



SO.GE.NU.S. S.p.A.

SEDE LEGALE ED OPERATIVA

Via Cornacchia, 12 60030 Moie di Maiolati Spontini (AN)
Tel. 0731.703418 - Fax 0 731.703419 infoimpianto@sogenus.com

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Petrarca, 5-7-9 60030 Moie di Maiolati Spontini (AN)
Tel. 0731.705088 - Fax 0 731.70511
amministrazione@pec.sogenus.com
Albo nazionale gettori ambientali n AN/15/O/S - C.F./P.Iva
01141940427
REA ANCONA n.111380 - CAP.SOC. € 1.100.000 i.v. -
www.sogenus.com

CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI DEI COMUNI DI

**Castellbellino, Castelplanio, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo,
Montecarotto, Monte Roberto, Poggio San Marcello, Rosora,
San Paolo di Jesi, Serra San Quirico e Staffolo.**

Approvata dal C.d.A. in data 13 Dicembre 2022

Indice

Premessa	3
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	4
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA.....	5

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

2. L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	5
2.1 L'ENTE DI GOVERNO	5
2.1.1 L'Autorità d'ambito (ATA)	5
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	6
2.2I GESTORI DELLE ATTIVITA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	7
2.2.1 CHI SIAMO	7
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE	11
2.3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALINELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	13
2.4 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ	14
3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	15
3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE	18
3.2 LE ALTRE RACCOLTE.....	21
3.3 I CENTRI DI RACCOLTA.....	23
3.4 I CENTRI DEL RIUSO	23
3.5 GESTIONE DEL SERVIZIO E RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI.....	24
4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI.....	25
4.1 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO	25
4.2 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI.....	25
5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO	26
6 - I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO.....	27
6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI.....	27
6.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	28
6.3 GLI STRUMENTI ON LINE	30
7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE	30
7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	30
7.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE	31
7.3 TUTELA DELLA PRIVACY	31
8. EFFICACIA DEL SERVIZIO	31
9. RISULTATI AMBIENTALI	32
10. MODULISTICA	32
11. VALIDITA' DELLA CARTA	32

Premessa

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

La **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** in house providing ottempera all’obbligo di cui sopra in qualità di Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti nei Comuni soci di Castelbellino, Castelplanio, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo, Montecarotto, Monte Roberto, Poggio San Marcello, Rosora, San Paolo di Jesi, Serra San Quirico e Staffolo.

Nel presente documento sono fornite informazioni generali sulla raccolta rifiuti dei predetti 12 comuni soci di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.**

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all’Ente territorialmente competente 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.

L’ATA Rifiuti ha approvato uno schema di Carta della qualità di riferimento per tutti gestori dell’Ambito alla luce del percorso tecnico-amministrativo in atto, che prevede l’individuazione di un gestore unico del servizio di igiene urbana e la presa in carico da parte dello stesso delle conseguenti funzioni su tutto il territorio d’ambito. CIS srl in adesione a quanto richiesto, al fine di conformarsi allo scenario prossimo futuro di una gestione unica, con il presente atto recepisce e fa proprio lo schema precitato, indicando in parti dedicate i dati e i riferimenti specifici del servizio prestato.

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;

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l’indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dall’Assemblea Territoriale d’Ambito ATO 2 Ancona, di seguito ATA, e 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.

Il documento, 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.

La presente Carta è approvata da **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** in conformità degli obblighi contrattuali con la stazione appaltante CIS Srl e in adesione ai provvedimenti ATA Rifiuti - 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 effettuata dall’ATA Rifiuti dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata da un lato dall’attuale eterogeneità dell’organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla molteplicità di Gestori delle relative attività, dall’altro dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nell’ambito territoriale dell’ATO 2 – Ancona, che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana, la quale vedrà un unico soggetto come erogatore di tutti i servizi in osservanza degli standard di qualità più elevati, individuati dallo schema regolatorio IV di ARERA.

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

Nella Carta 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 oltre ad essere reperibili sul sito aziendale di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** www.sogenus.com, sono consultabili sul sito istituzionale dell’ATA, www.atarifiuti.an.it, nell’apposita sezione dedicata a ciascun Comune, che

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro di raccolta, eco-sportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

Il presente documento fornisce anche una presentazione dell'Ente di governo dell'ambito, l'ATA Rifiuti ATO2 Ancona, oltre che di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.**, permettendo all'utente di conoscere le modalità attraverso le quali interagire con gli stessi.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** – www.sogenus.com, su quello dell'ATA Rifiuti nonché su quello dei singoli Comuni soci.

2. L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.1 L'ENTE DI GOVERNO

2.1.1 L'Autorità d'ambito (ATA)

L'Ente di governo dell'Ambito o Ente territorialmente competente, è l'Assemblea Territoriale d'Ambito - ATO2 Ancona, istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni della Provincia di Ancona 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 ATO 2 - Ancona".

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'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Ancona 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 Ambito Territoriale Ottimale;
- 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 e 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 di legge.

L'ATA è composta dai seguenti organi:

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

Assemblea;

Presidente;

Collegio dei Revisori.

L'Assemblea è composta dai rappresentanti dei 46 Comuni della Provincia di Ancona, 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 Ancona detiene il 5% delle quote.

I Comuni sono:

Agugliano, Ancona, Arcevia, Barbara, Belvedere Ostrense, Camerano, Camerata Picena, Castelbellino, Castelfidardo, Castelleone di Suasa, Castelplanio, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Corinaldo, Cupramontana, Fabriano, Falconara Marittima, Filottrano, Genga, Jesi, Maiolati Spontini, Mergo, Monsano, Monte Roberto, Monte San Vito, Montecarotto, Montemarciano, Morro d'Alba, Numana, Offagna, Osimo, Ostra, Ostra Vetere, Poggio San Marcello, Polverigi, Rosora, San Marcello, San Paolo di Jesi, Santa Maria Nuova, Sassoferrato, Senigallia, Serra de' Conti, Serra San Quirico, Sirolo, Staffolo, Trecastelli.

La sede legale dell'ATA è ad Ancona, in Strada di Passo Varano, 19/A, mentre la sede operativa è a Jesi, in Viale dell'Industria, 5.

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:

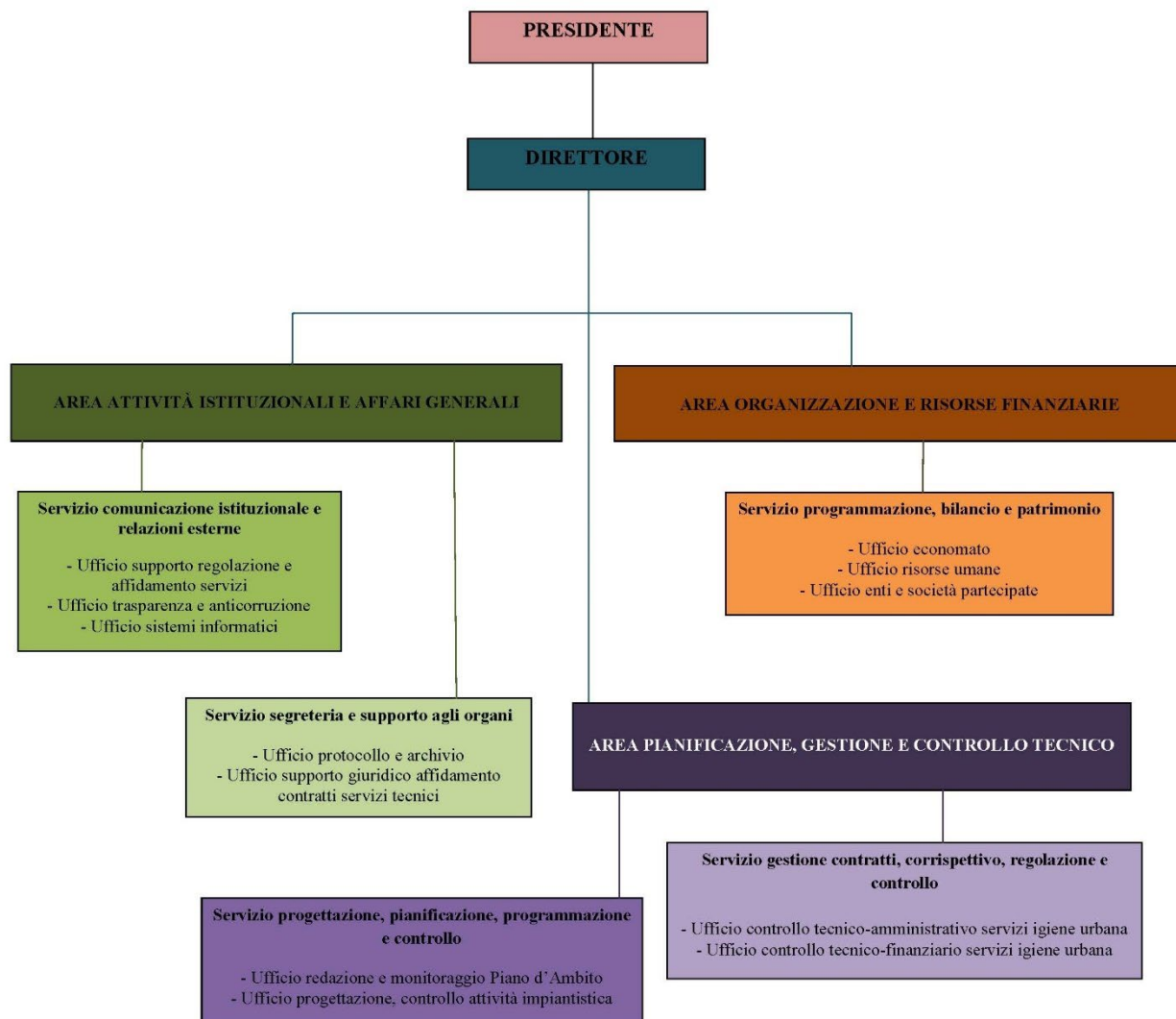
- Riduzione della produzione dei rifiuti;
- Incremento delle raccolte differenziate e miglioramento della qualità dei materiali raccolti;
- Contenimento dei costi di raccolta e smaltimento;
- Minimizzazione degli impatti ambientali.

L'ATA si occupa della programmazione, del coordinamento e del controllo dei servizi di igiene urbana per i Comuni che la costituiscono; affida l'esecuzione dei servizi a gestori individuati con specifiche procedure; gestisce e coordina l'attività di comunicazione e relazione con le istituzioni, i cittadini, le scuole e l'intero tessuto socio-economico al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi gestionali e di salvaguardia ambientale.

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

L'organizzazione degli uffici e dei servizi, così come la gestione del personale in servizio presso l'ATA compete al Direttore e sostanzialmente la struttura organizzativa si articola in una Direzione e tre Aree così come risulta dallo schema illustrativo che riportiamo di seguito:

Figura 2.1 – Organigramma ATA



2.2I GESTORI DELLE ATTIVITA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.2.1 CHI SIAMO

So.Ge.Nu.S. S.p.A. nasce nel 1988 e diventa operativa nel 1989 per la gestione dell'impianto di smaltimento RSU e in seguito di rifiuti speciali (ex seconda categoria tipo B) di proprietà del Comune di Maiolati Spontini di via Cornacchia con autorizzazione regionale (in seguito provinciale). Negli anni successivi le attività si sono estese alla raccolta di rifiuti urbani, inizialmente per i Comuni di Maiolati Spontini e Serra San Quirico, poi gradualmente per gli altri Comuni del CIS srl attuando anche la raccolta dei rifiuti speciali presso le aziende che hanno richiesto il servizio.

L'impianto di compostaggio in prossimità della discarica, per trasformare gli scarti organici in **fertilizzante naturale di qualità** attivato nel 1996 è stato dismesso nel 2013.

Dal 2009 **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** gestisce la raccolta differenziata dei rifiuti urbani per i 12 Comuni soci del Cis srl (stazione appaltante) gli stessi 12 Comuni sono entrati a far parte della compagine societaria di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** nel 2010.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

Queste le attività svolte attualmente:

Raccolta e trasporto delle frazioni di rifiuti urbani differenziati prodotti dai cittadini quali plastica, cartone, vetro, rifiuti organici, batterie e pile, medicinali e rifiuti ingombranti e potature

Dal 1^aprile 2018 Raccolta e smaltimento presso Impianto del CIR33 a Corinaldo di rifiuti solidi urbani indifferenziati provenienti dai soli **12 Comuni soci sotto evidenziati**.

CIS S.r.l.	38,25%	https://www.cis-info.it/
Comune di Maiolati Spontini	31,46%	www.comune.maiolatispontini.an.it
Anconambiente S.p.A.	24,75%	http://www.anconambiente.it/
Comune di Jesi	1,69%	http://www.comune.jesi.an.it
Comune di Castelbellino	0,56%	www.comune.castelbellino.an.it
Comune di Castelplanio	0,57%	www.comune.castelplanio.an.it
Comune di Cupramontana	0,69%	www.comune.cupramontana.an.it
Comune di Mergo	0,16%	www.comune.mergo.an.it
Comune di Montecarotto	0,43%	www.comune.montecarotto.an.it
Comune di Monteroberto	0,45%	www.comune.monteroberto.an.it
Comune di Poggio San Marcello	0,18%	www.comune.poggiosanmarcello.an.it
Comune di Rosora	0,25%	www.rosora.pannet.it
Comune di San Paolo di Jesi	0,15%	www.comunesanpaolodijesi.it
Comune di Serra San Quirico	0,36%	www.comune.serrasanquirico.an.it
Comune di Staffolo	0,04%	www.comune.staffolo.an.it

Link: https://www.sogenus.com/?page_id=18568

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei soggetti Gestori per ciascun Comune, con i riferimenti utili per gli utenti.

Tabella 2.1–Elenco dei Gestori delle attività del servizio di igiene urbana

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
Castellbellino	Comune di Castellbellino Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	ATA RIFIUTI ATO2 - ANCONA
Castelplanio	Comune di Castelplanio Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Cupramontana	Comune di Cupramontana	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731 705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Maiolati Spontini	Comune di Maiolati Spontini Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Mergo	Comune di Mergo Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Monte Roberto	Comune di Monte Roberto	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Montecarotto	Comune di Montecarotto Comune di Montecarotto (AN) - Sito istituzionale Numero di riferimento: 0731.89131	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Poggio San Marcello	Comune di Poggio San Marcello Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Rosora	Comune di Rosora	Sogenus S.p.A.	CisS.r.l.	

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade	Ente di governo
	Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
San Paolo di Jesi	Comune di San Paolo di Jesi	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Serra San Quirico	Comune di Serra San Quirico Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	
Staffolo	Comune di Staffolo Cis S.r.l. CIS (servizioentrate@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	Sogenus S.p.A. SOGENUS Spa – Più valore all'ambiente Numero di riferimento: 0731.705088	CisS.r.l. CIS (cis@cis-info.it) Numero di riferimento: 0731.778720	

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In generale, i Gestori delle differenti attività inerenti al servizio di igiene urbana, che operano nel territorio dell'ATA, 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 – Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio dell'ATA

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.	
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 tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono uno sportello fisico. I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri	I Gestori dello spazzamento e lavaggio strade, che svolgono anche l'attività di gestione della tariffa o l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, garantiscono sia lo sportello fisico che on-line.

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
		siti web.	
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabella 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Tutti i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabella 2.1 - 6.1 - 6.2</i>	Tutti i Gestori dello spazzamento e lavaggio strade garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati. <i>Tabella 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 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 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 garantiscono comunque la	

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
		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.

L'ATA, in qualità di Ente di governo, si pone da intermediario in questo rapporto, impegnandosi anch'essa nel processo di attenuazione del tradizionale profilo di “pubblico potere”, caratteristico della Pubblica Amministrazione, a vantaggio di un più democratico profilo “di funzione”.

La politica di qualità di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** condivisa con l'ATA, si basa sui criteri di seguito riportati:

a) *eguaglianza e imparzialità*

L'erogazione dei servizi 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*

L'ATA e 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 (online), 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 e dall'ATA:

- 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*

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

I Gestori delle attività del servizio di igiene urbana e l'ATA 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 stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un processo definito friendly citizen control, attraverso il quale sono 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 corruttibilità.

L'ATA e 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

L'ATA e 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.

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 con Deliberazione n. 5/2022 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. Tale scelta è da imputare al processo di transizione avviato con l'adozione del Piano d'Ambito, che prevede la gestione integrata dei rifiuti secondo standard qualitativi elevati (ovvero dello Schema Regolatorio IV) in capo ad un unico Gestore e del conseguente avvio dell'iter tecnico-amministrativo per l'affidamento del servizio al Gestore unico.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nei Comuni dell'ATA sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento 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 dell'ATA all'indirizzo www.atarifiuti.an.it, nella sezione “Cerca il tuo Comune”.

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

Tabella 3.1–Modalità di ritiro dei rifiuti urbani nei Comuni CIS srl gestita da Sogenus Spa

Comune	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Modalità di ritiro dei rifiuti
Castellbellino	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Castelplanio	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Cupramontana	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Maiolati Spontini	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Mergo	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Montecarotto	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Monte Roberto	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Poggio San Marcello	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Rosora	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
San Paolo di Jesi	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

		prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Serra San Quirico	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)
Staffolo	Sogenus S.p.A.	porta a porta per il solo secco residuo e isole di prossimità per le tipologie di rifiuto riciclabile nel territorio comunale ad alta densità abitativa, e tramite cassonetti stradali per tutte le tipologie di rifiuto in area vasta (zone a bassa densità abitativa)

Per informazioni di dettaglio riguardo alla raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti si rinvia al sito web del gestore **Sogenus spa** e dell'ATA.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Tabella 3.2 - 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	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 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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il 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	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 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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

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	GIALLO 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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il 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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il 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, patate 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 è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	SECCORESIDUO
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
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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il 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: Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale; Servizio di ritiro domiciliare gratuito. A seconda dell'organizzazione dei gestori il servizio può essere: prenotato di volta in volta telefonando al numero telefonico dedicato; 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 nel sito www.atarifiuti.an.it o in quello dell'azienda che gestisce il 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: Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale; Servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

	Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito www.atarifiuti.an.it o in quello dell'azienda che gestisce il 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	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. 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. La gestione varia a seconda del proprio Comune di residenza, si invita pertanto a verificare la modalità nel proprio Comune consultando il sito www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.

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.atarifiuti.an.it.

3.2 LE ALTRE RACCOLTE

Tabella 3.3 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio). Le modalità di raccolta delle pile variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti: Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto; Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale.
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	I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

	<p>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: Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie; Conferimento presso il Centro di Raccolta del proprio Comune o intercomunale.</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	<p>Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali) o presso i Centri di raccolta.</p> <p>Per conoscere l'ubicazione delle cisterne nel proprio Comune consultare il sito www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.</p>
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, distribuite nel territorio o presso i Centri di raccolta.

Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito www.atarifiuti.an.it o sul sito del Gestore dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

3.3 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, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

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 www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.

Tabella 3.4 – Centri di Raccolta a servizio dei 12 Comuni soci di CIS srl

n.	Comuni (*)	Ubicazione
1	Castellano, Castelplanio, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo, Monte Roberto, Poggio San Marcello, Rosora, San Paolo di Jesi, Serra San Quirico, Staffolo	Via Brodolini, Castelplanio
2	Montecarotto	Via Nicolini n. 5, Serra De' Conti

3.4 I CENTRI DEL RIUSO

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

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

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

Di seguito l'elenco dei territori comunali dove sono presenti i Centri del Riuso; per qualsiasi altra informazione è possibile far riferimento al sito www.atarifiuti.an.it.

Tabella 3.5 – Centri del Riuso presenti nel territorio dell'ATO2 - Ancona

n.	Comuni (*)	Ubicazione
----	------------	------------

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

1	Agugliano	Via Martin Luther King
2	Castelfidardo	Via Pio La Torre
3	Castelplanio	Via Brodolini
4	Corinaldo	Via Qualandro
5	Falconara Marittima	Via della Tecnica n. 50
6	Osimo	Via Mons. Oscar Romero – Fraz. San Biagio
7	Polverigi	Via dell'Industria n. 60
8	San Marcello(*)	Via del Mare
9	Santa Maria Nuova	Via Ravagli n. 2/b
10	Sassoferrato	Loc. Fornace
11	Serra de' Conti	Via Nicolini 5

(*) Centro del riuso dell'Unione dei Comuni di Belvedere Ostrense, Morro d'Alba e San Marcello

3.5 GESTIONE DEL SERVIZIO E RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

Per un futuro differente bisogna differenziare. Dal 2009 **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** gestisce la raccolta differenziata dei rifiuti urbani nel territorio dei 12 Comuni soci per conto della stazione appaltante CIS Srl raccogliendo separatamente imballaggi in plastica, carta e cartone, rifiuti organici, vetro e alluminio. I rifiuti differenziati così raccolti vengono inviati direttamente agli impianti convenzionati che lavorano separatamente le varie frazioni merceologiche per essere, previo recupero, destinate al loro successivo riutilizzo.

La nostra attività informativa mira ad ottenere un aumento costante della quantità e della qualità della raccolta differenziata che si è incrementata ogni anno a partire dal 2010.

Ecco i colori della nostra raccolta differenziata:

GIALLO (imballaggi in plastica),

VERDE (vetro, lattine e alluminio),

BIANCO (carta e cartone),

MARRONE (organico),

BLU (pile e batterie esauste),

ROSSO (medicinali scaduti).

Per differenziare bene è possibile leggere le nostre **ISTRUZIONI**

- Consulta [i giorni e gli orari della raccolta differenziata Comune per Comune](#)
- Richiedi [il ritiro di rifiuti ingombranti](#)
- [modulo reclami](#)
- [raccolta differenziata, percentuale raccolta per comune](#)

Link alla pagina: https://www.sogenus.com/?page_id=18615

4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

Le nuove modalità di raccolta differenziata dei rifiuti hanno consentito al bacino provinciale di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata dei materiali riciclabili previsto dalla normativa vigente. Grazie a tale nuovo sistema, ormai quasi tutti i residenti della provincia di Ancona 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.

Attraverso i nuovi servizi di raccolta differenziata e le politiche di riduzione già avviate, l'ATA e i Comuni che la compongono sono riusciti, nell'arco temporale tra il 2016 e il 2020, a:

- ridurre la produzione totale di rifiuti pro-capite passando da 515 a 499 kg;
- incrementare la percentuale di raccolta differenziata fino al 71,1%.

4.1 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

La pratica del compostaggio domestico è stata promossa in maniera spinta in tutti Comuni dell'ATA, attraverso vari canali.

Per quanto riguarda il compostaggio domestico, si stanno curando la gestione e l'aggiornamento dell'Albo Compostatori e il controllo sul corretto utilizzo della compostiera domestica o degli altri metodi alternativi (cassa di compostaggio, buca, letamaio, concimaia, ecc.) utilizzati dal cittadino, al fine del riconoscimento dell'agevolazione fiscale garantita da alcuni Comuni. Inoltre, si sta continuando a promuovere e incentivare tale attività, volta a ridurre a monte la produzione di rifiuto organico, anche grazie alle previsioni contrattuali nei confronti di alcuni soggetti gestori del servizio di raccolta, in capo ai quali è stato posto l'onere della fornitura obbligatoria della compostiera domestica alle utenze che ne facciano richiesta.

Complessivamente nei vari territori comunali si registrano quasi 8.000 compostatori.

4.2 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Non è solo tramite la promozione del compostaggio domestico che l'ATA sta perseguendo il fondamentale obiettivo della riduzione della produzione dei rifiuti, ma anche attraverso la pianificazione e l'attuazione di un serie di proposte specifiche sviluppate nell'ambito del **Progetto Interreg Europe 2LIFES “Promoting Re-use from the Public Policies”**, promosso dalla Regione Marche e finalizzato a diffondere le buone pratiche di prevenzione nel territorio europeo.

Di seguito si riporta una sintesi delle azioni pianificate e adottate dall'ATA.

- **“Fatti gli avanzi tuoi”**, per favorire la riduzione dello spreco alimentare attraverso i seguenti interventi:
 - o identificazione di un protocollo d'intesa e di un marchio riservati ai ristoratori al fine di facilitare l'asporto del cibo non consumato tramite la family bag;
 - o individuazione di regolamenti finalizzati alla diffusione di buone pratiche di riduzione dello spreco in occasione di feste e sagre;

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

- attività finalizzate al recupero di cibo presso mense, negozi e grande distribuzione organizzata;
- attività rivolte alle scuole e alle famiglie, come ad esempio il progetto “SOS Scuola zero spreco”.
- **“Lavabile è sano”**, per la riduzione dell’uso dei pannolini usa e getta e l’incentivazione dell’utilizzo di pannolini lavabili attraverso:
 - la diffusione dell’utilizzo dei pannolini lavabili presso strutture pubbliche come asili nidi e reparti di pediatria;
 - la promozione e la formazione sull’utilizzo del pannolino lavabile presso le famiglie del territorio.

Gli asili che sono già coinvolti nel progetto e adottano pannolini tessili lavabili in sostituzione dell’usa e getta sono collocati in **4 Comuni dell’ATA**.
- **“Le Eco-Feste”** attraverso:
 - monitoraggio delle Eco-Feste già presenti nel territorio e loro riconoscimento;
 - promozione della diffusione di feste sostenibili;
 - elaborazione e diffusione presso Comuni e organizzatori di feste e sagre di un regolamento per la gestione sostenibile di manifestazioni pubbliche.

Nel territorio dell’ATA il regolamento Ecofeste è stato approvato da 9 Consigli comunali.
- **La riduzione degli imballaggi** attraverso:
 - promozione di prodotti alla spina presso la grande e piccola distribuzione commerciale;
 - promozione della diffusione di distributori di acqua per diminuire l’utilizzo di bottiglie di plastica;
 - promozione del ritorno a materiali come vetro o plastica infrangibile per consentire il riutilizzo dei contenitori;
 - il progetto **“Bevi a rendere”** finalizzato alla prevenzione della produzione dei rifiuti usa e getta attraverso la sostituzione dei bicchieri in plastica monouso con bicchieri in polipropilene lavabili e riutilizzabili nei locali pubblici e nelle manifestazioni che praticano la somministrazione di bevande non confezionate da asporto;
 - il progetto **“La spesa che non pesa”** per la sostituzione degli imballaggi monouso con contenitori riutilizzabili presso la piccola e grande distribuzione del territorio.
- **“Comune Plastic Free”** per la diffusione, presso le strutture comunali del territorio (sedi pubbliche, scuole, associazioni, enti, ecc.) di buone pratiche finalizzate all’introduzione di prodotti durevoli e/o compostabili in sostituzione degli usa e getta in plastica. L’ATA ha approvato in sede assembleare **“Linee di indirizzo”** per consentire ai propri Comuni di mettere in atto strategie conformi alla **Direttiva (UE) 2019/904** e alla **Legge Regionale n. 27/2019**.

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.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

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

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

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

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

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

Nell'ambito territoriale della provincia di Ancona tutti gli utenti sono tenuti al pagamento della TARI al proprio Comune, fatta eccezione per i cittadini del Comune di Camerano, dove è applicata la tariffa puntuale corrispettiva, destinata al Gestore dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e per quelli del Comune di Serra De' Conti, dove a seguito della misurazione dei rifiuti prodotti, è applicata la tariffa corrispettiva o TARIP dovuta al Comune.

Entro due anni dall'avvio dell'affidamento a livello di ambito, salvo diverse previsioni derivanti da deliberazioni ARERA che ne prevedano una scadenza più ravvicinata, sarà implementata nel territorio dell'ATO 2 la tariffa corrispettiva puntuale legata alla effettiva produzione dei rifiuti da parte di tutti gli utenti dell'ambito e gestita dal Gestore unico del servizio integrato di igiene urbana.

In attesa della gestione unica della tariffa, l'utente può reperire le informazioni circa il documento di riscossione, gli importi addebitati e le modalità di pagamento dai singoli Gestori della tariffa tramite i contatti di cui alla tabella 2.1.

CIS srl svolge attività di supporto nella gestione della tariffa e rapporto con gli utenti per i Comuni di Castellbellino, Castelplanio, Maiolati Spontini, Mergo, Poggio San Marcello, Rosora, Serra San Quirico e Staffolo.

Nel sito aziendale di CIS srl (www.cis-info.it) alla sezione "Servizio gestione rifiuti" e nel sito istituzionale di ogni Comune è possibile reperire le informazioni riguardanti la gestione delle tariffe.

6 - I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

In attesa della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana, al fine di favorire la conoscenza, da parte della popolazione, delle attività oggetto della presente Carta, l'ATA in sinergia con i Comuni e i Gestori si avvale di molteplici strumenti comunicativi, garantendo gli opportuni punti di contatto agli utenti.

6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei Comuni dell'ATA sono attivi gli Eco sportelli, 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

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

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

COMUNI	GESTORE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
Castellino, Castellano, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo, Montecarotto, Monte Roberto, Poggio San Marcello, Rosora, San Paolo di Jesi, Serra San Quirico, Staffolo	Sogenus S.p.A.	da lunedì a venerdì: 8.00 - 12.00 (intercomunale)	0731.705088 (attivo un numero telefonico semplice aperto in orari d'ufficio)

6.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei Comuni soci di CIS srl (stazione appaltante del servizio affidato a) i Gestori della tariffa sono i Comuni, che dispongono, tramite gli Uffici 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.

Nei comuni di Castellino, Castellano, Maiolati Spontini, Mergo, Poggio San Marcello, Rosora, Serra San Quirico e Staffolo, pur essendo i Comuni i Gestori della tariffa, CIS srl svolge attività di supporto agli enti e di front office per l'utenza per quanto attiene la risposta a richieste di informazioni, ricezione delle dichiarazioni di attivazione, cessazione e variazione e di reclamo.

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

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
CASTELLINO	Comune di Castellino Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)
CASTELLANO	Comune di Castellano Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
CUPRAMONTANA	Comune di Cupramontana		
MAIOLATI SPONTINI	Comune di Maiolati Spontini Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)
MERGO	Comune di Mergo Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)
MONTE ROBERTO	Comune di Monte Roberto		
MONTECAROTTO	Comune di Montecarotto Comune di Montecarotto (AN) - Sito istituzionale	da lunedì a sabato (escluso il mercoledì chiuso al pubblico): 10:00–13:00 giovedì: 15:00-18:30	0731-89131 interno 5 da lunedì a sabato (escluso il mercoledì chiuso al pubblico): 10:00–13:00 giovedì: 15:00-18:30
POGGIO SAN MARCELLO	Comune di poggio San Marcello Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)
ROSORA	Comune di Rosora Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)
SAN PAOLO DI JESI	Comune di San Paolo di Jesi		
SERRA SAN QUIRICO	Comune di Serra San Quirico Cis S.r.l. Servizio Gestione Rifiuti CIS (servizioentrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
STAFFOLO	Comune di Staffolo Cis S.r.l Servizio Gestione Rifiuti CIS (serviziostrate@cis-info.it)	da martedì a giovedì: 9:00-12:00 martedì: 15:00-17:30	0731.778720 (attivo in orari d'ufficio)

6.3 GLI STRUMENTI ON LINE

Siti web e servizi online: **So.Ge.Nu.S. S.p.A.**, CIS srl e 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.

Anche il sito istituzionale dell'ATA presenta una sezione dedicata ai Comuni, che permette agli utenti di reperire tutte le informazioni utili: contatti dei Gestori, guida e calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro di raccolta, ecosportello, % di raccolta differenziata, modulistica.

App: Junker è l'app, scaricabile dal sito www.atarifiuti.an.it, che ATA e 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 all'opportuna trasmissione di un riscontro.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

I moduli per i reclami e le richieste di informazioni adottati da CIS srl e dai Comuni e **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** - ciascuno per i servizi di propria competenza - sono quelli indicati al capitolo 10 e sono reperibili tramite i punti di contatto indicati al precedente capitolo 6.

Moduli di reclamo: <https://www.sogenus.com/wp-content/uploads/2022/12/modulo-segnalazione-disservizio-richiesta-sostituzione-contenitori-differenziata.docx>

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);
 - 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 della 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 Ancona.

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).

Tutte le informazioni al riguardo sono reperibili sul sito web della società www.sogenus.com

8. EFFICACIA DEL SERVIZIO

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

Avendo l'ATA adottato lo Schema Regolatorio I per la qualità del servizio di igiene urbana, così come definito da ARERA, non ha attualmente obblighi di monitoraggio e la verifica della sua efficacia è demandata alla struttura aziendale che ha la responsabilità di svolgere le attività in conformità del contratto di appalto e del disciplinare tecnico prestazionale. **Il rispetto delle regole, criteri, quantità e modalità di svolgimento delle prestazioni sono demandate per il momento al CIS srl nella sua qualità di stazione appaltante.**

9. RISULTATI AMBIENTALI

In allegato 2 sono riportati i dati d'Ambito, tra i quali sono rinvenibili quelli riguardanti i 12 Comuni soci di CIS srl la cui gestione del servizio è affidata a **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** - Castebellino, Castelplano, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo, Montecarotto, Monte Roberto, Poggio San Marcello, Rosora, San Paolo di Jesi, Serra San Quirico, Staffolo – relativamente ai seguenti temi:

- LA PRODUZIONE RIFIUTI
- LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
- IL CONTRIBUTO DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

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 scaricabili dal sito web di ciascun gestore.

Elenco schemi:

- SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA (da inoltrarsi al gestore **So.Ge.Nu.S. S.p.A.**);
- RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI - SFALCI D'ERBA E POTATURE (da inoltrarsi al gestore **So.Ge.Nu.S. S.p.A.**);

11. VALIDITA' DELLA CARTA

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 di **So.Ge.Nu.S. S.p.A.** e di ciascun Comune socio servito nonché attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Codice utente	
Codice utenza	
Comune	
Prot. n°	/20__
Inoltro:	
<input type="checkbox"/> e-mail/pec	
<input type="checkbox"/> posta	
<input type="checkbox"/> di persona	

SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA SOSTITUZIONE CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

- | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Segnalazione disservizio | <input type="checkbox"/> 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											
<input type="checkbox"/> Disservizio	Tipologia di raccolta: <input type="checkbox"/> Secco residuo (Indifferenziato) <input type="checkbox"/> Organico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Plastica <input type="checkbox"/> Vetro <input type="checkbox"/> Altro: _____	Data disservizio											
		____/____/____											
note		_____ _____											
<input type="checkbox"/> Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata	Tipologia di raccolta: <input type="checkbox"/> Secco residuo (Indifferenziato) <input type="checkbox"/> Organico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Plastica <input type="checkbox"/> Vetro <input type="checkbox"/> Altro: _____	Motivazione sostituzione											
		<input type="checkbox"/> Rottura <input type="checkbox"/> Smarrimento <input type="checkbox"/> Altro: _____											
note		_____ _____ _____											

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, decaderà dai benefici eventualmente ottenuti sulla base della denuncia non veritiera.

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

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
<input type="checkbox"/> Carta d'identità <input type="checkbox"/> Passaporto <input type="checkbox"/> 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

All. n. 2 al C.d.A. del 13/12/22

Codice utente (se iscritto)	
Codice Utenza	
Comune	
Prot. n°	/20 ____
Inoltro:	
<input type="checkbox"/>	e-mail/pec
<input type="checkbox"/>	telefono

RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI, SFALCI D'ERBA E POTATURE

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale					
Cognome				Nome			
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale			HAI PIU' DI 70 ANNI O UN'INVALIDITA' SUPERIORE AL 70% (informazione necessaria per avere diritto all'esenzione al diritto di chiamata)	
						SI	NO
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							
<input type="checkbox"/> RAEE: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Piccoli elettrodomestici n. _____ <input type="radio"/> Grandi elettrodomestici n. _____ <input type="checkbox"/> Ingombranti: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Arredo in legno n. _____ <input type="radio"/> Divani n. _____ <input type="radio"/> Poltrone n. _____ <input type="radio"/> Materassi n. _____ <input type="radio"/> Altro: _____ n. _____ <input type="checkbox"/> Verde m ³ . _____							
note	_____ _____ _____						

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, decaderà 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
<input type="checkbox"/> Carta d'identità <input type="checkbox"/> Passaporto <input type="checkbox"/> 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