

Comune di Montebello di Bertona
Carta della qualità dei servizi di Igiene urbana

Sommario

La Carta della qualità dei servizi	3
I principi di Legge	3
Scelta dello schema di servizio.....	4
Obblighi di servizio	5
La tutela dell'Utente	5
Trasparenza Rifiuti	6
Reclami.....	7
Contatti	7
Ambiente Spa.....	8
Il territorio servito	8
Il Personale	8
Validità della carta dei servizi.....	9
Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi	10
Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi a iscrizione	11
Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro su prenotazione	12
Raccolta differenziata dei rifiuti mediante isole ecologiche stradali informatizzate	12
Raccolta differenziata degli abiti dismessi e tessuti.....	12
raccolta differenziata del rifiuti potenzialmente pericolosi	13
La pulizia manuale	14
Il personale in servizio.....	15
Le attrezzature a disposizione delle utenze domestiche	15
Gli automezzi in servizio	15
Modulo - Reclamo/richiesta di informazioni	16
Modulo - Questionario per la valutazione della soddisfazione sui servizi.....	17

I principi

La Carta della qualità dei servizi

Ambiente SpA si impegna a erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta della Qualità dei Servizi. La Carta è una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra i fruitori e l'erogatore del servizio, lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce ciò che deve attendersi da Ambiente SpA e con il quale può controllare che gli impegni vengano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce a quelli di gestione dei rifiuti urbani per i quali si corrisponde la TARI (tassa rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio e si riferisce quindi alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta e al trasporto degli stessi presso gli impianti di trattamento/smaltimento, nonché ai servizi accessori.

I principi di Legge

I rapporti tra i cittadini e Ambiente SpA sono basati sui principi di uguaglianza e imparzialità e sono pertanto garantite:

- l'uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- la partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti e osservazioni.

La formulazione di questa Carta dei servizi fa riferimento alla Legge 24 dicembre 2007 n. 244 **Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato** (legge finanziaria 2008) che, all'articolo 2 comma 461, stabilisce quanto segue.

"Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- A. previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad 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, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

- B. consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- C. previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- D. previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- E. istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- F. previsione che le attività di cui alle lettere B, C e D siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso".

La presente carta dei servizi è stata inoltre redatta secondo le indicazioni della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif "**Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**".

Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Montebello di Bertona ha determinato, ai sensi dell'art.3 del TQRIF, il posizionamento della gestione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nello **schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo**.

Obblighi di servizio

OBBLIGO DI SERVIZIO	Riferimento Tabella 2 TQRIF
Adozione Pubblicazione Carta della qualità del servizio	Art.5
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni – Vedasi modulo “Reclami/richiesta informazioni”	Art.18
Obblighi di servizio telefonico – Vedasi articolo “Contatti”	Art.22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi – Vedasi articolo “Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro su prenotazione”	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare – Vedasi articolo “Le attrezzature fornite da Ambiente SpA”	Art 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità – Vedasi articolo “Il territorio servito”	Art 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto – Vedasi articolo “Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi”	Art. 35.2
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade - Vedasi capitolo “I servizi di pulizia del suolo”	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani – Vedasi articolo “Contatti”	Art. 48

La tutela dell'Utente

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi

a **A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** [Sportello per il consumatore Energia e Ambiente].

Numero verde: 800-16.66.54.

Sito internet: www.sportelloperilconsumatore.it.

Per chi intende avvalersi delle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti, quelle iscritte nell' **Elenco regionale Associazioni dei consumatori e degli utenti** [Legge Regione Abruzzo 10 dicembre 2010, n. 53 "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti"] sono:

- **Adiconsum Abruzzo**, Associazione consumatori utenti. Sede regionale: via dei Sanniti, 18 - 65127 Pescara. Contatti: 329-6484561,085-692842, abruzzo@adiconsum.it;
- **Adoc Abruzzo**. Sede regionale: via Tirino, 14 - 65129 Pescara. Contatti: 085-6922611, adocpescara@libero.it;
- **Arco Abruzzo**. Sede regionale: via Carducci, 40 - 65122 Pescara. Contatti: 085-27841, franco.venni@gmail.com;
- **As. Con. Abruzzo**. Sede regionale: corso della Libertà, 61 - 67051 Avezzano. Contatti: 0863-02413, 347-2343368, asconabruzzo@gmail.com;
- **Cittadinanzattiva Abruzzo**. Sede regionale: c.da Santa Liberata - 66026 Ortona [CH] [c/o Ospedale civile G. Bernabeo). Contatti: 085-9172273;
- **Codacons Abruzzo**. Sede di Pescara: via Palermo n. 97/1- 65125. Contatti: 085-4547098;
- **Codici Abruzzo**. Sede di Pescara: via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 15. Contatti: 085-77211, 339-8601573, codici.abruzzo@codici.org;
- **Confconsumatori Abruzzo**. Sede regionale: via E. Giammarco, 9 - 67039 Sulmona [AQ]. Contatti: 085-4219570, 377-1870325, presidenza@federconsumatoriabruzzo.it;
- **Contribuenti Abruzzo**. Sede regionale: viale G. Marconi, 354 - 65127 Pescara. Contatti: 085-292226, 085-693873, cipas.eu@gmail.com;
- **Federconsumatori Abruzzo**. Sede regionale: via Pavone Bassani, 29 - 65122 Pescara. Contatti: 085-4219570, presidenza@federconsumatoriabruzzo.it
- **Guardiacivica Associazione Cons.** Sede regionale: strada vicinale Bosco, 74 - 65124 Pescara. Contatti 0854714060, info@guardiacivica.it;
- **Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo**. Sede regionale: via del Santuario, 160 - 65100 Pescara. Contatti: 085-4152645, abruzzo@mdc.it.

Trasparenza Rifiuti

L'utente può reperire le informazioni sulla trasparenza rifiuti previste dalla delibera ARERA n.444/2019 sul sito del Comune (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F441>) e sulla dedicata pagina del sito di Ambiente SpA (<https://ambientespa.net/montebello-di-bertona/menu>)

Reclami

L'utente può segnalare le VIOLAZIONI rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto il MODULO riportato in questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato.

L'utente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta, a mezzo fax o consegnando il reclamo presso gli Uffici del Comune e di Ambiente SpA. Può farlo anche inviando un messaggio di posta elettronica.

L'utente può esprimere il reclamo anche verbalmente, per telefono o di persona, fornendo le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di 30 GIORNI dalla data di ricezione del reclamo, Ambiente SpA comunica l'esito finale: con le stesse modalità con le quali ha ricevuto il reclamo [per iscritto, via posta elettronica, telefonicamente o verbalmente).

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della pratica e i tempi ipotizzabili per la conclusione.

Contatti

Via Raiale 187 – 65128 Pescara PE

Numero verde 800 624 622 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30

085 430 82 84 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30

3459482035 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30

3450532542 attivo nella giornata del mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Servizio di eco-sportello attivo nella giornata del mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30

info@ambientespa.net

prenotazioni@ambientespa.net

Ambiente Spa

è una Società di capitali a totale partecipazione pubblica sulla quale i 32 soci, tutte Pubbliche amministrazioni della provincia di Pescara, esercitano il "controllo di diritto".

Dati societari:

- sede legale in via Montesecco 56/A, Spoltore
- capitale sociale € 4.735.800,00
- i.v. Reg. Imp. 91018080688
- REA 107986
- P. IVA. 01525450688
- C.F. 91018080688

Il territorio servito

Ambiente Spa si occupa del servizio di igiene urbana sul territorio comunale di Montebello di Bertona da febbraio 2024. La tipologia di raccolta impiegata su tutto il territorio è del tipo porta a porta.

Il Personale

Tutto il personale è chiamato a collaborare con il fine della migliore conduzione dei servizi affidati a Ambiente SpA, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

Ambiente SpA si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Qualora entri in contatto con gli Utenti, il personale è tenuto a rendersi riconoscibile indossando la divisa aziendale o esponendo il proprio tesserino di riconoscimento. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità.

Privacy

Tutti i dati trasmessi, comunicati e forniti alla società sono trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Copia dell'informativa è sempre consultabile sul sito di Ambiente SpA www.ambientespa.net al seguente link <https://ambientespa.net/privacy-policy#privacy-policy>

Validità della carta dei servizi

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 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e del gestore.

I servizi di raccolta dei rifiuti

Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi



MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	ATTREZZATURE DI RACCOLTA
Rifiuti organici [e piccole quantità di verde da giardino]	secondo il calendario prestabilito: - 2 giorni ogni settimana nel periodo che va da settembre ad aprile compresi, - 3 giorni ogni settimana nel periodo che va da maggio ad agosto compresi	- sacchetti/sacchi compostabili a perdere: per le famiglie sacchetti di capienza pari a 10 litri, per le utenze non domestiche con bidoni in dotazione sacchi di capienza pari a 110 litri - contenitori rigidi: per le famiglie biopattumiere aerate di capienza pari a 7 litri e mastelli di capienza pari a 25 litri, per i condomini e le grandi utenze non domestiche bidoni carrellabili di capienza pari a 120-240
Carta mista e/o imballaggi cartacei	secondo il calendario prestabilito: - 1 giorno ogni 2 settimane	- famiglie e piccole utenze non domestiche: mastelli di capienza pari a 45 litri - condomini e grandi utenze non domestiche: bidoni carrellabili di capienza pari a 120-240 litri
Vetro	secondo il calendario prestabilito: - 1 giorno ogni 2 settimane	- famiglie e piccole utenze non domestiche: mastelli di capienza pari a 30 litri - condomini e grandi utenze non domestiche: bidoni carrellabili di capienza pari a 120-240 litri
Multimateriale (imballaggi di plastica e di metallo)	secondo il calendario prestabilito: - 1 giorno ogni settimana	- famiglie e piccole utenze non domestiche: mastelli di capienza pari a 40 litri - condomini e grandi utenze non domestiche: bidoni o cassonetti carrellabili di capienza pari a 120-240 o 1100 litri
Secco residuo	secondo il calendario prestabilito: - 1 giorno ogni settimana	- famiglie e piccole utenze non domestiche: mastelli di capienza pari a 35 litri - condomini e grandi utenze non domestiche: bidoni carrellabili di capienza pari a 120-240 litri

Distribuzione settimanale				
		PERIODO INVERNALE (OTTOBRE-APRILE)	PERIODO ESTIVO (MAGGIO-SETTEMBRE)	
SETTIMANA 1	lunedì	CARTA	lunedì	CARTA
	martedì	ORGANICO	martedì	ORGANICO
	mercoledì	MULTI	mercoledì	MULTI
	giovedì		giovedì	ORGANICO
	venerdì	SECCO	venerdì	SECCO
	sabato	ORGANICO	sabato	ORGANICO
	domenica		domenica	
SETTIMANA 2	lunedì	VETRO	lunedì	VETRO
	martedì	ORGANICO	martedì	ORGANICO
	mercoledì	MULTI	mercoledì	MULTI
	giovedì		giovedì	ORGANICO
	venerdì	SECCO	venerdì	SECCO
	sabato	ORGANICO	sabato	ORGANICO
	domenica		domenica	

Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi a iscrizione



Questo servizio viene erogato alle famiglie che, avendo componenti che debbono utilizzare pannolini o pannoloni per età o per condizioni di salute specifiche, si iscrivono al registro di quelle abilitate a fruirne.

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA
Pannolini e pannoloni	secondo il calendario prestabilito: 2 giorni ogni settimana [1 dei quali coincidente con quello del secco residuo)	- famiglie: mastelli di capienza pari a 35 litri - condomini: bidoni carrellabili di capienza pari a 120-240 litri

Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro su prenotazione



Il servizio va prenotato chiamando i numeri telefonici indicati nell'articolo "Contatti" oppure inviando una mail a prenotazioni@ambientespa.net

MATERIALE

FREQUENZE DI RACCOLTA

Rifiuti Ingombranti	1 giorno ogni mese
R.A.E.E. (rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	1 giorno ogni mese

L'utente dovrà esporre il materiale prenotato su suolo pubblico, in prossimità del civico o in altra area concordata in fase di prenotazione, la sera del giorno antecedente la data del ritiro.

Raccolta differenziata dei rifiuti mediante isole ecologiche stradali informatizzate

Sul territorio comunale è installata una postazione multipla riservata alle utenze non domestiche e quelle domestiche residenti e non residenti. Le postazioni ospitano cinque contenitori riservati alla consegna dei **rifiuti organici, carta e cartone, vetro, multimateriale e secco residuo/pannolini**. L'apertura degli sportelli avviene dietro passaggio/inserimento nel lettore della tessera sanitaria dell'utente censito TARI o della card rilasciata dal Comune.

Raccolta differenziata degli abiti dismessi e tessuti

Per la raccolta differenziata degli abiti dismessi e dei tessuti, se in condizioni decorose, si usa il contenitore stradale dedicato.

raccolta differenziata dei rifiuti potenzialmente pericolosi

Per la raccolta differenziata delle pile e delle piccole batterie, dei farmaci scaduti [e i contenitori a diretto contatto), degli oli di cucina utilizzati e non più servibili, si usano i contenitori stradali dedicati.

I servizi di pulizia del suolo

La pulizia manuale

Viene effettuata da operatore, alla guida di un piccolo motocarro e dotato delle attrezzature necessarie, che provvede alla rimozione di tutti i rifiuti giacenti su strade, piazze, parcheggi e aree pubbliche ad uso pubblico, nonché alla rimozione dell'erba spontanea sul ciglio delle strade e allo svuotamento dei cestini stradali gettarifiuti.

GIORNO DI INTERVENTO**AMBITO INTERESSATO****GIOVEDI' MATTINA**Centro urbano e frazioni, per un'estensione di circa 3 km²

Le risorse impiegate

Il personale in servizio

UNITA'	LIVELLO CONTRATTUALE E MANSIONI
n.1	Capicentro
n.1	Operaio effettivo
n.1	Impiegato ecosportello

Le attrezzature a disposizione delle utenze domestiche

NUMERO	TIPOLOGIA E UTILIZZO
nr. 1 cestino/utenza	Cestini aerati per interno di capienza unitaria pari a 7 litri per la raccolta dei rifiuti organici
nr. 1 mastello/utenza	Mastello per esterno di capienza unitaria pari a 25 litri per la raccolta dei rifiuti organici
nr. 1 mastello/utenza	Mastello per esterno di capienza unitaria pari a 45 litri per la raccolta di carta e cartone
nr. 1 mastello/utenza	Mastello per esterno di capienza unitaria pari a 40 litri per la raccolta di multimateriale
nr. 1 mastello/utenza	Mastello per esterno di capienza unitaria pari a 30 litri per la raccolta di vetro
nr. 1 mastello/utenza	Mastello per esterno di capienza unitaria pari a 35 litri per la raccolta del secco residuo

In caso di rottura o perdita l'attrezzatura è gratuitamente rifornita dalla società.

Gli automezzi in servizio

NUMERO	TIPOLOGIA E UTILIZZO
n.1	Autocompattatori a caricamento posteriore per il servizio di raccolta dei rifiuti
n.1	Autocompattatori a caricamento posteriore per il trasporto
n.1	Autovetture di servizio

Suggerimenti, reclami, soddisfazione

Modulo - Reclamo/richiesta di informazioni

Stampare il modello sottostante e, una volta compilato, spedirlo a Ambiente SpA - via Raiale 187 - 65128 Pescara.

Oppure scannerizzarlo e trasmetterlo via mail a info@ambientespa.net

ANAGRAFICHE (informazione necessaria)

nome e cognome

Codice Fiscale

residenza

recapito telefonico e/o mail

RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI

data e firma

CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DATI

dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa. Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.ambientespa.net

data e firma

Modulo - Questionario per la valutazione della soddisfazione sui servizi

Stampare il modello sottostante e, una volta compilato, spedirlo a Ambiente SpA-
via Raiale 187 - 65128 Pescara.

Oppure scannerizzarlo e trasmetterlo via mail a info@ambientespa.net

ANAGRAFICHE (informazione facoltative)

nome e cognome
residenza

genere

A femmina B maschio

fascia di età

A 18-24 anni B 25-64 anni C 65 anni e più

titolo di studio

A laurea o superiore B scuola superiore C altro

professione

A casalinga/o B studentessa-studente C operaia/o D impiegata/o E artigiana/o
F commerciante G imprenditrice-imprenditore H pensionata/o I altro

è soddisfatta/o per il servizio di raccolta dei rifiuti?

A molto B abbastanza C poco D per nulla

se ne ha usufruito, è soddisfatta/o del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti?

A molto B abbastanza C poco D per nulla

in famiglia, chi si occupa normalmente della raccolta differenziata?

A genitori B figli C nonni D collaboratori domestici

osservate le regole della raccolta differenziata porta a porta?

A sempre B spesso C talvolta D raramente F mai

se alla domanda precedente avete risposto B, C, D o E: perché non osservate sempre le regole?

A regole troppo complicate B troppi rifiuti da differenziare C serve troppo tempo
D il calendario è complicato E non c'è spazio in casa F differenziare non serve

se ci ha contattati per richiedere un servizio, come lo ha fatto?

A chiamando il numero verde B visitando il portale web

C con il telefonino, tramite la web app D chiamando il Comune

è rimasta/o soddisfatta/o dopo il contatto?

A molto B abbastanza C poco D per nulla

che servizio ha richiesto?

A richiesta di informazioni B ritiro di rifiuti a domicilio C gestione dei contenitori
D intervento successivo a mancato ritiro E rimozione di rifiuti abbandonati F reclamo

se ha richiesto un intervento, è stato effettuato?

A tempestivamente B in tempi normali C in ritardo
D dopo nuova richiesta E non è stato effettuato F è stato respinto

è mai entrata/o in contatto con gli addetti ai servizi durante il loro lavoro?

A sì B no

ha riscontrato cortesia e disponibilità?

A molto B abbastanza C poco D per nulla