CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI INTEGRATA

Bacino territoriale ATO n. 3

COMUNE DI MONTECASSIANO

in vigore dal 01/01/2023

Gestori del Servizio di Igiene Urbana

COSMARI

Montecassiano

SOMMARIO

1 PREMESSA 3

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione 3
1.2 Principali riferimenti normativi 4
1.3 Scelta dello schema di servizio 5
1.4 I gestori di riferimento 5
1.5 Principi fondamentali ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi 6
1.5.1 Rispetto delle normative e onestà 6
1.5.2 Eguaglianza di trattamento 6
1.5.3 Imparzialità 6
1.5.4 Continuità 6
1.5.5 Chiarezza e trasparenza 7
1.5.6 Efficienza ed efficacia 7
1.5.7 Partecipazione 7
1.5.8 Tutela dell'ambiente 7
1.5.9 Sviluppo sostenibile 7
1.5.10 Cortesia 7
1.5.11 Semplificazione delle procedure 7
1.5.12 Privacy 7
1.6 Struttura del documento 8

2 ALLEGATO A - IL GESTORE COSMARI 10

2.1 Premessa gestore Cosmari 10
2.2 Informazioni sul gestore Cosmari 10
2.3 Descrizione dei servizi forniti 10
2.3.1 Modalità di effettuazione dei servizi di raccolta 10
2.3.2 Raccolta porta a porta (indifferenziato, multimateriale, carta-cartone) 11
2.3.3 Raccolta con contenitori stradali (organico, vetro, pannoloni, indumenti usati, oli vegetali) 11
2.3.4 La rete dei Centri di Raccolta e del Riuso 12
2.3.5 Servizi di ritiro su chiamata: INGOMBRANTI 12
2.3.6 Attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti 13
2.4 Territori serviti e perimetro di riferimento 13
2.5 Scelta dello schema di servizio 14
2.6 Certificazioni di qualità 14
2.7 Servizi erogati dal gestore nei singoli comuni 14
2.8 Trasparenza 14
2.9 Tutela dell'utente 15
2.10 La regolazione della qualità del servizio 16
2.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento 17
2.12 Validità della Carta della Qualità del gestore Cosmari 17
2.13 Allegati 17

3 ALLEGATO B - IL GESTORE COMUNE 19

3.1 Premessa gestore Comune 19
3.2 Territorio servito e perimetro di riferimento 19
3.3 Scelta dello schema di servizio 20
3.4 Certificazioni di qualità 21
3.5 Servizi erogati 21
3.6 Trasparenza 21
3.7 Tutela dell'utente 23
3.8 Standard di qualità del servizio 24
3.9 Validità della carta del servizio del Gestore Comune 26

1 PREMESSA

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA) con la Delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente Territorialmente Competente (l'ATA 3 Macerata, di seguito anche ETC) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente Territorialmente Competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La presente Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

- **riporta il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **gli obblighi di servizio;**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'ARERA;**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente**.

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i Gestori dei servizi pubblici indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente, il soggetto pubblico di regolazione del servizio. La Carta della Qualità in particolare:

- individua i **principi fondamentali** cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua gli **standard di qualità** del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il **rapporto tra il gestore e gli utenti** per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le **procedure di reclamo** da parte degli utenti.

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a rispettare:

a) **il Contratto di Servizio per l'**affidamento nella modalità dell'"in house providing" al COSMARI del servizio di gestione integrata dei rifiuti dell'ATO 3-Macerata, approvato con Delibera dell'Assemblea dell'ATA 3 n.2/2015 e s.m.i., pubblicato nel sito https://www.ata3macerata.it;

b) **il regolamento del servizio di gestione rifiuti**, approvato dai singoli Comuni, ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

c) **il regolamento per l'applicazione della tariffa** vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta della Qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è resa disponibile sul sito www.cosmarimc.it, sul sito del Comune e reperibile presso le Amministrazioni Comunali.

La Carta della Qualità verrà aggiornata a cura dei Gestori per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento. L'ETC potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

1.2 Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- alla Legge Regionale Marche n. 24/2009 e s.m.i. recante "*Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati*";
- al decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- alla legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59*";
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "*Norme in materia ambientale*", parte quarta "*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*";
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";
- al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*";

- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 Scelta dello schema di servizio

L'ETC, con determinazione dirigenziale n. 32 del 28.03.2022, ha inquadrato tutti i gestori del servizio di gestione rifiuti dell'ATO 3 Macerata all'interno dello Schema I (Livello qualitativo minimo), ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

1.4 I gestori di riferimento

Profili di Qualità regolati ai sensi della Delibera ARERA n. 15/2022	Gestore di riferimento
Titolo I - CARTA DELLA QUALITÀ	COSMARI Comune
Titolo II - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	Comune
Titolo II - CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	COSMARI
Titolo III - RECLAMI	Comune (gestione tariffa) COSMARI (raccolta e spazzamento)
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	Comune (gestione tariffa) COSMARI (raccolta e spazzamento)
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	Comune
Titolo IV - SPORTELLO FISICO E ONLINE	Non applicato allo schema di riferimento
Titolo IV - SERVIZIO TELEFONICO	Comune (gestione tariffa) COSMARI (raccolta e spazzamento)
Titolo V - MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Comune
Titolo VI - SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	COSMARI
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	COSMARI
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	COSMARI
Titolo VII - INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	COSMARI
Titolo VIII - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	COSMARI
Titolo IX - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	COSMARI
Titolo X - SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	COSMARI
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE, ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO AI GESTORI COMPETENTI	Comune
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE NON DI COMPETENZA AI GESTORI DEI RELATIVI SERVIZI	COSMARI/Comune

1.5 Principi fondamentali ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

1.5.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

1.5.2 Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente.

Si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- **garantire**, per quanto possibile**, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- **ridurre al minimo**, per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli fisici** per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente.**

1.5.3 Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

1.5.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

1.5.5 Chiarezza e trasparenza

Il Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

1.5.6 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

1.5.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

1.5.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

1.5.9 Sviluppo sostenibile

L'azienda si pone quale impegno per le generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale ad attuare politiche di sviluppo sostenibile quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo a tutte le matrici ambientali: riduzione della produzione dei rifiuti e rispetto della gerarchia nella gestione stessa, emissioni in atmosfera, rumore e impatto sul regime delle acque.

1.5.10 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

1.5.11 Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

1.5.12 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", come modificato

da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

1.6 Struttura del documento

Al fine di predisporre la Carta della Qualità Integrata di riferimento per i servizi erogati nel territorio comunale, il presente documento, oltre alle premesse è costituito dai seguenti allegati:

- Allegato A – Carta della Qualità dei servizi del Gestore COSMARI;
- Allegato B – Carta della Qualità del Comune di Montecassiano.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI di IGIENE URBANA INTEGRATA

Bacino territoriale ATO n. 3

(comuni della Provincia di Macerata e comune di Loreto)

in vigore dal 01/01/2023

Allegato A – Carta della Qualità del gestore COSMARI

2 ALLEGATO A - IL GESTORE COSMARI

2.1 Premessa gestore Cosmari

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito “Carta”; “Carta della Qualità” o “CdQ”) è stata predisposta dal Cosmari srl (di seguito anche “Gestore”) relativamente ai servizi svolti nei Comuni appartenenti all’ATO n. 3 (55 Comuni della Provincia di Macerata e Comune di Loreto) nell’ambito del quale le funzioni di Ente Territorialmente Competente individuate da ARERA sono svolte dall’ATA 3 (di seguito “ETC”).

Oggetto, ambito di applicazione e riferimenti normativi sono riportati ai paragrafi 1.1 e 1.2.

2.2 Informazioni sul gestore Cosmari

Descrizione generale del Gestore e informazioni anagrafiche

Gestore del Servizio (Ragione sociale)	COSMARI srl
partita IVA	00899570436
codice fiscale	80010900431
Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali	AN/000007
Sede legale	TOLENTINO (MC), LOCALITA' PIANE DI CHIENTI
Sede amministrativa	TOLENTINO (MC), LOCALITA' PIANE DI CHIENTI
Natura giuridica del gestore	Società a responsabilità limitata (S.r.l.)
Il gestore appartiene a un gruppo?	NO
Ragione sociale Capogruppo	-
PEC	pec@cosmari-mc.it
telefono	0733 203504

La Società risulta gestore del servizio di gestione dei servizi di raccolta e spazzamento nei Comuni appartenenti all’Ambito Territoriale Ottimale A.T.A. 3 Macerata, composto dai Comuni della Provincia omonima e dal Comune di Loreto.

2.3 Descrizione dei servizi forniti

COSMARI è società a responsabilità limitata partecipata dai Comuni della provincia di Macerata. Come già detto, l'azienda è gestore in house del ciclo urbano dei rifiuti per l'ATO 3 Macerata, composto dai Comuni della Provincia omonima e dal Comune di Loreto. Attualmente, COSMARI gestisce il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per 56 Comuni.

Il dettaglio dei servizi erogati in ciascun Comune, è consultabile nei documenti allegati a corredo della presente Carta:

- *CALENDARIO RACCOLTA_PAP_allegato1*
- *CDR gestione COSMARI_allegato2*
  - *REGOLAMENTO_CDR_allegato2.1*
- *SCHEDA SERVIZI COMUNE_allegato3*

2.3.1 Modalità di effettuazione dei servizi di raccolta

Il territorio dell'ATO 3 è servito in larga parte con un modello organizzativo omogeneo delle raccolte, basato sul sistema “porta a porta”. Tale modello è attuato in 53 comuni pari al 99% della popolazione dell'ambito, incluso Loreto, che è entrato a far parte dell'ATO nel 2017.

Nei comuni di Bolognola, Cessapalombo e Poggio S. Vicino, rimane ancora operativa la raccolta stradale con campane e cassonetti, a conferimento libero.

2.3.2 Raccolta porta a porta (indifferenziato, multimateriale, carta-cartone)

Il modello di raccolta porta a porta è adottato in 53 comuni con modalità identiche, con piccole varianti nelle frequenze dei passaggi e l'eventuale attivazione di particolari servizi come la raccolta porta a porta dei pannolini.

Le modalità di esecuzione del servizio di raccolta sono definite favorendo quelle tecniche che permettano di incrementare le rese e la qualità di recupero dei materiali, contenendo i costi di gestione.

In relazione alle diverse classi merceologiche ed alla conformazione del territorio, la raccolta dei rifiuti urbani viene svolta eseguendo il prelievo dei rifiuti presso il luogo di produzione, attraverso l'esposizione, per ciascuna tipologia di materiale, secondo un calendario stabilito.

Utenza domestica

Il sistema si basa su una raccolta selettiva e qualificata spinta delle varie frazioni merceologiche:

- raccolta domiciliare **multimateriale** del secco leggero, effettuata con sacco trasparente blu in cui l'utente introduce i seguenti rifiuti: plastica, lattine e barattolame metallico;
- raccolta domiciliare della **carta**, effettuata con apposito sacchetto in carta, o all'interno di un generico sacchetto sempre in carta a perdere già in possesso dell'utente (tipo quelli che comunemente sono in uso in alcuni esercizi commerciali dove viene riposta la merce acquistata…), oppure opportunamente legati;
- raccolta domiciliare del resto dei **rifiuti indifferenziati**, effettuata con sacco trasparente giallo, in cui introdurre esclusivamente ciò che non si può differenziare.

La raccolta viene effettuata attraverso il ritiro del sacco da parte degli operatori incaricati, davanti l'uscio di casa dell'utente, sul primo suolo pubblico o alla confluenza della via, per vicoli stretti e di difficile transito, non ad uso pubblico.

Utenza non domestica

Anche per l'utenza non domestica, il sistema si basa su una raccolta selettiva e qualificata spinta delle varie frazioni merceologiche, **multimateriale, carta, rifiuti indifferenziati**.

Il conferimento può avvenire in contenitori riservati assegnati in comodato d'uso, o in sacchi specifici, secondo i raggruppamenti illustrati per l'utenza domestica, rispettando le regole assegnate dal servizio (orario e giornate di esposizione).

Per l'utenza non domestica, è istituita la raccolta del **cartone da imballaggio**, da conferire, sempre secondo il calendario di esposizione, in contenitori riservati o sfuso.

Le frequenze ed i giorni di raccolta delle diverse tipologie di rifiuto vengono comunicati all'utenza attraverso il Calendario annuale della raccolta ed altri strumenti messi a disposizione degli utenti (informative, campagne di comunicazione, ecc.)

2.3.3 Raccolta con contenitori stradali (organico, vetro, pannoloni, indumenti usati, oli vegetali)

La raccolta avviene tramite appositi contenitori posizionati sul territorio, collocati su aree debitamente individuate dal Comune.

Le frazioni di rifiuto gestite con tale modalità sono:

- la **frazione organica** (scarti di cibo, frutta, verdura…) da conferire con sacchetti biodegradabili e compostabili, all'interno dei contenitori di colore marrone da 240 lt. La fre-

quenza di vuotamento è in genere di due volte/settimana. Nel periodo estivo, nei tre comuni della costa (Civitanova, Porto Recanati e Potenza Picena) la frequenza di vuotamento viene aumentata. Nel centro storico del Comune di Montelupone, il conferimento della frazione organica avviene attraverso l'esposizione del mastellino da 10 lt. Le utenze non domestiche conferiscono nei contenitori stradali o riservati, utilizzando appositi sacchetti, consegnati gratuitamente su prenotazione.

- il **vetro,** da conferire sfuso all'interno dei contenitori di colore verde da 240 lt, con frequenza di vuotamento medio di una volta/settimana. Per le utenze domestiche del centro storico dei Comuni di Macerata e Treia, è attivo un servizio di raccolta domiciliare settimanale del vetro mediante l'utilizzo di sacchi verdi.
- i **pannolini** e **pannoloni (e presidi sanitati in genere)** da conferire insacchettati, all'interno dei contenitori di colore giallo.

  Nei Comuni di Civitanova e Macerata, con esclusione delle zone periferiche, si effettua un servizio porta a porta dedicato per la raccolta di pannolini e pannoloni, mediante l'utilizzo di sacchi di colore rosso con frequenza pari a 3 ritiri/settimana.

L'evoluzione della raccolta con contenitori stradali delle suddette frazioni, è rappresentata dai Green Point, attualmente operativi nel Comune di Castelraimondo e in una frazione del comune di Montecassiano.

2.3.4 La rete dei Centri di Raccolta e del Riuso

L'ATO risulta servito da una rete di **40 Centri di Raccolta comunali** ed **intercomunali**, di cui **32** gestiti da COSMARI.

Nei comuni di Macerata, Pollenza, Potenza Picena e Treia, sono operativi due centri di raccolta.

L'accesso ai centri di raccolta è consentito:

- ai residenti o proprietari e/o locatari di abitazioni insistenti sul territorio comunale, o in altri comuni se il centro è a valenza intercomunale tramite convenzione
- ai titolari di utenze non domestiche con sede nel territorio comunale o intercomunale, limitatamente al conferimento dei rifiuti urbani.
- ai soggetti autorizzati al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti di esclusiva provenienza domestica (es. rivenditori, installatori e centri assistenza RAEE).

Vista la peculiarità territoriale del territorio servito, in un'ottica di ottimizzazione ed economicità di servizio, alcuni centri di raccolta, sono organizzati in gestione intercomunale, regolamentata da apposita convenzione. Questo è il caso dei comuni di Belforte del Chienti, Bolognola, Caldarola, Castelsantangelo sul Nera, Cessapalombo, Fiuminata, Gagliole, Gualdo, Montecassiano, Muccia, Penna San Giovanni, Pieve Torina, Ripe San Ginesio, Sarnano, Sefro, Serrapetrona, Serravalle, convenzionati con altri centri di raccolta.

I comuni di Montecassiano, Montecavallo e Poggio San Vicino non hanno accesso a centri di raccolta.

I **centri del riuso** sono strutture create in ambito provinciale per ridurre la produzione di rifiuti mediante cessione dei beni (per lo più ingombranti) a privati interessati al loro riutilizzo. Nel bacino sono presenti sei centri di riuso attivi, anch'essi a carattere comunale e/o intercomunale, nei comuni di Camporotondo, Castelraimondo, Civitanova Marche, Macerata, Montecassiano e Tolentino; quelli di Civitanova e Macerata sono in gestione Cosmari.

2.3.5 Servizi di ritiro su chiamata: INGOMBRANTI

Presso i Comuni indicati nelle singole schede Comune, è istituito il ritiro dei **rifiuti ingombranti a domicilio,** secondo le modalità previste dall'art. 29 della Deliberazione ARERA n.15/2022.

La prenotazione per il ritiro, viene acquisita dal comune, in qualità di gestore della tariffa e competente per la verifica dell'iscrizione a ruolo dell'utente richiedente, e trasmessa al gestore del servizio Cosmari, che effettua il ritiro con frequenze stabilite, non inferiore ad un ritiro/mese.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti, nei comuni dove non è presente il centro di raccolta comunale e nei comuni convenzionati con centri ubicati in altro comune, il servizio segue lo standard dettato dall'ATA. Nei comuni dove non è presente un centro di raccolta, il servizio viene erogato osservando gli standard assegnati dalla Deliberazione ARERA n.15/2022.

2.3.6 Attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti

COSMARI effettua anche alcune attività da ritenersi – ai sensi della Del. 363/2021/R/rif – esterne al ciclo dei rifiuti urbani, vale a dire:

- derattizzazione;
- disinfestazione delle zanzare;
- cancellazione scritte vandaliche;
- gestione servizi igienici pubblici;
- controllo della proliferazione dei piccioni;
- manutenzione di alcune aree verdi;
- manutenzione di fontane pubbliche.

2.4 Territori serviti e perimetro di riferimento

La presente Carta della Qualità è riferita ai servizi erogati dal Gestore nei 56 Comuni dell'ATO 3. In generale, ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 il Gestore può assumere le qualifiche di cui alla tabella seguente, meglio inquadrate nelle schede di dettaglio di ciascuna Amministrazione:

Perimetro gestionale	Gestore COSMARI
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	No
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	Si
Gestore raccolta e trasporto	Si
Gestore rifiuti ingombranti	Si
Gestore Pronto Intervento	Si

Inoltre, sempre con riferimento alla Deliberazione ARERA n.15/2022, nella seguente tabella è riportato un quadro delle disposizioni applicabili al Gestore, tenuto conto degli impegni contrattuali e delle disposizioni dell'ETC.

Perimetro gestionale	GESTORE COSMARI (*)
Titolo I - CARTA DELLA QUALITÀ	Si
Titolo II - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	No
Titolo II - CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	Si
Titolo III - RECLAMI	Si, con deroga (*)
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	Si, con deroga (*)
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	No
Titolo IV - SPORTELLO FISICO E ONLINE	Non applicato allo schema di riferimento

Perimetro gestionale	GESTORE COSMARI (*)
Titolo IV - SERVIZIO TELEFONICO	Si, con deroga (*)
Titolo V - MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	No
Titolo VI - SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	Si
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Si
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	Si
Titolo VII - INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	Si
Titolo VIII - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Si
Titolo IX - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	Si
Titolo X - SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	Si
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE, ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO AI GESTORI COMPETENTI	No
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE NON DI COMPETENZA AI GESTORI DEI RELATIVI SERVIZI	Si

(*) ai sensi degli art. 2.3 e 2.4 del TQRIF, si inquadra la deroga relativamente al perimetro di competenza del gestore del servizio, per quanto riguarda l'aspetto esecutivo del servizio, mantenendo in capo ai comuni la gestione delle tariffe.

2.5 Scelta dello schema di servizio

L'ETC, con determinazione dirigenziale n. 32 del 28.03.2022 ha inquadrato tutti i gestori del servizio di gestione rifiuti dell'ATO 3 Macerata all'interno dello Schema I (Livello qualitativo minimo), ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

2.6 Certificazioni di qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, il Gestore si è dotato di sistemi di:

- gestione della qualità, per il quale ha conseguito la certificazione di conformità alla norma **ISO 9001:2015,** relativamente all'attività di "*selezione e recupero di carta e cartone proveniente dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani***";**
- gestione della qualità, per il quale ha conseguito la certificazione di conformità ai sensi dell'art. 6 del **Regolamento (UE) n. 333/2011;**
- gestione dell'ambiente, per il quale ha conseguito la certificazione di conformità alla norma **ISO 14001:2015** ed al **Regolamento EMAS;**
- gestione della sicurezza, per il quale ha conseguito la certificazione di conformità alla norma **ISO 45001:2018.**

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

2.7 Servizi erogati dal gestore nei singoli comuni

Si rimanda alle schede dei singoli Comuni.

2.8 Trasparenza

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: https://www.cosmarimc.it/rifiuti-cms/trasparenza-rifiuti/?a=, accessibile dalla home page, all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

a) la **ragione sociale del Gestore** che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,

b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per l'invio di reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare,

c) la **modulistica per l'invio di reclami**, liberamente accessibile e scaricabile,

d) il **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le **modalità di raccolta** a disposizione dell'utente, ivi **inclusi i centri di raccolta** e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione,

e) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta,**

f) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto,

g) **la Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile,

h) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR, raggiungibile tramite l'indirizzo https://www.cosmarimc.it/visualizza-i-dati-della-raccolta/?m=raccolta-differenziata,

i) il **calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade** oppure **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta,

j) **i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF ,

k) **il posizionamento della gestione** nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF, consultabile nel sito www.ata3macerata.it.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:
indirizzo e-mail: infoporta@cosmarimc.it
numero verde: 800640323
LUNEDI' - VENERDI 08.00 - 14.00. SABATO 08.00 – 12.00
sito internet www.cosmarimc.it

2.9 Tutela dell'utente

Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate tramite posta o e-mail all'ETC, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà le determinazioni in merito.

Al momento della presentazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

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

2.10 La regolazione della qualità del servizio

Il gestore è attualmente inquadrato nello schema regolatorio I pertanto, sulla base di tale schema, gli obblighi del servizio, determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- **tutela dell'ambiente;**
- **formazione del personale;**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente;
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio;
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite;

Di seguito sono descritti i profili regolati da ARERA secondo quanto stabilito con Delibera n.15/2022 e sono identificati quelli che risultano obbligatori in relazione allo Schema Regolatorio I e la relativa competenza del gestore COSMARI in relazione alle attività svolte:

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	Schema Regolatorio I	
	Obbligo	COSMARI(*)
Adozione e pubblicazione di un'unica **Carta della qualità** del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	**SI**	**SI**
Modalità di **attivazione del servizio** di cui all'Art. 6 e 7	**SI**	**NO**
Modalità per la **variazione o cessazione del servizio** di cui all'Art. 10 e 11	**SI**	**NO**
Procedura per la gestione dei **reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**, di cui all'Art.13,17,18	**SI**	**SI parziale**
Obblighi e requisiti minimi dello **sportello fisico e online** di cui all'Art. 19 e 22	**NO**	**SI** (da Schema II)
Obblighi di **servizio telefonico** di cui all'Art.20 e 22	**SI**	**SI**
Modalità e **periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi** non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	**SI**	**NO**
Obblighi in materia di servizi di **ritiro su chiamata** e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	**SI**	**SI**
Obblighi in materia di **disservizi e riparazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	**SI**	**SI parziale**
Predisposizione di una **mappatura delle diverse aree di raccolta** stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	**SI**	**SI**
Predisposizione di un **Programma delle attività di raccolta e trasporto** di cui Art. 35.2	**SI**	**SI parziale**
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un **Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento** delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	**NO**	**SI** (da Schema IV)
Registrazione delle **interruzioni del servizio di raccolta e trasporto** di cui all'Art 36	**NO**	**SI** (da Schema IV)
Predisposizione di un **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** delle strade di cui all'Art. 42.1	**SI**	**SI parziale**
Registrazione delle **interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio** delle strade di cui all'Art. 43	**NO**	**SI** (da Schema IV)
Obblighi in materia di **sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani** di cui all'Art.48	**SI**	**SI parziale**

(*) la classe "Si parziale" si riferisce a obblighi di competenza del Gestore ma anche di altri gestori dei servizi operanti nel Comune ciascuno per i profili di propria competenza

2.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, pertanto si rimanda agli aggiornamenti successivi.

2.12 Validità della Carta della Qualità del gestore Cosmari

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica della Carta sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del gestore e del comune di competenza e anche attraverso comunicati stampa specifici.

La Carta è disponibile sul sito internet del gestore all'indirizzo www.cosmarimc.it.

2.13 Allegati

CALENDARIO RACCOLTA PAP_allegato1;
CDR gestione COSMARI_allegato2;
REGOLAMENTO_CDR_allegato2.1
SCHEDA SERVIZI COMUNE_allegato3

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI di IGIENE URBANA INTEGRATA

Bacino territoriale ATO n. 3

(comuni della Provincia di Macerata e comune di Loreto)

in vigore dal 01/01/2023

Allegato B – Carta della Qualità del Comune di Montecassiano

3 ALLEGATO B - IL GESTORE COMUNE

3.1 Premessa gestore Comune

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito “Carta”; “Carta della Qualità” o “CdQ”) è stata predisposta **Comune di Montecassiano** relativamente ai servizi di igiene urbana svolti direttamente dall’Amministrazione Comunale.

La presente Carta della Qualità è resa disponibile presso l’Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, sul sito internet del Comune presso lo sportello sito in Montecassiano, Via Rossini 5, aperto nei seguenti orari: Martedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13,00.

Presso i precedenti punti di contatto l’utente potrà altresì reperire materiale informativo in cui sono riportati:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
b) gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta.

Oggetto, ambito di applicazione e riferimenti normativi sono riportati ai paragrafi 1.1 e 1.2.

3.2 Territorio servito e perimetro di riferimento

La presente Carta della Qualità è riferita ai servizi erogati dal Comune in qualità di gestore di parte dei servizi di igiene urbana.

In particolare, ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 il Comune risulta gestore dei servizi riportati in tabella:

Perimetro gestionale	Comune di Montecassiano	Note
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	SI	
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	NO	
Gestore raccolta e trasporto	NO	
Gestore rifiuti ingombranti	NO	
Gestore Pronto Intervento	NO	

3.3 Scelta dello schema di servizio

ATA Macerata in qualità di ETC, con proprio atto n. 32 del 28.03.2022 ha stabilito che l'ambito tariffario coincidente con il Comune di Montecassiano sia posizionato nello **Schema I** ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

COMUNE	SCHEMA REGOLATORIO	LIVELLO QUALITATIVO
Montecassiano	SCHEMA I	BASE

In considerazione del posizionamento di cui sopra, nella seguente tabella è riportato il quadro delle disposizioni applicabili al Comune.

Perimetro gestionale	Obbligo Schema I	Comune di Monte-cassiano
Titolo I - CARTA DELLA QUALITÀ	**SI**	SI
Titolo II - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	**SI**	SI
Titolo II - CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	**NO**	NO
Titolo III - RECLAMI	**SI**	SI
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	**SI**	SI
Titolo III - RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	**SI**	SI
Titolo IV - SPORTELLO FISICO E ONLINE	**NO**	SI
Titolo IV - SERVIZIO TELEFONICO	**SI**	SI
Titolo V - MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**SI**	SI
Titolo VI - SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	**SI**	NO
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	**SI**	NO
Titolo VII - INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	**SI**	NO
Titolo VII - INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	**SI**	NO
Titolo VIII - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	**SI**	NO
Titolo IX - CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	**SI**	NO
Titolo X - SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	**SI**	NO
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE, ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO AI GESTORI COMPETENTI	**SI**	SI
Titolo XI - INOLTRO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE NON DI COMPETENZA AI GESTORI DEI RELATIVI SERVIZI	**SI**	Si

3.4 Certificazioni di qualità

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge. Il Comune non ha certificazioni di qualità.

3.5 Servizi erogati

Si riportano i servizi erogati nell'Comune di riferimento:

- **gestione della TARI**, emissione documenti di riscossione, gestione accertamento e contenziosi, gestione rapporto con gli utenti, gestione banche dati utenze

Si rimanda inoltre al seguente link per i dettagli dei suddetti servizi previsti sul territorio (es. livello comunale). https://www.comune.montecassiano.mc.it/

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali, quali modifiche delle modalità di raccolta modifiche al calendario …), sarà data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc), almeno entro 30 gg solari prima la decorrenza, ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato della Trasparenza (TITR) approvato da ARERA con Del. 444/2019.

3.6 Trasparenza

Il Comune si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: https://www.comune.montecassiano.mc.it/ accessibile dalla home page, all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

a) **ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato** di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;

b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);

c) la **modulistica per l'invio di reclami**, liberamente accessibile e scaricabile;

d) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;**

e) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;

f) **la Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;

g) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;

h) il **calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade** oppure **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;

i) le **regole di calcolo della tariffa**, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili

j) le **informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie** accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;

k) gli estremi degli **atti di approvazione della tariffa** per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;

l) il **regolamento TARI** o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;

m) le **modalità di pagamento** ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;

n) le **scadenze per il pagamento** della tariffa riferita all'anno in corso;

o) le **informazioni rilevanti** per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

p) la/e **procedura/e per la segnalazione di errori** nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

q) l'indicazione della possibilità di ricezione dei **documenti di riscossione in formato elettronico** nonché della relativa procedura di attivazione;

r) **eventuali comunicazioni** agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;

s) **i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

t) **il posizionamento della gestione** nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;

u) **gli standard generali di qualità** di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;

v) **la tariffa media applicata** alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

w) **le modalità e i termini per l'accesso alla rateizzazione** degli importi;

x) **modalità e termini per la presentazione delle richieste** di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Inoltre l'utente potrà richiedere informazioni e assistenza ai seguenti punti di contatto:

- **Numero verde** del Comune: a disposizione dell'utenza dal 01/03/2023;
- **Sportello on line** : a disposizione per l'utente a far data dal 01/03/2023 e sarà disponibile nel sito web del Comune
- **Sportello fisico** sito in Montecassiano Via Rossini 5 – orari di apertura: Martedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

3.7 Tutela dell'utente

Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate tramite posta o e-mail all'ETC, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà le determinazioni in merito.

Al momento della presentazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

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

3.8 Standard di qualità del servizio

Gli standard di qualità del servizio introdotti da ARERA sono determinati dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- **tutela dell'ambiente;**
- **formazione del personale;**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente;
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio;
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite.

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

TQRIF ARERA - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI	Schema Regolatorio I		
	Obbligo	Comune	Note ()
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	SI	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	SI	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	SI*	TARI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	NO	SI (schema II)*	TARI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI*	TARI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	SI	SI	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	SI	NO	
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	SI	NO	
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	SI	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	NO	
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	NO	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	NO	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	NO	NO	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	NO	

(*) obblighi di competenza del Gestore ma anche di altri gestori dei servizi operanti nel Comune ciascuno per i profili di propria competenza

In particolare in considerazione delle attività gestite e dello schema regolatorio di riferimento il Comune di Montecassiano, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe è tenuto a rispettare dal 01.01.2023 gli obblighi previsti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022 riportati nella tabella successiva

Profilo	*art. TQRIF*	*Adempimenti correlati agli obblighi regolatori*
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	6	Il Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti deve mettere a disposizione dell'utente il modulo per l'attivazione del servizio scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online, conforme al TQRIF.
Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	7	Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa gli elementi minimi previsti dal TQRIF, tra cui la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	10	Il Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti deve mettere a disposizione dell'utente il modulo per la variazione/cessazione del servizio scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile,disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online, conforme al TQRIF.
Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	11	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio, indicando nella stessa gli elementi minimi previsti dal TQRIF, tra cui la la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Procedura di presentazione dei reclami scritti	17	Il gestore deve mettere a disposizione dell'utente un modulo per trasmettere il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati. Il modulo deve essere scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente (numero verde **e/o sportello fisico/online**), ovvero compilabile online.
Procedura di presentazione dei reclami scritti	17	Il gestore fornisce attraverso il servizio telefonico **e/o i punti di contatto** le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti	18	Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa gli elementi minimi previsti dal TQRIF tra cui l'eventuale valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata. Nella risposta deve inoltre riportare i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere per risolvere quanto indicato dall'utente.
Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti	18	Il gestore nella risposta scritta alla richiesta di rettifica è tenuto a riportare oltre a quanto sopra il dettaglio del calcolo effettuato per verificare la correttezza degli importi addebitati
Obblighi di servizio telefonico	20	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto devono disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza
Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente	22	Il gestore tramite i punti di contatto previsti dallo schema regolatorio deve consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a: i) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade; ii) elenco aggiornato dei rifiuti conferibili e eventuale calendario di ritiri; iii) descrizione delle corrette modalità di conferimento**, iv) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; v) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati; vii) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;** viii) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti
Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	24	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve garantire all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Profilo	art. TQRIF	Adempimenti correlati agli obblighi regolatori
Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	24	Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.
Periodicità di riscossione	26	Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR
Periodicità di riscossione	26	Nel caso in cui il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di 1 anno (con due rate), il gestore deve garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	26	In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale (allegando i bollettini al documento di riscossione)
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	27	L'utente può richiedere ulteriori rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi: i) utenti beneficiari del bonus sociale per settori elettrico e/o gas e/o settore idrico, ii) ulteriore utente disagiato individuato da ETC, iii) l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti emessi negli ultimi 2 anni
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	28	Il gestore, qualora le verifiche evidenzino un credito a favore dell'utente, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso detrazione dell'impoto nel primo documento utile, rimessa diretta nei casi previsti dal TQRIF

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune (e del perimetro gestionale non è prevista dal 01.01.2023 l'applicazione di Standard Generali di qualità stabiliti da ARERA nel TQRIF. L'applicazione degli Standard di qualità sarà introdotta nei successivi periodi regolatori.

3.9 Validità della carta del servizio del Gestore Comune

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di **60 giorni** mediante avviso sul sito internet del Comune e anche attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.montecassiano.mc.it Nonché presso gli uffici comunali siti in Montecassiano Via Rossini 5.