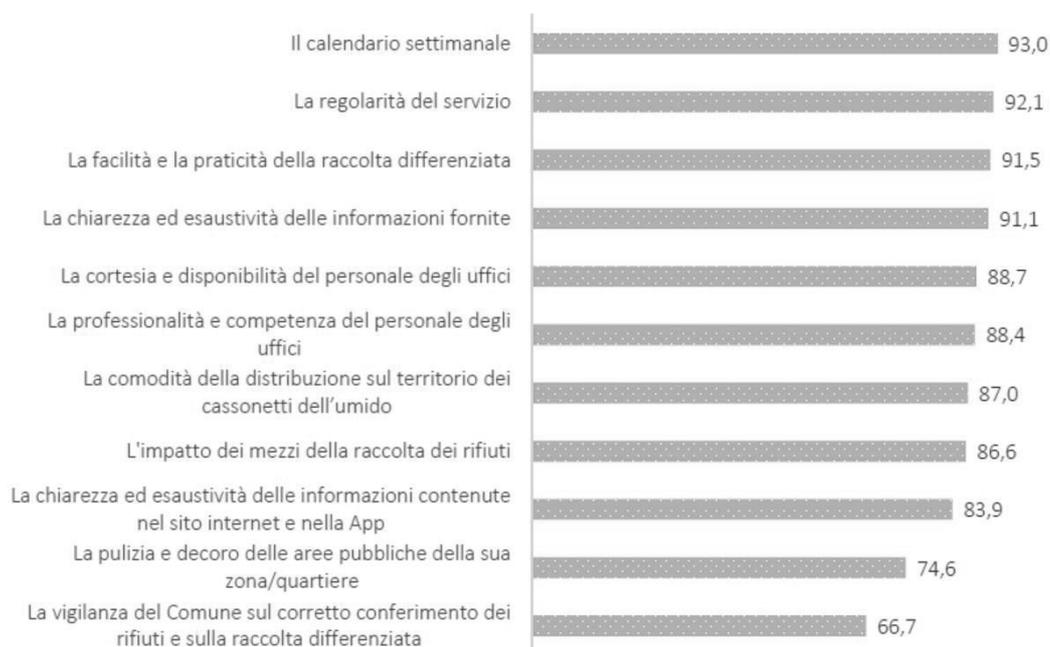
* È la quota dei soddisfatti, ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6 alla domanda «Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune?».

** 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

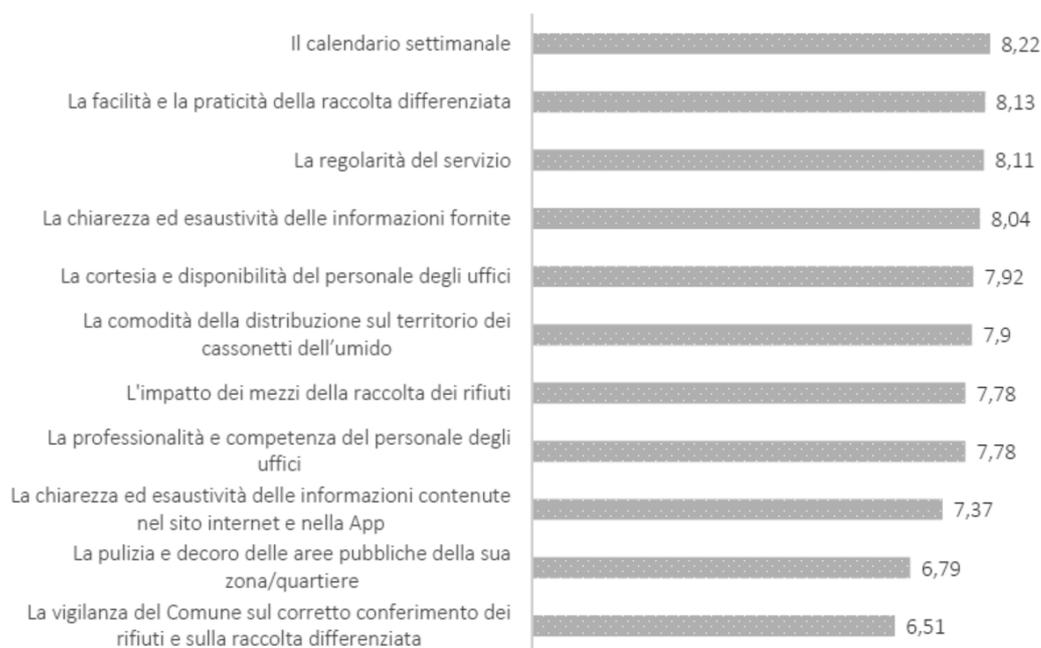
Indici di soddisfazione



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



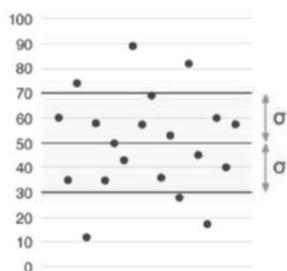
La deviazione standard, o scarto quadratico medio, è un indice di dispersione statistico, vale a dire una *stima della variabilità di una popolazione di dati* o di una variabile casuale.

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.

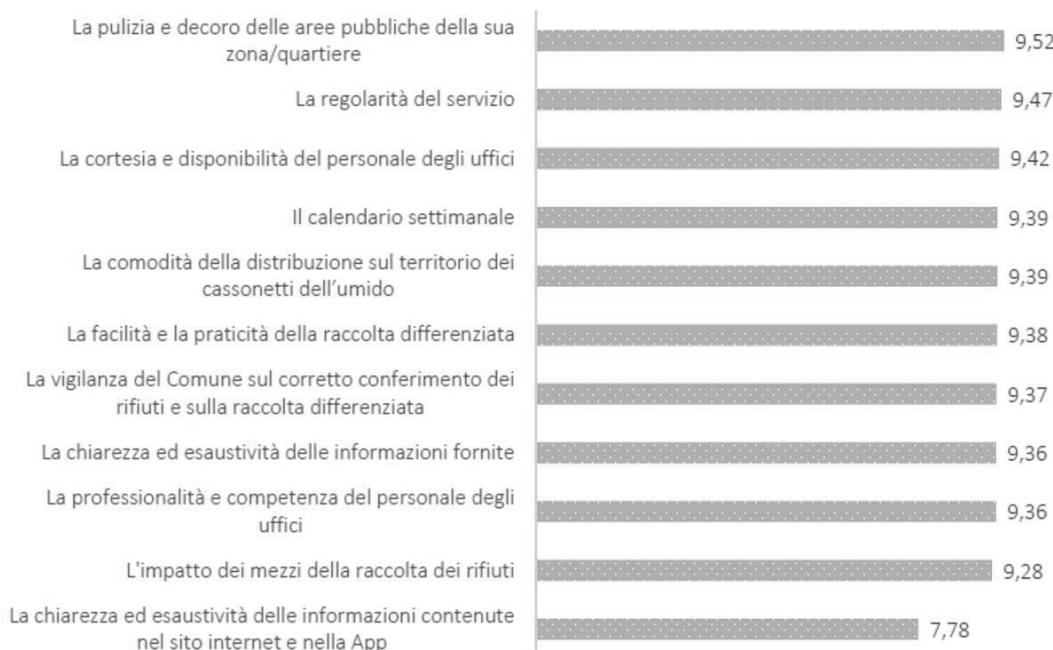
	N	Media	Deviazione standard
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	1514	8,11	1,82
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	1501	8,22	1,77
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti 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



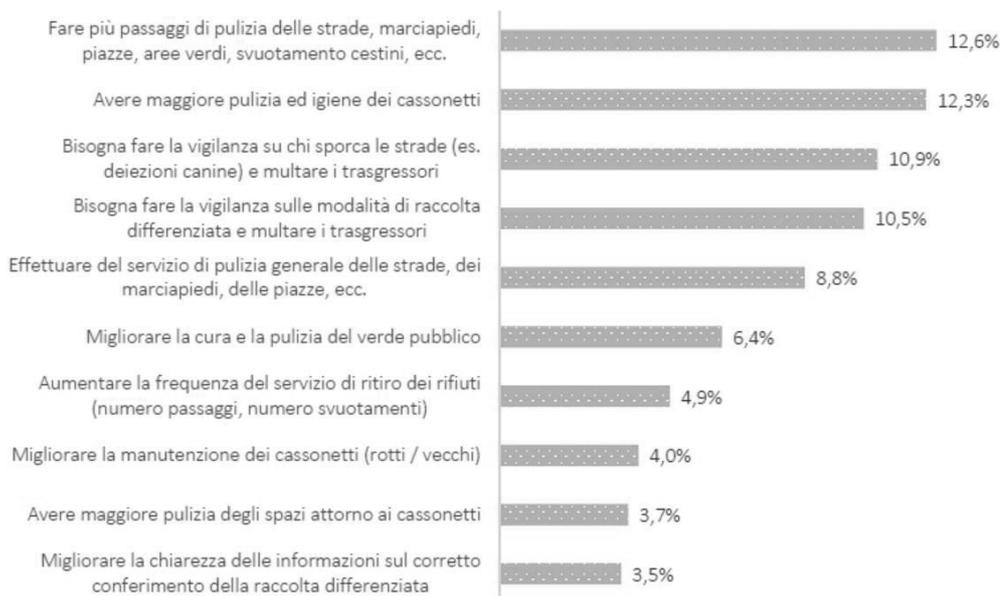
La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
	MANTENERE	MIGLIORARE	
IMPORTANZA	<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 	
-			

Suggerimenti

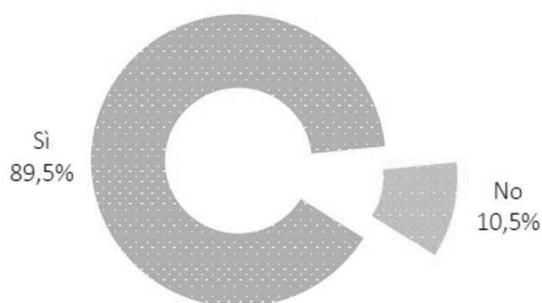
Avrebbe dei consigli per migliorare il servizio rifiuti e la gestione della pulizia e decoro urbano nel suo Comune?

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

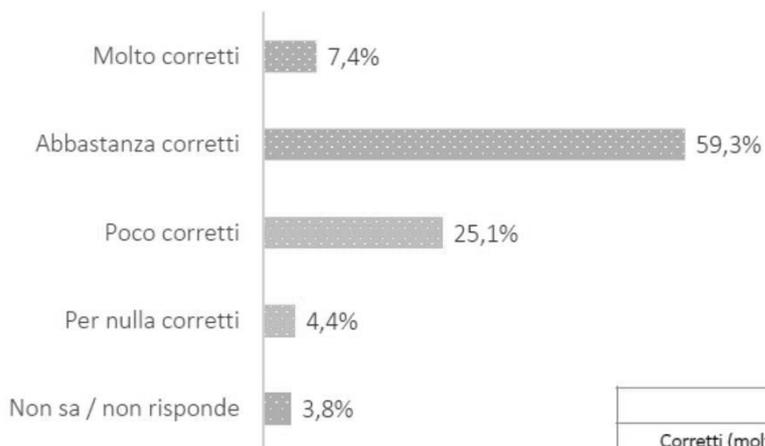
Per quanto riguarda la separazione ed il conferimento dei rifiuti, ritiene di essere adeguatamente informato sulle modalità e le regole da rispettare?



	Montana	Collinare	Costiera
Sì	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%

9. RISULTATI AMBIENTALI

9.1 LA PRODUZIONE RIFIUTI E LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

Tabella 9.1 – Grafico gestione integrata dei rifiuti del bacino di Comuni dell'ATA ATO 5 Ascoli Piceno

ATO	ISTAT	Comune	RD (%)	RU pro capite (Kg/ab*anno)
5 - AP	11044001	Acquasanta Terme	58,75	505
5 - AP	11044002	Acquaviva Picena	68,90	469
5 - AP	11044005	Appignano del Tronto	65,49	399
5 - AP	11044006	Arquata del Tronto	57,51	481
5 - AP	11044007	Ascoli Piceno	69,15	506
5 - AP	11044010	Carassai	60,75	348
5 - AP	11044011	Castel di Lama	73,41	380
5 - AP	11044012	Castignano	68,95	381
5 - AP	11044013	Castorano	66,13	364
5 - AP	11044014	Colli del Tronto	78,71	555
5 - AP	11044015	Comunanza	66,12	487
5 - AP	11044016	Cossignano	76,18	362
5 - AP	11044017	Cupra Marittima	69,94	794
5 - AP	11044020	Folignano	74,90	318
5 - AP	11044021	Force	75,17	411

5 - AP	11044023	Grottammare	67,45	713
5 - AP	11044027	Maltignano	69,68	445
5 - AP	11044029	Massignano	61,29	446
5 - AP	11044031	Monsampolo del Tronto	68,86	475
5 - AP	11044032	Montalto delle Marche	63,57	343
5 - AP	11044034	Montedinove	66,27	399
5 - AP	11044036	Montefiore dell'Aso	67,14	315
5 - AP	11044038	Montegallo	36,51	689
5 - AP	11044044	Montemonaco	65,36	672
5 - AP	11044045	Monteprandone	77,19	613
5 - AP	11044054	Offida	71,34	656
5 - AP	11044056	Palmiano	37,85	593
5 - AP	11044063	Ripatransone	68,52	541
5 - AP	11044064	Roccafluvione	59,79	411
5 - AP	11044065	Rotella	58,45	346
5 - AP	11044066	San Benedetto del Tronto	65,82	707
5 - AP	11044071	Spinetoli	75,98	506
5 - AP	11044073	Venarotta	59,87	387

9.2 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 di un orto (quindi in misura percentualmente maggiore nei Comuni con popolazione minore), ma anche nelle scuole dotate di spazi verdi.

Tabella 9.2 – Situazione attivazione della pratica di compostaggio domestico nei Comuni dell'ATA 5 - AP

Comune	Pratica Autocompostaggio Attivo
Castignano	SI
Cossignano	SI
Folignano	SI
Grottammare	SI
Offida	SI
San Benedetto del Tronto	SI

10. MODULISTICA

Al fine di agevolare l'utente nelle richieste da trasmettere ai vari Gestori, si allegano al presente capitolo degli schemi di moduli che riportano le informazioni minime richieste da ARERA. Tali moduli possono essere personalizzati da ciascun Gestore, pertanto, per ulteriori approfondimenti è consigliato consultare i siti web degli stessi.

Elenco schemi:

- RICHIESTA DI ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA;
- RICHIESTA DI ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA NON DOMESTICA;
- RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI / RICHIESTA RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI;
- SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA;
- RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI;

I modelli allegati sono esemplificativi; per il modello relativo al Comune di riferimento è necessario consultare il relativo sito web.

Codice utente (se iscritto)	
Codice utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail/pec • posta • di persona

RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA		
• Attivazione	• Cessazione	Data decorrenza
• Variazione:	<ul style="list-style-type: none"> • Componenti • Contribuente - precedente intestatario: • Mq • Indirizzo – precedente recapito: _____ 	__/__/__

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale																		
Cognome					Nome															
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale																	
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico															
Indirizzo e-mail					Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)															
@					@															
N. occupanti					<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • Altro: _____ 															

SEZIONE 2		Descrizione locali occupati (utenza)									
Tipologia di utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Singola • Plurima • Condominio _____ Codice fiscale _____ Amministratore _____ 										
Indirizzo											
Via/Piazza		N.		Intern		Scal		Piano F.T.			

Dati Catastali	Titolo occupazione *	Categoria	Foglio	Particella / Numero	Subalterno	Superficie catastale	MQ effettivi
Abitazione							
Pertinenze: autorimessa o altro							
*Legenda: 1=Proprietà – 2=Usufrutto – 3=Locatorio – 4=Altro				Totale delle superfici assoggettabili a TARI o tariffa puntuale:			
ESTREMI atto:	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto locazione • Atto d'acquisto • Successione • Altro: _____ 				n. _____ del ____/____/____		

SEZIONE 3		Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)											
Cognome e nome/Ragione sociale		Indirizzo di residenza/Sede legale			Codice Fiscale/Partita IVA								
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante (da compilare solo in caso di richiesta di variazione)					In caso di persona giuridica indicare generalità del Legale Rappresentante								

SEZIONE 4	Note
SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____/____/____

SEZIONE 6		ELENCO DEI COMPONENTI IL NUCLEO FAMILIARE O CONVIVENZA (escluso il dichiarante), che occupano o detengono i locali e le aree assoggettabili a TARI:														
Cognome e nome	Luogo di Nascita	Data di nascita	Codice fiscale									Relazione di parentela	Residente			
			SI	NO												

Tipologia di utenza	Selezionare l'opzione corretta; in caso di condominio, inserire CF e amministratore del condominio
Indirizzo	Specificare i dati relativi all'indirizzo dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale
Dati catastali	Riportare i dati catastali relativi all'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, specificando i dati relativi all'abitazione e a eventuali pertinenze
Estremi atto	Riportare gli estremi dell'atto che determina la corrispondenza tra utente contribuente TARI o tariffa puntuale e immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale
SEZIONE 3	Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)
Indicare i dati della persona proprietaria dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, qualora questo sia diverso dall'utente contribuente della TARI o tariffa puntuale	
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante	Questa sezione si compila solo qualora il modulo venga utilizzato per VARIAZIONE
SEZIONE 4	Note
È possibile riportare specifiche relative alla richiesta.	
SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____ / ____ / ____
Selezionare la voce di interesse qualora l'utente contribuente TARI o tariffa puntuale gode di eventuali agevolazioni economiche ai fini del computo TARI o tariffa puntuale	
SEZIONE 6	ELENCO DEI COMPONENTI IL NUCLEO FAMILIARE O CONVIVENZA (escluso il dichiarante), che occupano o detengono i locali e le aree assoggettabili a TARI:
Riportare dati e informazioni relativi alle persone che abitano l'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale	

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet _____

Modalità consegna attrezzature per la raccolta

Calendario di raccolta e spazzamento

Modalità segnalazioni, richieste, ec.

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Carta qualità

Dove reperirla

Attività commerciale							
Pertinenze							
*Legenda: 1=Proprietà – 2=Usufrutto – 3=Locatorio – 4=Altro				Totale delle superfici assoggettabili a TARI			
ESTREMI atto:	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto locazione • Atto d'acquisto • Successione • Altro: _____ 			<ul style="list-style-type: none"> • n. _____ del ____ / ____ / ____ 			

SEZIONE 3		Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)											
Cognome e nome/Ragione sociale		Indirizzo di residenza/Sede legale				Codice Fiscale/Partita IVA							
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante (da compilare solo in caso di richiesta di variazione)						In caso di persona giuridica indicare generalità del Legale Rappresentante							

SEZIONE 4	Note

SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____ / ____ / ____

Il contribuente dichiara di aver compilato il presente modello e che quanto in esso espresso è vero ed è documentabile su richiesta delle amministrazioni competenti ed è consapevole che, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della denuncia, decadrà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

Il contribuente è consapevole delle responsabilità penali che si assume ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000 per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

Il conducente dichiara di impegnarsi a rispettare tutte le norme regolamentari che regolano il servizio di raccolta rifiuti emanate da parte del Comune e dal _____

Data	In qualità di:	Firma

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
-----------------------------	----------------	----------------	--------

<ul style="list-style-type: none"> • Carta d'identità • Passaporto • Altro ____ 			
--	--	--	--

INFORMATIVA PRIVACY

MODALITÀ DI COMPILAZIONE	
<p>La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli _____, oppure trasmessa via e-mail/PEC all'indirizzo _____@pec/it, oppure a mezzo posta all'indirizzo _____. Informazioni sono disponibili sul sito www._____.it o al numero verde 800.____.____.</p>	
RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA	
<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione: per la prima iscrizione al ruolo TARI o tariffa puntuale • Cessazione: in caso di cessazione di detenzione di un immobile • Variazione: specificare la motivazione della variazione <ul style="list-style-type: none"> • Mq: l'aggiornamento dei dati è rimandato alla sezione 2 • Contribuente - precedente intestatario: si riporta il nominativo del precedente intestatario e dalla sezione 1 si riportano i dati riferiti al nuovo intestatario • Indirizzo – precedente recapito: si riporta il precedente recapito e dalla sezione 1 si riportano i dati riferiti al nuovo recapito • <u>Avvio al recupero dei rifiuti al di fuori del servizio pubblico (Art. 238 co. 10 del D.lgs. 152/2006 come modificato dal D.lgs. 116/2020)</u>: tale variazione deve essere comunicata dall'utenza entro il 30 giugno di ciascun anno. • Data decorrenza: si riporta la data da cui decorrono l'attivazione, la cessazione o la variazione 	
SEZIONE 1	Dati contribuente TARI o tariffa puntuale
Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI	
SEZIONE 2	Descrizione locali occupati
Dati utenza non domestica	Specificare ragione sociale, p.iva, c.f. e codice Ateco attività
Tipologia di utenza	Selezionare l'opzione corretta; in caso di condominio, inserire CF e amministratore del condominio
Indirizzo	Specificare i dati relativi all'indirizzo dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale
Dati catastali	Riportare i dati catastali relativi all'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, specificando i dati relativi all'abitazione e a eventuali pertinenze
Estremi atto	Riportare gli estremi dell'atto che determinano l'attivazione (es. atto acquisto immobile), cessazione (es. atto vendita immobile) o variazione (es: certificato di nascita)
SEZIONE 3	Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)
Indicare i dati della persona proprietaria dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, qualora questo sia diverso dall'utente contribuente della TARI o tariffa puntuale	
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante	Questa sezione si compila solo qualora il modulo venga utilizzato per VARIAZIONE
SEZIONE 4	Note
È possibile riportare specifiche relative alla richiesta.	
SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____ / ____ / ____
Selezionare la voce di interesse qualora l'utente contribuente TARI o tariffa puntuale gode di eventuali agevolazioni economiche ai fini del computo TARI o tariffa puntuale	

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet	
Modalità consegna attrezzature per la raccolta	
Calendario di raccolta e spazzamento	
Servizi di lavaggio strade	
Modalità segnalazioni, richieste, ec.	e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc
Carta qualità	Dove reperirla

Codice utente	
Codice utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
<ul style="list-style-type: none"> • e-mail/pec • posta • di persona 	

**RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI / RICHIESTA RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI
SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI**

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale - RAPPRESENTANTE LEGALE (utenze non domestiche)											
Cognome					Nome								
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale										
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico								
Indirizzo e-mail										@			
Indirizzo P.E.C. (Posta)										@			

SEZIONE 2 (solo utenze non domestiche)		Descrizione locali occupati (utenza non domestica)											
Intestatario													
Denominazione/Ragione sociale (utenze non domestiche)													
Codice fiscale													
Codice ATECO attività (utenze non domestiche)		Partita IVA											

SEZIONE 3		Richiesta									
		<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, ecc. • Reclamo per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale servizio di raccolta, ecc. • Rettifica di fatturazione per errato addebito, svuotamenti non avvenuti, pagamenti non dovuti, rimborsi attesi, ecc. 									
		Descrizione motivo della richiesta									
		<hr/> <hr/>									

Il contribuente dichiara di aver compilato il presente modello e che quanto in esso espresso è vero ed è documentabile su richiesta delle amministrazioni competenti ed è consapevole che, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della denuncia, decederà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

Il contribuente è consapevole delle responsabilità penali che si assume ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000 per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

Data	In qualità di:	Firma
------	----------------	-------

--	--	--

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<ul style="list-style-type: none">• Carta d'identità• Passaporto• Altro _____			

INFORMATIVA PRIVACY

MODALITÀ DI COMPILAZIONE

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli _____, oppure trasmessa via e-mail/PEC all'indirizzo _____@pec/it, oppure a mezzo posta all'indirizzo _____. Informazioni sono disponibili sul sito www._____.it o al numero verde 800. _____. ____.

SEZIONE 1 **Dati contribuente TARI o tariffa puntuale - RAPPRESENTANTE LEGALE (utenze non domestiche)**

Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI

SEZIONE 2 **Descrizione locali occupati (utenza non domestica)**

La sezione 2 deve essere compilata solo in caso di utenze non domestiche, con i dati relativi alla stessa.

SEZIONE 3 **Richiesta**

Selezionare l'opzione relativa alla richiesta che l'utente vuole effettuare, specificandone nel riquadro successivo le motivazioni

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet _____

Modalità consegna attrezzature per la raccolta

Calendario di raccolta e spazzamento

Modalità segnalazioni, richieste, ec.

Carta qualità

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Dove reperirla

Codice utente	
Codice utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail/pec • posta • di persona

SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA	
<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazione disservizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale																		
Cognome					Nome															
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale																	
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico															
Indirizzo e-mail					Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)															
@					@															

SEZIONE 2 (solo utenze non domestiche)		Descrizione locali occupati (utenza non domestica)																		
Intestatario																				
Denominazione/Ragione sociale (utenze non domestiche)																				
Codice fiscale																				
Codice ATECO attività (utenze non domestiche)		Partita IVA																		

SEZIONE 3		Descrizione del disservizio o della richiesta di sostituzione del contenitore	
<ul style="list-style-type: none"> • Disservizio 	Tipologia di raccolta: <ul style="list-style-type: none"> • Secco residuo (Indifferenziato) • Organico • Carta • Plastica • Vetro • Altro: _____ 	Data disservizio	
		___ / ___ / ___	
note	_____ _____		
	Tipologia di raccolta:	Motivazione sostituzione	

<ul style="list-style-type: none"> Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata 	<ul style="list-style-type: none"> Secco residuo (Indifferenziato) Organico Carta Plastica Vetro Altro: _____ 	<ul style="list-style-type: none"> Rottura Smarrimento Altro: _____
note	<hr/> <hr/> <hr/>	

Il contribuente dichiara di aver compilato il presente modello e che quanto in esso espresso è vero ed è documentabile su richiesta delle amministrazioni competenti ed è consapevole che, qualora dal controllo emerge la non veridicità del contenuto della denuncia, decadrà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

Il contribuente è consapevole delle responsabilità penali che si assume ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000 per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

Il conducente dichiara di impegnarsi a rispettare tutte le norme regolamentari che regolano il servizio di raccolta rifiuti emanate da parte del Comune e dal _____

Data	In qualità di:	Firma

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<ul style="list-style-type: none"> Carta d'identità Passaporto Altro _____ 			

INFORMATIVA PRIVACY

MODALITÀ DI COMPILAZIONE

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli _____, oppure trasmessa via e-mail/PEC all'indirizzo _____@pec/it, oppure a mezzo posta all'indirizzo _____. Informazioni sono disponibili sul sito www._____.it o al numero verde 800. ____.

SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Selezionare la motivazione

SEZIONE 1 Dati contribuente TARI o tariffa puntuale

Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI o tariffa puntuale

SEZIONE 2 Descrizione locali occupati (utenza non domestica)

La sezione 2 deve essere compilata solo in caso di utenze non domestiche, con i dati relativi alla stessa.

SEZIONE 3 Note

Scegliere tra le due opzioni:

- Disservizio
- Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata

Per ciascuna tipologia di opzione prescelta inserire i dati richiesti: per il disservizio è obbligatorio inserire la data in cui si è rilevato lo stesso; per la richiesta di sostituzione contenitore è obbligatorio _____

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet _____

**Modalità consegna
attrezzature per la
raccolta**

**Calendario di
raccolta e
spazzamento**

**Modalità
segnalazioni,
richieste, ec.**

Carta qualità

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Dove reperirla

Codice utente (se iscritto)	
Codice Utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail/pec • telefono

RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale												
Cognome					Nome									
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale											
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico									
Indirizzo e-mail					Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)									
@					@									

SEZIONE 2		Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare									
Tipologia e quantità di rifiuto da ritirare											
<ul style="list-style-type: none"> • RAEE: <ul style="list-style-type: none"> ○ Piccoli elettrodomestici n. _____ ○ Grandi elettrodomestici n. _____ • Ingombranti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arredo in legno n. _____ ○ Divani n. _____ ○ Poltrone n. _____ ○ Materassi n. _____ ○ Altro: _____ n. _____ • Verde m³. _____ 											
note	<hr/> <hr/> <hr/>										

Il contribuente dichiara di aver compilato il presente modello e che quanto in esso espresso è vero ed è documentabile su richiesta delle amministrazioni competenti ed è consapevole che, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della denuncia, decederà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

Il contribuente è consapevole delle responsabilità penali che si assume ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000 per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

Il conducente dichiara di impegnarsi a rispettare tutte le norme regolamentari che regolano il servizio di raccolta rifiuti emanate da parte del Comune e dal _____

Data	In qualità di:	Firma
------	----------------	-------

--	--	--

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<ul style="list-style-type: none"> • Carta d'identità • Passaporto • Altro _____ 			

INFORMATIVA PRIVACY

MODALITÀ DI COMPILAZIONE

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli _____, oppure trasmessa via e-mail/PEC all'indirizzo _____@pec/it, oppure a mezzo posta all'indirizzo _____. Informazioni sono disponibili sul sito www._____.it o al numero verde 800. _____. ____.

SEZIONE 1 **Dati contribuente TARI o tariffa puntuale**

Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI

SEZIONE 2 **Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare**

Specificare la tipologia di rifiuto da ritirare e i quantitativi; aggiungere eventuali note per ulteriori specifiche.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet

Modalità consegna attrezzature per la raccolta

Calendario di raccolta e spazzamento

Modalità segnalazioni, richieste, ec.

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Carta qualità

Dove reperirla

Codice utente (se iscritto)	
Codice Utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail/pec • telefono

RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale																		
Cognome					Nome															
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale																	
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico															
Indirizzo e-mail					Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)															
@					@															

SEZIONE 2		Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare									
Tipologia e quantità di rifiuto da ritirare											
<ul style="list-style-type: none"> • RAEE: <ul style="list-style-type: none"> ○ Piccoli elettrodomestici n. _____ ○ Grandi elettrodomestici n. _____ • Ingombranti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arredo in legno n. _____ ○ Divani n. _____ ○ Poltrone n. _____ ○ Materassi n. _____ ○ Altro: _____ n. _____ • Verde m³. _____ 											
note		<hr/> <hr/> <hr/>									

Il contribuente dichiara di aver compilato il presente modello e che quanto in esso espresso è vero ed è documentabile su richiesta delle amministrazioni competenti ed è consapevole che, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della denuncia, decadrà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

Il contribuente è consapevole delle responsabilità penali che si assume ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000 per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

Il conducente dichiara di impegnarsi a rispettare tutte le norme regolamentari che regolano il servizio di raccolta rifiuti emanate da parte del Comune e dal _____

Data	In qualità di:	Firma
------	----------------	-------

--	--	--

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<ul style="list-style-type: none"> • Carta d'identità • Passaporto • Altro _____ 			

INFORMATIVA PRIVACY

MODALITÀ DI COMPILAZIONE

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli _____, oppure trasmessa via e-mail/PEC all'indirizzo _____@pec/it, oppure a mezzo posta all'indirizzo _____. Informazioni sono disponibili sul sito www._____.it o al numero verde 800. _____. ____.

SEZIONE 1 **Dati contribuente TARI o tariffa puntuale**

Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI

SEZIONE 2 **Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare**

Specificare la tipologia di rifiuto da ritirare e i quantitativi; aggiungere eventuali note per ulteriori specifiche.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet

Modalità consegna attrezzature per la raccolta

Calendario di raccolta e spazzamento

Modalità segnalazioni, richieste, ec.

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Carta qualità

Dove reperirla