

SCHEMA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEI COMUNI/DEL COMUNE DI _____

Indice

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	3
1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA.....	4
2. L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	4
2.1 L'ENTE DI GOVERNO	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.1.1 CHI SIAMO	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	4
2.2.1 CHI SIAMO	4
2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE.....	5
2.3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	7
2.4 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ	8
3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	8
3.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIALI	9
3.2 LE ALTRE RACCOLTE.....	12
3.3 I CENTRI DI RACCOLTA.....	12
3.4 I CENTRI DEL RIUSO	13
3.5 LO SPAZZAMENTO STRADALE.....	14

3.6 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI.....	14
4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI.....	14
4.1 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.2 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO	15
6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO.....	15
6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI.....	15
6.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	16
6.3 GLI STRUMENTI ON LINE	16
7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE	16
7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	16
7.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE	17
7.3 TUTELA DELLA PRIVACY	17
8. EFFICACIA DEL SERVIZIO	17
9. RISULTATI AMBIENTALI	18
10. MODULISTICA	18

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

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

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

D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

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

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

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

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte da tutti i Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i Gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, i Gestori della raccolta e trasporto rifiuti e i Gestori del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Tale documento, approvato con **Deliberazione di Giunta/ n. ___ del _____ 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 in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, adottato con Deliberazione dell’Assemblea n. 5 del 06.04.2022. La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata dall’attuale eterogeneità dell’organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla presenza di differenti Gestori delle relative attività.

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

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dai Gestori delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Gestore e del Comune, www.atarifiuti.ap.it, che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro di raccolta, ecosportello, % di raccolta differenziata, numeri utili e modulistica.

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

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sui siti web dei diversi Gestori delle singole attività del servizio di igiene urbana **e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.**

2. I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.1 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.2.1 CHI SIAMO

Presentazione Gestori attività di raccolta, gestione tariffa e lavaggio strade.

La tabella successiva si potrebbe eliminare.

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
				Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 5 – AP ATA Rifiuti - Provincia di Ascoli Piceno

2.1.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In generale, i Gestori delle differenti attività inerenti al servizio di igiene urbana svolgono le mansioni di propria competenza, per le quali rispondono direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dai Gestori.

Tabella 2.2 – 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.	I Gestori assicurano la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web; contestualmente i Gestori della raccolta e trasporto dei rifiuti garantiscono anche uno sportello fisico.	I Gestori dello spazzamento e lavaggio strade, che svolgono anche l'attività di gestione della tariffa o l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, garantiscono sia lo sportello fisico che on-line.

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

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

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

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

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

a) *eguaglianza e imparzialità*

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

b) *efficienza ed efficacia*

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

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

c) *partecipazione*

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

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

d) *continuità*

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

e) *tutela dell'ambiente*

I Gestori sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

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

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

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.

2.3 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

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

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

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

3. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nel Comune [redacted] 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 dei Gestori [redacted].

Descrizione del servizio: porta a porta integrale, porta a porta e stradale, solo stradale, ect.....

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 o BLU
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.
Tipologia di rifiuto	METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Lattine per bevande e alimenti (tonno, carne, pesce conservato, legumi e cereali lessati) e contenitori 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, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata. Le utenze non domestiche utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze. Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale, contenuto in sacchetti compostabili, è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.
Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettieri 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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	<p>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.</p> <p>Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche.</p> <p>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.</p>
Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.
Modalità di raccolta	<p>Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti.</p> <p>Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio.</p> <p>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 di igiene urbana nel Comune stesso.</p>

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 più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente. 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.
Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Oli alimentari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Oli di origine minerale, altri materiali.
Modalità di raccolta	Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali) o presso i Centri Raccolta. Per conoscere l'ubicazione delle cisterne nel proprio Comune consultare il sito www.atarifiuti.an.it o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune.
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 sui siti web dei Gestori.

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

Tabella 3.4 – Centri di Raccolta presenti nell'ATO 5 AP

n.	Comuni (*)	Ubicazione
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

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.ap.it.

Tabella 3.5 – Centri del Riuso presenti nel territorio dell'ATO5 - AP

n.	Comuni (*)	Ubicazione
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		

3.5 LO SPAZZAMENTO STRADALE

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

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

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

3.6 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati dalle diverse aziende rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini.

4. LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

Le nuove modalità di raccolta differenziata dei rifiuti hanno consentito 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 Ascoli Piceno dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguato a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.

5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo un modello di contabilità industriale e finanziaria completamente nuova rispetto al bilancio comunale.

La TARI, quindi, è la tariffa dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti 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.

6 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

6.1 ECOSPORTELLI - NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nel Comune di _____ è attivo l'Ecosportello, ufficio informazioni aperto al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

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

COMUNE	GESTORE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	ORARI SPORTELLINO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
AGUGLIANO	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. Sangalli Giancarlo & C.	primo lunedì feriale di ogni mese 8.15 – 13.00	800.894.404 da lunedì a sabato: 8.30 - 13.00;

6.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nel **Comune di** _____ il Gestore della tariffa è _____, che dispone, tramite l'Ufficio Tributi, sia di un servizio di sportello fisico che telefonico, tramite il quale l'utente può presentare richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio in riferimento al tributo.

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

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLI INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO

6.3 GLI STRUMENTI ON LINE

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

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

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

7. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

7.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

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

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

I moduli per i reclami e le richieste di informazioni devono avere dei contenuti minimi, come indicati negli schemi di cui al capitolo 10 della presente Carta; gli stessi possono essere personalizzati dai differenti Gestori e sono reperibili tramite i punti di contatto indicati al precedente capitolo 6.

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

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

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Gestore indica:

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

7.3 TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

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

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

8. EFFICACIA DEL SERVIZIO

9. RISULTATI AMBIENTALI

9.1 LA PRODUZIONE RIFIUTI

Inserire eventuali dati Comune per produzione annua rifiuti

9.2 LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Inserire eventuali dati Comune per raccolta differenziata

9.3 IL CONTRIBUTO DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Inserire eventuali informazioni

10. MODULISTICA

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

Elenco schemi:

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

I modelli allegati sono esemplificativi, inserire i MODELLI DEL COMUNE

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

**RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE
DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA**

<input type="checkbox"/> Attivazione	<input type="checkbox"/> Cessazione	Data decorrenza
<input type="checkbox"/> Variazione:	<input type="checkbox"/> Componenti <input type="checkbox"/> Contribuente - precedente intestatario: <input type="checkbox"/> Mq <input type="checkbox"/> Indirizzo – precedente recapito: _____	___/___/___

SEZIONE 1		Dati contribuente TARI o tariffa puntuale										
Cognome					Nome							
Luogo di nascita	Prov.	Data di nascita	Codice fiscale									
Indirizzo di residenza					Recapito telefonico							
Indirizzo e-mail					Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)							
@					@							
N. occupanti					<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> Altro: _____							

SEZIONE 2		Descrizione locali occupati (utenza)									
Tipologia di utenza		<input type="checkbox"/> Singola <input type="checkbox"/> Plurima <input type="checkbox"/> Condominio _____ Codice fiscale _____ Amministratore _____									
Indirizzo											
Via/Piazza					N.	Interno	Scala	Piano F.T.			
Dati Catastali	Titolo occupazione *	Categoria	Foglio	Particella/Numero	Subalterno	Superficie catastale	MQ effettivi				
Abitazione											
Pertinenze: autorimessa o altro											
*Legenda: 1=Proprietà – 2=Usufrutto – 3=Locatorio – 4=Altro				Totale delle superfici assoggettabili a TARI o tariffa puntuale:							
ESTREMI atto:	<input type="checkbox"/> Contratto locazione <input type="checkbox"/> Atto d'acquisto <input type="checkbox"/> Successione <input type="checkbox"/> Altro: _____				n. _____ del ___/___/___						

SEZIONE 3	Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)
-----------	---

Cognome e nome/Ragione sociale	Indirizzo di residenza/Sede legale	Codice Fiscale/Partita IVA													
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante (da compilare solo in caso di richiesta di variazione)								In caso di persona giuridica indicare generalità del Legale Rappresentante							

SEZIONE 4	Note

SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____/____/____
<input type="checkbox"/>	Allegato 3 – reddito ISEE inferiore a 12'000,00€ - 23- allegare attestazione ISEE con validità annuale

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

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

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

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

Data	In qualità di:	Firma

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<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.____.____.	
RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA	
L'utente deve selezionare la motivazione per cui effettua la richiesta	
<input type="checkbox"/> Attivazione: per l'iscrizione al ruolo TARI o tariffa puntuale per nuovo immobile	
<input type="checkbox"/> Cessazione: in caso di cessazione di detenzione di un immobile	
<input type="checkbox"/> Variazione: specificare la motivazione della variazione	
<input type="checkbox"/> Componenti: l'aggiornamento dei dati è rimandato alla sezione 6 <input type="checkbox"/> Mq: l'aggiornamento dei dati è rimandato alla sezione 2 <input type="checkbox"/> Contribuente - precedente intestatario: si riporta il nominativo del precedente intestatario e dalla sezione 1 si riportano i dati riferiti al nuovo intestatario <input type="checkbox"/> Indirizzo – precedente recapito: si riporta il precedente recapito e dalla sezione 1 si riportano i dati riferiti al nuovo recapito	
<input type="checkbox"/> Data decorrenza: si riporta la data da cui decorrono l'attivazione, la cessazione o la variazione	
SEZIONE 1	Dati contribuente TARI o tariffa puntuale
Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI o tariffa puntuale	
SEZIONE 2	Descrizione locali occupati (utenza):
Tipologia di utenza	Selezionare l'opzione corretta; in caso di condominio, inserire CF e amministratore del condominio
Indirizzo	Specificare i dati relativi all'indirizzo dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale
Dati catastali	Riportare i dati catastali relativi all'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, specificando i dati relativi all'abitazione e a eventuali pertinenze
Estremi atto	Riportare gli estremi dell'atto che determina la corrispondenza tra utente contribuente TARI o tariffa puntuale e immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale
SEZIONE 3	Dati del proprietario degli immobili sopra elencati (qualora sia diverso dal dichiarante)
Indicare i dati della persona proprietaria dell'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale, qualora questo sia diverso dall'utente contribuente della TARI o tariffa puntuale	
Dati del precedente/successivo (cancellare la voce che non interessa) occupante	Questa sezione si compila solo qualora il modulo venga utilizzato per VARIAZIONE
SEZIONE 4	Note
È possibile riportare specifiche relative alla richiesta.	
SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ____/____/____
Selezionare la voce di interesse qualora l'utente contribuente TARI o tariffa puntuale gode di eventuali agevolazioni economiche ai fini del computo TARI o tariffa puntuale	
SEZIONE 6	ELENCO DEI COMPONENTI IL NUCLEO FAMILIARE O CONVIVENZA (escluso il dichiarante), che occupano o detengono i locali e le aree assoggettabili a TARI:
Riportare dati e informazioni relativi alle persone che abitano l'immobile oggetto di TARI o tariffa puntuale	

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

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

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

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

<input type="checkbox"/> Attivazione	<input type="checkbox"/> Cessazione	Data decorrenza
<input type="checkbox"/> Variazione:	<input type="checkbox"/> Contribuente - precedente intestatario:	__/__/__
	<input type="checkbox"/> Mq	
	<input type="checkbox"/> Indirizzo – precedente recapito: _____	
	<input type="checkbox"/> <u>Avvio al recupero dei rifiuti al di fuori del servizio pubblico</u> <i>(Art. 238 co. 10 del D.lgs. 152/2006 come modificato dal D.lgs. 116/2020)</i>	

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

SEZIONE 2		Descrizione locali occupati											
Denominazione/Ragione sociale		Codice fiscale											
Codice ATECO attività		Partita IVA											
Tipologia di utenza		<input type="checkbox"/> Singola <input type="checkbox"/> Plurima <input type="checkbox"/> Condominio _____ Codice fiscale _____ Amministratore _____											
SEDE LEGALE													
Via/Piazza		Numero		Interno		Scala		Piano F.T.					

CAP		COMUNE			PROV.		
Indirizzo e-mail				Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)			
@				@			
N. telefono							
Dati Catastali	Titolo occupazione *	Categoria	Foglio	Particella/Numero	Subalterno	Superficie catastale	MQ effettivi
Attività commerciale							
Pertinenze							
*Legenda: 1=Proprietà – 2=Usufrutto – 3=Locatorio – 4=Altro				Totale delle superfici assoggettabili a TARI			
ESTREMI atto:	<input type="checkbox"/> Contratto locazione <input type="checkbox"/> Atto d'acquisto <input type="checkbox"/> Successione <input type="checkbox"/> Altro: _____			<input type="checkbox"/> n. _____ del ___/___/___			

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

SEZIONE 4	Note

SEZIONE 5	Riduzioni, agevolazioni, contributi ed esenzioni tariffarie per particolari condizioni d'uso previste nel regolamento comunale – D.C.C. n. _____ del ___/___/___
<input type="checkbox"/>	Allegato 3 – reddito ISEE inferiore a 12'000,00€ - 23- allegare attestazione ISEE con validità annuale

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

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

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

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

--	--	--

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

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet

Modalità consegna attrezzature per la raccolta	
Calendario di raccolta e spazzamento	
Servizi di lavaggio strade	
Modalità segnalazioni, richieste, ec.	e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc
Carta qualità	Dove reperirla

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

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

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

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

SEZIONE 3	Richiesta
<input type="checkbox"/> Informazioni su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, ecc.	

Reclamo per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale servizio di raccolta, ecc.

Rettifica di fatturazione per errato addebito, svuotamenti non avvenuti, pagamenti non dovuti, rimborsi attesi, ecc.

Descrizione motivo della richiesta

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

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

Data	In qualità di:	Firma

Documento d'identificazione	Rilasciato da:	Rilasciato il:	Numero
<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 - RAPPRESENTANTE LEGALE (utenze non domestiche)

Si riportano i dati dell'utente contribuente TARI

SEZIONE 2 Descrizione locali occupati (utenza non domestica)

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

SEZIONE 3 Richiesta

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

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IGIENE URBANA

Tutte le informazioni sono disponibili al sito internet _____

Modalità consegna attrezzature per la raccolta

Calendario di raccolta e spazzamento

note	<hr/> <hr/>	
<input type="checkbox"/> Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata	Tipologia di raccolta: <ul style="list-style-type: none"> <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 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rottura <input type="checkbox"/> Smarrimento <input type="checkbox"/> Altro: _____
	<hr/> <hr/> <hr/>	
note	<hr/> <hr/> <hr/>	

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

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.

e-mail, recapiti telefonici, recapiti ecosportelli, ecc

Carta qualità

Dove reperirla

Codice utente (se iscritto)

Codice Utenza

Comune

Prot. n° /20__

Inoltro:

e-mail/pec

telefono

RICHIESTA RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI

SEZIONE 1 Dati contribuente TARI o tariffa puntuale

Cognome

Nome

Luogo di nascita

Prov.

Data di nascita

Codice fiscale

Indirizzo di residenza

Recapito telefonico

Indirizzo e-mail

@

Indirizzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)

@

SEZIONE 2 Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare

Tipologia e quantità di rifiuto da ritirare

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

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

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

Data	In qualità di:	Firma

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

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

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

SEZIONE 2	Descrizione rifiuto ingombrante da ritirare	
Tipologia e quantità di rifiuto da ritirare		
<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	<hr/> <hr/> <hr/>	

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