

Picen *A*mbiente®  
SOCIETÀ PER AZIONI

*carta  
dei servizi*

## Carta dei Servizi



La Carta è stata redatta in base alle prescrizioni impartite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con direttiva in data 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” ed in osservanza della Legge 11 luglio 1995, n°273 e del decreto del Presidente del consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998. Lo scopo della Carta è quello di affermare il concetto di fornitura dei servizi in linea con la soddisfazione dei bisogni del cliente, ispirandosi a principi generali, ricercando una reciproca collaborazione con lo stesso e garantendogli diritti prestabiliti.

La Carta riporta, infatti, i principali fattori di qualità relativi sia alla fornitura dei servizi che al rapporto tra la PicenAmbiente S.p.A. ed il suo Cliente.

## 1. AZIENDA

- presentazione
- breve storia
- proprietà
- personale

## 2. EGUAGLIANZA

- imparzialità
- continuità
- partecipazione
- cortesia
- efficienza ed efficacia

## 3. STANDARD di QUALITA' del SERVIZIO

- continuità e regolarità di erogazione del servizio
- gestione del servizio
- informazioni ed accesso alla rete dei servizi
- accesso ai servizi
- Contenitori per abitante per tipologia di rifiuto
- Contatti del personale con l'utenza- Segnalazioni e reclami

## 4. GESTIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

### 5. GESTIONE DEI RIFIUTI

- Raccolta rifiuti solidi urbani
- Raccolta rifiuti solidi urbani ingombranti

### 6. RACCOLTA DIFFERENZIATA

- carta e cartone
- multimateriale
- Frazione organica
- Scarti di potature e sfalci d'erba
- Indumenti usati
- Farmaci scaduti
- Pile e batterie esauste
- Batterie d'auto (accumulatori al piombo)
- Toner e cartucce
- Eternit

### 7. LE RICICLERIE

### 8. I RIFIUTI SPECIALI

### 9. LA TUTELA DEL CITTADINO

## 1.1 L'AZIENDA

### Presentazione

La PicenAmbiente S.p.A. è una società mista a maggioranza pubblica costituita il 30.03.1998 – ai sensi dell'ex art. 22 della Legge 142/90 – a seguito di una gara ad evidenza pubblica ed ha come scopo statutario la gestione integrata dei servizi ambientale (rifiuti, depurazione, energia...) e di tutte le attività che siano ritenute utili per il raggiungimento dello scopo sociale.

### Breve storia

Ad un primo gruppo di 14 Comuni "Costituenti" la società della Provincia di Ascoli Piceno (San Benedetto del Tronto, Grottammare, Monteprandone, Spinetoli, Monsampolo del Tronto, Cupra Marittima, Ripatransone, Acquaviva Picena, Offida, Massignano, Carassi, Colli del Tronto, Castorano, Cossignano) si aggiunse, nel dicembre 2001, la Comunità Montana del Tronto (AP). Con la successiva entrata (il 30.06.2002) nella società dei Comuni di Folignano (AP), Castel di Lama (AP). Nell'anno 2010 sono altresì entrati nella compagine societaria i Comuni di Maltignano, Montalto delle Marche, Rotella, Montemonaco e Montedinove. Attualmente la compagine sociale della PicenAmbiente risulta costituita da 22 Enti pubblici che detengono il 50,4% e da tre soci privati che detengono il restante 49,6%. Dal punto di vista dimensionale e dei servizi, la PicenAmbiente S.p.A., dopo la sua istituzione, è andata via via ampliando la propria sfera di influenza mediante l'acquisizione dei servizi di gestione dei rifiuti nei comuni di San Benedetto del Tronto, Grottammare, Cupra Marittima, Monteprandone, Ripatransone Acquaviva Picena ed altri ancora. Parallelamente ha via via intensificato i servizi di gestione dei rifiuti con quelli dei depuratori comunali, della pubblica illuminazione fino ad arrivare alla gestione del canile comprensoriale.

### La proprietà

La proprietà della PicenAmbiente S.p.A. dei seguenti Enti pubblici ed imprese private di seguito riportati con indicazione delle relative quote azionarie percentuali:

1. Comune di San Benedetto del Tronto (AP) 19,36%
2. Comunità Montana del Tronto (AP) 11,10%
3. Comune di Grottammare (AP) 5,82%
4. Comune di Monteprandone (AP) 5,14%
5. Comune di Spinetoli (AP) 2,30%
6. Comune di Ripatransone (AP) 1,80%
7. Comune di Acquaviva Picena (AP) 1,38%
8. Comune di Massignano (AP) 0,66%
9. Comune di Offida (AP) 0,52%
10. Comune di Cupra Marittima (AP) 0,47%

11. Comune di Monsampolo del Tronto (AP) 0,37%
12. Comune di Colli del Tronto (AP) 0,28%
13. Comune di Carassi (AP) 0,25%
14. Comune di Castel di Lama (AP) 0,20%
15. Comune di Castorano (AP) 0,20%
16. Comune di Folignano (AP) 0,20%
17. Comune di Cossignano (AP) 0,10%
18. Comune di Maltignano (AP) 0,05%
19. Comune di Montalto delle Marche (AP) 0,05%
20. Comune di Rotella (AP) 0,02%
21. Comune di Montemonaco (AP) 0,02%
22. Comune di Montedinove (AP) 0,02%

**TOTALE SOCI PUBBLICI 50,41%**

**SOCI PRIVATI:**

1. EcoNord Spa 25,27 %
2. Deco Spa 21,80%
3. Seab Srl 2,48%
4. PicenAmbiente Spa (azioni proprie) 0,04%

**TOTALE SOCI PRIVATI 49,59%**

TOTALE 100,00%

**Il personale**

Il personale in forza all'Azienda al 31.12.2001 è costituito dalle seguenti unità:

MANSIONE LIVELLO ADDETTI Impiegati VII 2 Impiegati VI 1 Impiegati IV 1 Impiegati III 1 Impiegati II 1 Totale impiegati 6 Operai VI 2 Autisti/operai V 5 Autisti/operai IV 32 Autisti III 22 Operatori ecologici II 40 Operatori ecologici I .Totale operai/autisti/operatori ecologici 101 TOTALE ADDETTI 107 2.

I PRINCIPI FONDAMENTALI I principi fondamentali previsti dal d.p.c.m. del 27 gennaio 1994 ed applicati dalla PicenAmbiente S.p.A. nella gestione dei servizi sono quelli della: uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficienza ed efficacia.

## **2. EGUAGLIANZA**

La PicenAmbiente S.p.A. ispira il proprio servizio ai principi di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione per gli stessi. In particolare assicura a tutti i clienti il diritto a ricevere lo stesso trattamento nell'ambito delle aree geografiche e di categorie o fasce omogenee, senza distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Tale diritto viene, altresì, specificamente riconosciuto ai portatori di handicap.

### **Imparzialità**

La PicenAmbiente S.p.A. ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In tal senso garantisce parità di trattamento a tutta l'utenza ed è in funzione di tale impegno che vanno interpretate le singole clausole dei regolamenti e delle norme di viaggio.

### **Continuità**

La PicenAmbiente S.p.A. attua programmi di manutenzione ed ammodernamento dei propri automezzi, mezzi ed attrezzature per assicurare una erogazione del servizio continua e regolare e per ridurre al minimo i disservizi. L'erogazione dei servizi implica l'utilizzazione di sedi varie pubbliche, soggette a vincoli e variabili esterne, spesso imprevedibili. Le relazioni industriali all'interno ed all'esterno dell'azienda, portano talvolta a forme di lotta sindacale che hanno inevitabili negative ricadute sui servizi. In ogni caso, anche in quelli indipendenti dalla volontà dell'azienda e/o dovuti a cause di forza maggiore, la PicenAmbiente S.p.A. si impegna a porre in essere tutte le azioni, comprese quelle di una tempestiva informazione preventiva, per limitare al massimo i disagi per i clienti.

### **Partecipazione**

Le opinioni dei clienti, gli eventuali reclami, i suggerimenti e le segnalazioni costituiscono la base per il miglioramento del servizio. In particolare, le valutazioni dei clienti sulla qualità, acquisite periodicamente anche tramite sondaggi a campione, vengono adeguatamente elaborate al fine di meglio evidenziare le aspettative della clientela. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della PicenAmbiente S.p.A. Tale diritto va, ovviamente, esercitato nel rispetto delle norme stabilite dalla Legge 241/90 del 7 agosto 1990.

### **Cortesìa**

Il rapporto tra il personale PicenAmbiente S.p.A. e la clientela viene indirizzato su comportamenti incentrati al rispetto, cortesia e disponibilità. Tutto il personale dell'azienda è interessato ed impegnato a fornire al cliente tutta l'assistenza necessaria a rendere il servizio facilmente accessibile, semplice e sicuro.

### **Efficienza ed efficacia**

La PicenAmbiente S.p.A. imposta ed attua programmi pluriennali di miglioramento produttivo, con l'obiettivo di fornire un servizio sempre adeguato alle richieste dell'utenza ed effettuato nel rispetto dei migliori parametri tecnici ed economici. A tal fine, l'azienda definisce gli standard generali e specifici di qualità riportati nella presente Carta.

### **3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

La PicenAmbiente S.p.A., al fine di migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce i fattori di qualità e, in corrispondenza a ciascun fattore, individua specifici indicatori standard rispetto ai quali misurare il livello della prestazione erogata e/o da raggiungere come obiettivo. Lo standard costituisce, infatti, un obiettivo dinamico, programmato, qualitativo e/o quantitativo da raggiungere e, nello stesso tempo, funge da informazione all'utente sui processi in atto per migliorare il livello dei servizi. Lo standard può essere specifico, quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da soglie minime o massime direttamente verificabili dall'utenza, o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore, e può essere quantitativo o qualitativo. I fattori base della qualità del servizio offerto sono i seguenti: -Regolarità e continuità del servizio; - Gestione del servizio nel pieno ed incondizionato rispetto delle normative in materia ambientale; - Informazioni ed accesso alla rete di servizi.

#### **Continuità e regolarità di erogazione del servizio**

PicenAmbiente S.p.A. si impegna a garantire la continuità e regolarità dei servizi affidategli, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti telefonici fra gli operatori e tutte le sedi aziendali, e dalla regolare presenza di assistenti addetti alla verifica del servizio ed alla risoluzione di problematiche impreviste, dislocati in tutto il territorio servito. Per far fronte in modo tempestivo a possibili situazioni di emergenza è possibile contattare il numero 0735.757077 attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

#### **Gestione del servizio nel pieno ed incondizionato rispetto delle normative in materia ambientale**

La gestione dei servizi viene espletata dalla PicenAmbiente S.p.A. nel pieno ed incondizionato rispetto delle normative ambientali in materia di gestione dei servizi pubblici (rifiuti, depurazione delle acque reflue, energia...) L'Azienda pone inoltre grande attenzione ai problemi connessi alla difesa dell'ambiente e, in particolare, ai problemi delle emissioni gassose in atmosfera degli automezzi adibiti alla raccolta dei rifiuti nei centri abitati. Oltre alle sistematiche operazioni di manutenzione preventiva

programmata che consentono di tenere sotto controllo l'efficacia delle pompe di iniezione e, quindi, dei processi di combustione del gasolio, ci si è orientati verso l'acquisto di automezzi con le più moderne motorizzazioni, che limitano le emissioni inquinanti. In particolare nell'ultimo biennio sono stati acquistati nuovi mezzi che, rispetto ai precedenti, rispettano i più severi limiti di emissione di sostanze inquinanti.

### **Informazioni ed accesso alla rete dei servizi**

La PicenAmbiente S.p.A. assicura, tramite l'ufficio relazioni con il pubblico e le altre forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di effettuazione del servizio. Tutti i giorni gli orari della rete di servizi PicenAmbiente S.p.A. sono stati inseriti nel sito internet [www.PicenAmbiente.it](http://www.PicenAmbiente.it) attraverso il quale l'utente, digitando le località di interesse, può ottenere gli orari di tutti i dati riferiti alle raccolte dei rifiuti. Altra possibilità di richiedere notizie su orari e servizi è quella telefonica contattando i numeri: 0735.757077.

### **Accesso ai servizi**

L'accessibilità ai servizi viene facilitata da una capillare distribuzione dei contenitori per la raccolta di distinte tipologie di rifiuti, la cui istituzione, spesso per difficoltà derivanti da incomprensibili vincoli burocratici e conflitti di competenze, non è affatto agevole dovendosi contemperare, oltre ai dettami del codice della strada, le variabili interpretazioni e/o formalizzazioni indotte dagli altri soggetti interessati (Ente proprietario delle strade, Uffici M.C.T.C., Uffici tecnici comunali, cittadini etc.).

La PicenAmbiente S.p.A., nonostante ciò ha provveduto ad installare mediamente i seguenti contenitori:

### **Contenitori per abitante per tipologia di rifiuto**

<b>TIPOLOGIA di RIFIUTI</b>	<b>ABITANTI per CONTENITORE</b>
Rifiuti urbani indifferenziati (rsu)	15/50
Raccolta carta	100/500
Raccolta multimateriale	100/500
Prodotti T/F	500/1000
Pile esauste	500/1000
Farmaci scaduti	500/1000

### **Contatti del personale con l'utenza.**

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.



### **Segnalazioni e reclami.**

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli alla direzione aziendale, a San Benedetto del Tronto nella C.da Monte Renzo n° 25 precisando, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'evento. Detti reclami potranno essere trasmessi anche via fax (0735.651746). L'Ufficio Reclami al quale verranno recapitate le istanze degli utenti, espletterà una indagine completa ed imparziale per accertare i motivi del disservizio e/o delle anomalie segnalate, sia per individuare eventuali responsabilità interne o esterne all'Azienda sia per fornire esauriente risposta sui motivi del reclamo. A tal fine l'Azienda procederà anche, se opportuno, a contattare l'utente direttamente (o in via telefonica) per i necessari eventuali approfondimenti. L'Azienda si impegna, comunque, ad evadere ciascuna richiesta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza. In tale risposta l'Azienda riferirà sugli accertamenti compiuti indicando, altresì, i termini entro i quali, se non già provveduto, si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e/o al ristoro del pregiudizio arrecato ai sensi di quanto stabilito al successivo punto; al riguardo, in ambito aziendale saranno attivate adeguate strutture e procedure di conciliazione. Circa, invece, i reclami verbali e telefonici, qualora la questione posta non trovi immediata risoluzione diretta, l'Azienda, pur attivandosi da subito, inviterà l'utente a tradurre in forma scritta l'istanza che seguirà, così, il normale iter fino alla risposta entro i termini stabiliti.

## **4. GESTIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

PicenAmbiente S.p.A. provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze nei Comuni servizi, sia mediante lo spezzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Lo spezzamento meccanico viene effettuato per circa 500 Km. alla settimana con le seguenti modalità: a) secondo programmi prestabiliti in zone urbane, provviste di segnaletica definitiva indicante il giorno e l'ora dell'effettuazione del servizio e quindi la possibilità di rimozione degli autoveicoli; b) secondo programmi prestabiliti in zone urbane ancora non provviste di segnaletica definitiva tramite apposizione di cartelli mobili di divieto di sosta con indicato i giorni dell'intervento; c) secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato (settimanale, bisettimanale quindicinale a seconda delle zone). Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice, ed è riferito in particolare: – alle zone interessate da mercati rionali con frequenze settimanali e bisettimanale; – alla pulizia delle piazzole in cui sono collocati i cassonetti. Il livello di qualità del servizio, inteso come rapporto fra la durata effettiva di spazzamento e quella programmata viene rilevato giornalmente.

Ad oggi tale rapporto si aggira intorno al 80%. Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti: – traffico veicolare; – autoveicoli in sosta non autorizzata; – lavori stradali; condizioni meteorologiche.

## **5.GESTIONE DEI RIFIUTI**

### **Raccolta rifiuti solidi urbani**

PicenAmbiente S.p.A. garantisce la disponibilità media di un cassonetto ogni 50 abitanti. Il numero dei cassonetti e la frequenza di svuotamento assicurano mediamente un volume sufficiente a garantire una quantità di rifiuti pari alla produzione di 5/6 giorni. Sul territorio servito, attualmente, sono installati circa 4.500 cassonetti che vengono svuotati con le seguenti frequenze in funzione delle caratteristiche territoriali: – giornaliera; – bisettimanale; – trisettimanale- settimanale. PicenAmbiente S.p.A. effettua regolarmente la rilevazione del rapporto fra il numero dei cassonetti effettivamente svuotati giornalmente e il numero di quelli previsti dal programma di raccolta. Tale rapporto è attualmente pari al 90%. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti è dovuto esclusivamente a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a veicoli in sosta non autorizzata o lavori stradali. Viene in ogni caso garantito lo svuotamento dei cassonetti tralasciati nell'arco delle successive 24 ore, salvo intervallo superiore dovuto ai giorni festivi. Nei Comuni, particolarmente nei loro relativi centri sono stati installati i cestini per la raccolta di piccoli rifiuti dei passanti. Lo svuotamento degli stessi è effettuato con varie cadenze che in genere passa da giornaliera nei centri città a settimanale nella periferia e comunque secondo necessità.

## **6. LA RACCOLTA DIFFERENZIATA**

PicenAmbiente Spa promuove la raccolta differenziata che si divide tra: a) raccolta di materie suscettibili di essere recuperate in quanto riciclabili; b) raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. PicenAmbiente SpA provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato. I materiali sono raccolti con le modalità di seguito descritte.

### **Carta e cartone**

I residui cellulosici (carta e cartone e tetrapak) sono raccolti con il sistema dei contenitori stradali se provenienti dall'utenza domestica o con containers scarrabili da attività commerciali e/o produttive, con le seguenti cadenze: a) quella domestica, a seconda delle caratteristiche territoriali può variare da trisettimanale a quindicinale; b) quella derivante da attività commerciali e produttive, a seconda delle zone, può

variare da una a tre volte la settimana. Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 150 abitanti per una raccolta che varia da zona a zona: da un minimo di 15 ad un massimo di 30 Kg./anno per abitante residente.

### **Multimateriale – raccolta congiunta Vetro – Plastica – Lattine – Barattolame**

Sul territorio servito da PicenAmbiente SpA viene attuata la raccolta multimateriale tramite contenitori di varie capacità per permettere la raccolta differenziata dei rifiuti di seguito specificati, tramite l'utilizzo di un unico contenitore: – bottiglie di vetro – bottiglie e flaconi di plastica – lattine e vaschette di alluminio – lattine banda stagnata – scatolette e bombolette in metallo – flaconi in plastica per lavaggio di biancheria e stoviglie – flaconi per pulizia della casa – flaconi di sapone liquido – contenitori di prodotti per l'igiene della persona – vaschette di plastica per alimenti – sacchetti della spesa – pellicole di plastica per imballaggi Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 150 abitanti per una raccolta che varia da zona a zona: da un minimo di 10 ad un massimo di 20 Kg./anno per abitante residente.

### **Frazione organica**

La raccolta della frazione organica-umida viene svolta attualmente nei seguenti Comuni: Comune di San Benedetto del Tronto, Grottammare, Cupra Marittima, Massignano, Ripatransone, Acquaviva Picena, Montalto delle Marche, Carassai, Cossignano, Offida, Monteprandone, Monsampolo del Tronto, Spinetoli, Castel di Lama, Folignano, Colli del Tronto.

All'interno dei contenitori stradali atti alla raccolta dei rifiuti organici possono essere conferiti i seguenti residui: fiori, foglie, erba, potature piante, cenere e segatura di legno, piume, fazzoletti e tovaioli di carta, bucce di frutta, noccioli, scarti di verdura e vegetali, carne, ossa lisce, gusci d'uovo, pane, pasta, fondi di caffè e tè. Lo standard del servizio è di 50/70 Kg./anno per ogni abitante residente nelle zone servite.

### **Raccolta rifiuti urbani ingombranti**

PicenAmbiente Spa garantisce il ritiro dei rifiuti urbani ingombranti (mobili, elettrodomestici, potature e altro che per dimensioni non può essere conferito all'interno dei cassonetti) in tutti i comuni che hanno istituito il servizio, presso i cittadini che lo richiedono. Il cittadino che intende usufruire del servizio deve richiederlo direttamente agli uffici tecnici comunali del proprio Comune o può contattare la PicenAmbiente Spa (tel. 0735.757077) per richiedere le modalità di svolgimento del suddetto servizio nel proprio comune di residenza.. Il materiale da ritirare, nel rispetto dei giorni previsti nei piani comunali, dovrà essere posto a livello stradale, sulla proprietà pubblica, e dovrà avere un volume tale da consentire di essere movimentato da due operatori. Tali rifiuti vengono conferiti al centro di selezione e stoccaggio provvisorio aziendale. I materiali che vengono selezionati ed inviati al recupero sono i seguenti: a) frigoriferi b) legno vegetale c) legno trattato d) rifiuti metallici e) apparecchiature elettroniche, ecc.

### **Scarti di potature e sfalci d'erba**

La raccolta degli scarti di potature e sfalci d'erba viene svolta da PicenAmbiente SpA nei comuni che hanno istituito il servizio presso i cittadini che lo richiedono. Il cittadino che intende usufruire del servizio deve richiederlo direttamente agli uffici tecnici comunali del proprio Comune o può contattare la PicenAmbiente Spa (tel. 0735.757077) per richiedere le modalità di svolgimento del suddetto servizio nel proprio comune di residenza. Di norma il materiale da ritirare dovrà essere posto a livello stradale, sulla proprietà pubblica, e dovrà avere un volume tale da consentire di essere movimentato da due operatori, o all'interno dei containers nel caso in cui è stato istituito il servizio in un centro di raccolta. Tali rifiuti vengono conferiti al centro di stoccaggio per essere avviati al compostaggio.

### **Indumenti usati**

PicenAmbiente SpA provvede anche alla raccolta differenziata e successive recupero degli indumenti usati tramite l'introduzione nel territorio dei Comuni serviti di idonei contenitori, posizionati nei punti di maggior transito cittadino. Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 1.000 abitanti per una raccolta di circa 2 Kg./anno per abitante residente.

### **Farmaci scaduti**

PicenAmbiente SpA provvede anche alla raccolta dei farmaci scaduti con apposito contenitori stradali ubicati nei principalmente presso le farmacie ed i presidi medici e sanitari, allo stoccaggio provvisorio e al relativo smaltimento definitivo tramite termodistruzione. Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 1000 abitanti per una raccolta di circa 0,2 Kg./anno per abitante residente.

### **Pile e batterie esauste**

PicenAmbiente SpA provvede anche alla raccolta delle pile e delle batterie esauste con apposito contenitori stradali ubicati nei principalmente presso i negozi che vendono pile e batterie, allo stoccaggio provvisorio e al relativo smaltimento definitivo tramite impianti di trattamento. Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 1000 abitanti per una raccolta di circa 0,2 Kg./anno per abitante residente.

6.8. Prodotti e contenitori etichettati "T" (tossici) e "F" (infiammabili) PicenAmbiente SpA provvede anche alla raccolta dei prodotti e contenitori etichettati "T" e/o "F" (bombolette spray, brillantanti, lucidanti...) con apposito contenitori stradali ubicati nei principalmente presso negozi, allo stoccaggio provvisorio e al relativo smaltimento definitivo tramite impianto di trattamento. Lo standard del servizio è individuato in un contenitore ogni 1000 abitanti per una raccolta di circa 0,3 Kg./anno per abitante residente.

### **Batterie d'auto (accumulatori al piombo)**

PicenAmbiente SpA provvede anche alla raccolta delle batterie d'auto abbandonate sul territorio servito, allo stoccaggio provvisorio e al relativo smaltimento presso il consorzio COBAT tramite impresa convenzionata.

### **Toner e cartucce**

PicenAmbiente SpA effettua la raccolta del toner e cartucce presso tutti gli uffici pubblici dei comuni serviti previa stipula di apposita convenzione. I materiali raccolti vengono conferiti presso impianti specializzati per il recupero e/o lo smaltimento delle sostanze pericolose.

### **Eternit**

PicenAmbiente SpA effettua a pagamento il servizio di raccolta ed il relativo smaltimento dell'eternit (lastre di copertura, contenitori d'acqua...) previa stipula di apposita convenzione.

## **7. LE RICICLERIE – CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI**

Le riciclerie sono centri comunali di raccolta differenziata dei rifiuti, gestiti direttamente dalla PicenAmbiente Spa, nei quali i cittadini possono conferire i materiali riciclabili (vetro, plastica, metalli, carta, cartone, residui verdi e potature, legno...), ingombranti (reti di letto, divani, frigoriferi, lavatrici...) e urbani pericolosi (pile esauste, farmaci scaduti e contenitori sporchi, olii minerali e vegetali).

## **8. I RIFIUTI SPECIALI**

La PicenAmbiente Spa effettua a pagamento la gestione dei rifiuti speciali e pericolosi provenienti da attività produttive e commerciali ovvero che provengono dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore e/o detentore, come previsto dalle vigenti leggi in materia di gestione dei rifiuti. Il produttore e/o detentore può affidare alla PicenAmbiente Spa la raccolta dei propri rifiuti speciali – ai sensi dell'art. 10 comma 2, lettera c) del D.Lgs 22/97 – previa stipula di apposita convenzione.

## **9. LA TUTELA DEL CITTADINO**

Le eventuali violazioni alla presente Carta dei servizi devono essere comunicate a PicenAmbiente SpA, che compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali in merito. L'azienda effettua periodicamente indagine sulla soddisfazione degli utenti rispetto agli standard dei servizi erogati finalizzati al miglioramento continuo.















