

*carta
della
qualità
dei servizi
2018*

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI 2018

Indice

1 PRESENTAZIONE

1.1 AZIENDA

- premessa
- la Carta della Qualità dei Servizi
- presentazione
- breve storia
- la proprietà
- il personale

1.2 PRINCIPI

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

1.3 L'IMPEGNO DI PICENAMBIENTE

1.4 CODICE ETICO

1.5 I NUMERI DI PICENAMBIENTE

- comuni serviti

1.6 TERRITORIO SERVITO

- strutturazione macro aree

1.7 SISTEMA PICENAMBIENTE

- le strutture operative e autorizzazioni impianti di gestione dei rifiuti
- le strutture al servizio del cittadino (LE RICICLERIE)
- iscrizioni
- convenzioni con i consorzi di filiera

2 SERVIZI AFFIDATI A PICENAMBIENTE

2.1 GESTIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

2.2 GESTIONE DEI RIFIUTI

- Raccolta rifiuti solidi urbani

2.3 LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

- carta e cartone tetrapak
- multimateriale (raccolta congiunta VPL vetro-plastica-lattine)
- 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
- Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani; recupero e valorizzazione del rifiuto
- Informazione, comunicazione e presidio del territorio

3. STANDARD di QUALITA' del SERVIZIO

- continuità e regolarità di erogazione 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
- Sistema di monitoraggio dei servizi
- Certificazioni

4. PARAMETRI di QUALITA' del SERVIZIO

5. I RIFIUTI SPECIALI

6. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE

7. L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI-UTENTI

1. PRESENTAZIONE

1.1. L'AZIENDA

Premessa

PICENAMBIENTE S.p.A. Società partecipata da 28 Comuni della provincia di Ascoli Piceno e da 3 soci privati gestisce i servizi di igiene urbana, la raccolta, l'avvio allo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti.

Gli obiettivi e le modalità secondo i quali devono essere svolti i servizi sono stabiliti dai Contratti di Servizio sottoscritti con i vari comuni.

Per un'efficace gestione del ciclo dei rifiuti urbani il primo fine comune da conseguire è quello di contenere il quantitativo di rifiuti da gestire.

La "Green card" che premierà i comportamenti più virtuosi, realizzazione di Centri di riparazione e riuso, Progetto Eventi Rifiuti Zero, fino all'adozione della tariffa puntuale, che si baserà sul principio del "più riciclo meno pago".

L'Azienda è in corso di implementazione di un nuovo modello di raccolta con l'utilizzo delle più moderne tecnologie. Tale modello è stato già avviato in varie zone di vari comuni serviti ed è in corso di estensione.

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta è uno strumento a tutela dei cittadini, che rende trasparenti i servizi di PICENAMBIENTE, gli standard di qualità, i criteri/canali di accesso alle informazioni, definisce forme e procedure di monitoraggio dei servizi erogati, le modalità di reclamo e le forme di tutela dei cittadini-utenti in presenza di eventuali disservizi.

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.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su:

www.picenambiente.it

PICENAMBIENTE si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, gli aggiornamenti periodici al fine di essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2018.

• **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,), dotata di propria personalità giuridica nonché di autonomia funzionale, organizzativa e gestionale ed ha come scopo statutario la gestione integrata dei servizi ambientali (rifiuti, depurazione, ecc.) e di tutte le attività che siano ritenute utili per il raggiungimento dello scopo sociale. Attualmente la PicenAmbiente Spa è affidataria della gestione in concessione del servizio pubblico locale di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati nei 28 comuni suoi soci operante quale società di PPPI sulla base di una gara ad evidenza pubblica a doppio oggetto per la scelta del socio privato (CIG 3875269524.

• **Breve storia**

Ad un primo gruppo di 14 Comuni “Costituenti” la società della Provincia di Ascoli Piceno (San Benedetto del Tronto, Grottammare, Montepandone, 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., ha il seguente bacino territoriale:

Tipologia di servizio	N. Comuni	Abitanti
Raccolta rifiuti indifferenziati	27	150.635
Raccolta differenziata rifiuti	27	150.635
Spazzamento	13	129.974
Rifiuti in ambito Portuale	1	

• **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 Montepandone (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. 2018 è costituito dalle seguenti unità:

<i>Dati al 31-12-18</i>		2015	2016	2017	2018
<i>Mansioni</i>	<i>Liv.</i>	<i>Unità</i>	<i>Unità</i>	<i>Unità</i>	<i>Unità</i>
Quadri	VIIIQ	1	1	1	1
Impiegati-tecnici	VII	5	5	5	5
Impiegati-tecnici	VI	4	4	4	4
Impiegati-tecnici	V	1	2	2	2
Impiegati-tecnici	IV	1	1	1	1
Impiegati-tecnici	III	2	2	2	2
Impiegati-tecnici	II	-	-	-	-
Totale impiegati-tecnici		14	15	15	15
Addetti operativi	VI	-	-	-	-
Addetti operativi	V	7	8	7	7
Addetti operativi	IV	55	67	67	62
Addetti operativi	III	82	62	76	74
Addetti operativi	II	76	101	104	125
Addetti operativi	I	-	-	-	-
Totale addetti operativi: operai/con./operatori ecol.ci		220	238	254	268
Totale Personale dipendente		234	253	269	283
Op Lav. Interinale	II	4	25	13	25
Totale Personale in forza		238	278	282	308

I servizi di igiene ambientale, erogati sulla base dei Contratti di Servizio vigenti con i 27 Comuni serviti, consistono nelle attività di gestione dell'intero ciclo dei rifiuti urbani (raccolta, selezione,

trattamento, recupero e avvio allo smaltimento) e nelle attività di pulizia sulle aree ad “uso pubblico”.

La tariffa rifiuti (Ta.Ri.) copre i costi dei servizi erogati: lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il trattamento, la selezione e cernita e lo smaltimento dei rifiuti urbani, le attività di comunicazione e sensibilizzazione alla tutela dell’ambiente rivolte all’utenza.

Attraverso una linea di sviluppo che integra tecnologia e servizi innovativi, PICENAMBIENTE sta trasformando la raccolta dei rifiuti urbani per arrivare all’adozione della tariffa puntuale. Questa consentirà di migliorare l’equità imputando a ogni utenza una tariffa rifiuti che possa premiare i comportamenti più virtuosi.

Per l’organizzazione dei servizi la Provincia di Ascoli Piceno rappresenta il territorio di riferimento. Data la diversità delle varie aree servite e dalla complessità e peculiarità dei servizi erogati, si è resa indispensabile una strutturazione in un’ottica di decentramento e di trasferimento di competenze che riconosce, all’interno di esso, una suddivisione in 3 macro-aree, omogenee per vocazione, dimensione e caratteristiche urbanistiche.

1.2. I PRINCIPI

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.

• 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.

• **Cortesia**

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.

• **Trasparenza**

L'utente ha il diritto di chiedere – e ottenere – le informazioni che lo riguardano, di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.lgs. 195/2005, nonché all'accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013 e dal D.Lgs. 9/2016.

La richiesta di accesso agli atti (L. 241/1990) può essere inviata tramite:

- a) servizio postale a PICENAMBIENTE S.p.A. – Via Contrada Monte Renzo nr 25 – 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
- b) posta elettronica certificata (PEC): infoutenti@pcert.it.

L'istanza per l'accesso civico (redatta utilizzando apposito modulo scaricabile sul sito PCENAMBIENTE) può essere inviata tramite:

- a) servizio postale a PICENAMBIENTE S.p.A. – Via Contrada Monte Renzo nr 25 – 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
- b) posta elettronica certificata (PEC): infoutenti@pcert.it.

• **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.

1.3. L'IMPEGNO DI PICENAMBIENTE

Obiettivo prioritario di PICENAMBIENTE è la gestione dei servizi ambientali in materia di rifiuti basata su criteri di sostenibilità e minimizzazione degli impatti ambientali e funzionale a più generali obiettivi di incremento della qualità dell'ambiente urbano, della sua salvaguardia e di miglioramento delle condizioni igieniche sanitarie:

1. Rispettare l'ambiente: la salvaguardia ambientale è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nell'avvio allo smaltimento e nella valorizzazione dei rifiuti con l'avvio alla filiera del recupero;
2. Massimizzare l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti urbani;
3. Ottimizzare il sistema di differenziazione dei rifiuti secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
4. Adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentano la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
5. Prevenire e minimizzare, dove economicamente e tecnicamente possibile, gli impatti ambientali, ottimizzando il consumo di materie prime di energia, riducendo al minimo le emissioni di inquinanti e i rifiuti prodotti, perseguendo il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dell'Azienda;
6. Promuovere l'educazione ambientale attraverso azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati, nel rispetto dei vigenti Regolamenti comunali;
7. Riconoscere la Provincia di Ascoli Piceno come territorio di riferimento, attraverso l'istituzione di un servizio a misura di cittadino per la risoluzione di criticità e per nuove proposte, al fine di migliorare il rapporto tra il territorio, la PICENAMBIENTE e le Amministrazioni comunali;
8. Comunicare ai cittadini-utenti le iniziative di tutela ambientale, di pulizia, di formazione-informazione, nonché i dati relativi alle prestazioni e servizi resi attraverso il portale www.picenambiente.it;
9. Informare sull'andamento delle attività di raccolta e spazzamento diventando questa una modalità concreta per comunicare ai cittadini-utenti i risultati aziendali attraverso la loro pubblicazione sul sito web www.picenambiente.it;
10. rendere fruibili i dati relativi alla raccolta, al recupero, allo smaltimento dei rifiuti prodotti dai singoli comuni. I dati sono consultabili on line nella area riservata per singolo comune sul sito www.picenambiente.it;
11. verificare i risultati ottenuti, misurando continuamente le proprie prestazioni e avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie;
12. ascoltare e tutelare i cittadini-utenti rendendo disponibili. Appositi canali per le comunicazioni di reclami-suggerimenti e strumenti di informazione comprensibili ed accessibili al pubblico;
13. accrescere il grado di soddisfazione dei clienti attraverso una gestione analitica delle informazioni provenienti dalle indagini periodiche e dall'analisi delle informazioni di ritorno legate all'operatività. A tal fine, la PICENAMBIENTE effettua periodicamente indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti in merito ai servizi erogati, mirate ad individuare le esigenze degli utenti sugli aspetti specifici del servizio;
14. coinvolgere cittadini, dipendenti, fornitori e parti sociali mediante canali di comunicazione bilaterale quali consultazioni, scambi di informazioni, proposte, pareri, iniziative di interesse pubblico al fine di verificarne insieme l'impegno dell'azienda per il miglioramento della qualità dei servizi e dell'ambiente;

15. conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego di tutte le risorse (umane e tecniche) dell'azienda, secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia nel rispetto dell'ambiente;
16. consolidare il patrimonio delle competenze aziendali e responsabilizzare il personale operante a tutti i livelli di inquadramento, coinvolgendo nel sostegno e nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e nel suo continuo miglioramento;
17. assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività, per salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini, per la tutela dell'ambiente;
18. migliorare continuamente il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro al fine di mantenere elevati standard qualitativi e di ridurre progressivamente gli impatti creati dall'organizzazione sull'ambiente;
19. garantire la ricerca della massima sicurezza dei materiali e dei processi produttivi a tutela dei dipendenti, dei clienti, dei cittadini e dell'ambiente;

1.4. CODICE ETICO (estratto – il testo completo su www.picenambiente.it)

“Il Codice Etico” di PICENAMBIENTE è parte integrante del Modello ex D.Lgs. 231/01 della Società ed esprime i principi di “deontologia aziendale” ai quali PICENAMBIENTE attribuisce un valore etico positivo, capace di indirizzare la propria attività verso un percorso di trasparenza gestionale e di correttezza etica.

Il Codice è costituito:

- Dai principi etici che individuano i valori di riferimento che devono ispirare il comportamento di PICENAMBIENTE;
- Dai criteri di condotta da utilizzare nei rapporti con tutti gli stakeholders con cui PICENAMBIENTE interagisce;
- Dalla individuazione di meccanismi che formano il sistema di controllo al fine di garantire una corretta applicazione del “Codice”.

Tutti i destinatari sono tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel Codice Etico.

I principi che devono ispirare a guidare l'attività di PICENAMBIENTE sono **l'onestà e la responsabilità, la trasparenza, la correttezza, l'efficienza, lo spirito di servizio, la collaborazione tra colleghi, la valorizzazione professionale e la concorrenza leale**. Tali criteri dovranno essere seguiti indipendentemente dall'osservanza delle norme di legge o regolamentari che disciplinano l'attività di PICENAMBIENTE, il cui rispetto di per sé vincolante e costituisce la base per valutare la correttezza del comportamento dei dipendenti PICENAMBIENTE.

1.5. I NUMERI DI PICENAMBIENTE

- **Comuni serviti**

Con i suoi circa **300 dipendenti PICENAMBIENTE** assicura i propri servizi su quasi tutto il territorio della provincia di Ascoli Piceno, serve un bacino di utenza di **150.635 abitanti** (dato ISTAT gennaio 2019) e opera su una superficie di **1.068 Km^q**

Comuni convenzionati	Numero Abitanti Istat 2019	Superficie Km ²
San Benedetto Tronto	47.330	25,41
Cupra Marittima	5.361	17,34
Massignano	1.651	16,30
Carassai	1.018	48,6
Grottammare	16.073	18,00
Ripatransone	4.202	74,28
Cossignano	922	15,05
Spinetoli	7.254	12,58
Monsampolo del Tronto	4.591	15,43
Maltignano	2.337	8,17
Colli del Tronto	3.717	5,94
Castorano	2.315	14,08
Folignano	9.138	14,86
Castel di Lama	8.589	10,98
Rotella	849	27,20
Montedinove	510	11,90
Montemonaco	551	67,61
Acquasanta Terme	2.696	138,39
Arquata del Tronto	1.087	92,23
Appignano del Tronto	1.728	23,19
Castignano	2.709	38,80
Montegallo	476	48,59
Palmiano	185	12,57
Roccafluvione	1.967	60,63
Venarotta	1.997	30,21
Monteprandone	12.708	26,38
Acquaviva Picena	3.747	21,06
Offida	4.927	49,60
Totale abitanti	150.635	945,38

- **Servizio – anno 2018**

112.976 abitanti serviti con raccolta “porta a porta”

37.659 abitanti serviti con raccolta “stradale”

- **Rifiuti raccolti – anno 2018**

% RD		66%
Tipologia di rifiuti in Kg	TOTALE BACINO PICENAMBIENTE	
TOTALE RIFIUTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA	57.323.327	
Carta, cartone e tetrapak	8.805.020	
Vetro/plastica/lattine (mono - mult.)	9.883.820	
Umido Organico (forsu)	16.976.160	
Verde - Potature - Legno (forsu)	15.222.200	
Ingombranti - ecc.	5.340.900	
RAEE (R1, R2, R3, R4, R5)	561.015	
Altri rifiuti urbani	534.212	
TOTALE RIFIUTI INDIFFERENZIATI	30.579.820	
Totale rifiuti urbani indifferenziati	29.275.500	
Rifiuti pulizia strade	1.290.680	
Rifiuti cimiteriali	13.640	
TOTALE BACINO PICENAMBIENTE	87.903.147	

1.6. TERRITORIO SERVITO

- **Strutturazione in 3 MACRO-AREE OMOGENEE**

Il territorio dell'ATO 5 della provincia di Ascoli Piceno rappresenta l'ambito territoriale di riferimento. Al suo interno n, l'organizzazione del servizio è strutturata per nr 3 Aree Omogenee per dimensioni, caratteristiche urbanistiche e vocazione turistica, commerciale e residenziale.

**GESTIONI ESISTENTI DEL SISTEMA TERRITORIALE DELLA RACCOLTA
DEI RIFIUTI URBANI NELL'ATO5 ASCOLI PICENO - ANNO 2018**

N.	Comune	Area Omog. di Raccolta
1	Folignano	AOR 1
2	Castel di Lama	AOR 1
3	Spinetoli	AOR 1
4	Offida	AOR 1
5	Colli del Tronto	AOR 1
6	Maltignano	AOR 1
7	Castorano	AOR 1
8	San Benedetto del Tronto	AOR 2
9	Grottammare	AOR 2
10	Monteprandone	AOR 2
11	Cupra Marittima	AOR 2
12	Monsampolo del Tronto	AOR 2
13	Ripatransone	AOR 2
14	Acquaviva Picena	AOR 2
15	Massignano	AOR 2
16	Acquasanta Terme	AOR 3
17	Castignano	AOR 3
18	Venarotta	AOR 3
19	Roccafluvione	AOR 3
20	Appignano del Tronto	AOR 3
21	Arquata del Tronto	AOR 3
22	Carassai	AOR 3
23	Cossignano	AOR 3
24	Rotella	AOR 3
25	Montemonaco	AOR 3
26	Montegallo	AOR 3
27	Montedinove	AOR 3
28	Palmiano	AOR 3



• **Bacino di utenza e tipo di prestazioni erogate nei Comuni serviti dalla PicenAmbiente nel corso del 2018**

Comune	Raccolta indiff.	Raccolta diff.	Raccolta umido	Porta a porta	Spazzamento
Acquasanta Terme	•	•	•	•	
Acquaviva Picena	•	•	•	•	•
Appignano del Tronto	•	•	•	•	
Arquata del Tronto	•	•	•	•	
Carassai	•	•	•	•	
Castel di Lama	•	•	•	•	•
Castignano	•	•	•	•	
Castorano	•	•	•	•	
Colli del Tronto	•	•	•	•	•
Cossignano	•	•	•	•	
Cupra Marittima	•	•	•	•	•
Folignano	•	•	•	•	•
Grottammare	•	•	•	•	•
Maltignano	•	•	•	•	•
Massignano	•	•	•	•	
Monsampolo del Tronto	•	•	•	•	•
Montedinove	•	•	•	•	
Montegallo	•	•			
Montemonaco **	•	•		•	
Monteprandone	•	•	•	•	•
Offida	•	•	•	•	•
Palmiano	•	•			
Ripatransone	•	•	•	•	•
Roccafluvione	•	•	•	•	
Rotella	•	•	•	•	
San Benedetto del Tr.	•	•	•	•	•
Spinetoli	•	•	•	•	•
Venarotta	•	•	•	•	

LEGENDA

Raccolta indiff. = Servizio raccolta rifiuti solidi urbani indifferenziati

Raccolta diff. = Servizio raccolta rifiuti solidi urbani differenziati

Raccolta umido = Servizio raccolta frazione umida dei rifiuti

Spazzamento = Servizio spazzamento strade e vie cittadine

• **Flussi di raccolta per area omogenea – anno 2018**

		AOR 1 AREA Ascoli			AOR 2 AREA SBT			AOR 3 AREA 3			TOTALE BACINO PICENAMBIENTE	
Num. Comuni	N.	7			8			13			28	
Popolazione	Ab.	38.931			95.804			19.587			154.322	
Tipologia rifiuti												
Carta, cartone e tetrapak	ton	1.799,800	11%	6.383,880	10%	621,340	10%	8.805,020	10%			
Vetro/plastica/lattine (mono - mult.)	ton	2.243,760	14%	6.653,020	10%	987,040	16%	9.883,820	11%			
Umido Organico (forsu)	ton	3.985,870	25%	11.821,700	18%	1.168,590	19%	16.976,160	20%			
Verde - Potature - Legno (forsu)	ton	1.816,130	11%	13.379,930	21%	26,140	0%	15.222,200	18%			
Ingombranti - ecc.	ton	815,320	5%	3.809,520	6%	716,060	11%	5.340,900	6%			
RAEE (R1, R2, R3, R4, R5)	ton	86,811	1%	425,338	1%	48,866	1%	561,015	1%			
Altri rifiuti urbani	ton	19,370	0%	514,842	1%	0,000	0%	534,212	1%			
Totale rifiuti da raccolta differenziata	ton	10.767,061	68%	42.988,230	67%	3.568,036	57%	57.323,327	66%			
Totale rifiuti urbani indifferenziati	ton	5.094,280	32%	21.503,180	33%	2.678,040	43%	29.275,500	34%			
Totale rifiuti urbani della raccolta	ton	15.861,341	100%	64.491,410	100%	6.246,076	100%	86.598,827	100%			
Rifiuti pulizia strade	ton	317,970	2%	969,250	2%	3,460	0%	1.290,680	1%			
Rifiuti cimiteriali	ton	0,670	0%	12,640	0%	0,330	0%	13,640	0%			
Totale rifiuti urbani RSU	ton	16.179,981	102%	65.473,300	102%	6.249,866	100%	87.903,147	102%			
% RD		68%		67%		57%		66%				
Produzione Pro-Capite Kg/ab/anno		416		683		319		570				

1.7. SISTEMA PICENAMBIENTE

- **le strutture operative e autorizzazioni impianti di gestione dei rifiuti**
 - **Sedi operative**

PICENAMBIENTE assicura la presenza sul territorio in maniera capillare, con le sue 4 sedi operative decentrate atte ad assicurare uguaglianza, regolarità e continuità, nonché efficienza nella gestione del servizio. Interfaccia dell'azienda, le sedi operative perseguono l'obiettivo costante del miglioramento nell'erogazione dei servizi

- **Stabilimenti e Impianti**

Gli stabilimenti aziendali assicurano tutti i servizi essenziali di supporto alla gestione operativa e alla logistica dei servizi di raccolta, e in molti casi, ospitano anche impianti aziendali per il trattamento dei rifiuti.

SAN BENEDETTO DEL TRONTO – Cda Monte Renzo	Situata nella parte est del territorio provinciale, è sede degli uffici delle Direzioni Operative, autorimessa e officina aziendale.
SAN BENEDETTO DEL TRONTO – Via Brodolini	Al servizio dei comuni della costa, il centro di trasferta è un sito che consente la riduzione delle volumetrie dei rifiuti che successivamente vengono trasportati all'impianto di trattamento meccanico biologico.
SPINETOLI	Situato in zona baricentrica del territorio della provincia di Ascoli Piceno, è un polo

	articolato dei rifiuti differenziati e nella logistica dei servizi di raccolta differenziata. Al suo interno un impianto che consente la selezione delle varie frazioni di rifiuti differenziati e la valorizzazione con l'avvio alla filiera del recupero.
RELLUCE	In prossimità del capoluogo di provincia, Ascoli Piceno, è sede di un impianto di trattamento meccanico biologico per il Rifiuto Urbano Residuo (rifiuto indifferenziato) e un impianto di compostaggio della frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata.

AUTORIZZAZIONI IMPIANTI DI GESTIONE DEI RIFIUTI

1) Autorizzazione all'esercizio impianto di messa in riserva e recupero di rifiuti urbani e speciali non pericolosi sito nel Comune di Spinetoli, (Ap) località Pagliare del Tronto, Via Piave, 69/B, rilasciata, ai sensi dell'art. 208 D.lgs.vo 152/2006, dalla Provincia di Ascoli Piceno con Determinazione Dirigenziale Nr. 2876/GEN – 135/SA del 25/05/2009, con variante Nr. 159/GEN Nr. 3/SA del 25/01/2010 e Varianti Autorizzazione Unica rilasciata dal Suap Piceno Consid con il Titolo Unico n. 155 del 19/12/2014 e n. 301 del 30/12/2017.

Le tipologie di rifiuti autorizzate in ingresso all'impianto sono i seguenti codici CER:

150101-150102-150104-150105- 150106- 150107-150109-200101-

200110-200111-200102-200138-200139-200140-200301-200307.

In data 30/12/2017, con il rilascio del Titolo Unico n. 301 del SUAP si è ottenuta l'Autorizzazione Unica (ai sensi del DPR 160/2010 e dell'Art. 208 del D.lgs.vo 152/2006) per una ulteriore variante all'impianto di messa in riserva e recupero di rifiuti urbani e speciali non pericolosi sito nel Comune di Spinetoli, (Ap) località Pagliare del Tronto, Via Piave, 69/B, che ha portato ad un aumento della capacità di trattamento da 19.500 ton/anno a 24.000 ton/anno e complessivamente a 28.000 ton/anno, potenziamento reso necessaria per l'incremento avuto delle raccolte differenziate del proprio bacino.

2) Autorizzazione all'esercizio dell'attività di trattamento chimico-fisico (D9) e biologico (D8) di rifiuti speciali non pericolosi presso l'impianto di trasferta sito in San Benedetto del Tronto (AP) in Via Brodoloni n° 8, rinnovata, ai sensi dell'art. 208 D.lgs.vo 152/2006, dalla Provincia di Ascoli Piceno con Determinazione Dirigenziale Nr. 934/GEN Nr. 32/SA del 8/4/2012.

Quantitativo di rifiuti autorizzati in ingresso all'impianto (D9) Chimico fisico: 40 ton/giorno, 280 ton settimanali. Le tipologie di rifiuti autorizzate in ingresso all'impianto sono i seguenti codici CER: 190703-191212-161002.

Quantitativo di rifiuti autorizzati in ingresso all'impianto (D8) Biologico: 70 ton settimanali. Le tipologie di rifiuti autorizzate in ingresso all'impianto sono i seguenti codici CER: 020121-020201-020204-020301-020305-190805-200304-200306.

Con comunicazione del 01/03/2012 è stata presentata al CIIP domanda di rinnovo dell'autorizzazione allo scarico dei reflui dell'impianto in pubblica fognatura.

Con Determina N. 1757/GEN del 27/08/2012, la Provincia di Ascoli Piceno modifica l'autorizzazione in essere N. 934/GEN accogliendo l'istanza di rinuncia al trattamento D8 mantenendo gli stessi quantitativi autorizzati per il trattamento chimico-fisico D9 pari a 40 ton/giorno per le tipologie di rifiuti CER 190703, CER 161002, CER 191212.

Con Determina N. 134 del 27-02-2018 la Provincia di Ascoli Piceno deroga i parametri di scarico di cui alla determina N. 1757/GEN del 27/08/2012.

E' stata rilasciata dalla CIIP Spa l'autorizzazione allo scarico delle acque reflue dell'impianto D9 in pubblica fognatura con atto Nr. 65/12 del 28/09/2012 Prot. CIIP n. 22775.

Tale autorizzazione allo scarico è stata adeguata alla deroga dei parametri di scarico con atto N. 65/12M del 12/03/2017.

3) Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) ai sensi del D.lgs.vo 152/2006 Parte II, Titolo II-bis, di cui alla Determinazione della Provincia di Ascoli Piceno num. 163 del 1/2/2013 rilasciata

alla PicenAmbiente Spa (con voltura Determina num. 1.749 del 8/11/2018) in qualità di gestore del polo impiantistico esistente in Località Relluce del Comune di Ascoli Piceno.

L'AIA ha ad oggetto le seguenti operazioni di gestione:

- Operazioni smaltimento qualificate come D8, D9 di cui all'allegato B della Parte IV del D.lgs.vo 152/06 presso l'impianto di selezione e bio-stabilizzazione (TMB) per una potenzialità giornaliera massima pari a 540 t/g; Rifiuti in ingresso: CER 200301 e CER 200303.
- Operazioni di recupero qualificate come R3 di cui all'allegato C della Parte IV del D.lgs.vo 152/06 presso l'impianto di compostaggio di qualità per una potenzialità massima di trattamento giornaliera pari a 180 t/g; Rifiuti in ingresso: CER 200108 e CER 200201.
- Operazioni di recupero qualificate come R13 di cui all'allegato C della Parte IV del D.lgs.vo 152/06 presso l'impianto di compostaggio di qualità per una potenzialità massima stoccabile pari a 500 t/g; CER 200108 e CER 200201.
- Determina Provincia di Ascoli Piceno Nr. 1722 del 14/11/2018, modifica non sostanziale per il conferimento di rifiuti con codice CER 191212 di provenienza da ATI I e ATI II Umbria.

4) Autorizzazione del Centro di trasferta rifiuti urbani dell'Area Omogenea di raccolta n° 2 del P.P.G.R. della Provincia di Ascoli Piceno, sito in San Benedetto del Tronto (AP) in Via Brodoloni n° 8, rilasciata dal Comune di San Benedetto del Tronto (AP) con delibera C.C. n. 118/2002, operante ai sensi dell'art.183 del D.lgs.vo 152/06.

• le strutture al servizio del cittadino

Le riciclerie sono centri comunali di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati di cui all'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.lgs.vo 152/2006 e di cui al DM 8/4/2008, 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, RAEE, ...) e urbani pericolosi (pile esauste, farmaci scaduti e contenitori sporchi, olii minerali e vegetali), ecc.

Gli 8 centri di Raccolta – distribuiti su tutto il territorio della provincia di Ascoli Piceno, sono aree presidiate e allestite ove per – le utenze domestiche iscritte alla TARI – si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero dei rifiuti sopra elencati

Le informazioni relative a orari e a frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili, da parte delle utenze domestiche e non domestiche, saranno consultabili sul sito www.picenambiente.it.

I centri attualmente osservano i seguenti orari. Eventuali aggiornamenti verranno pubblicati sul sito www.picenambiente.it

Centro di raccolta	Giorni Apertura	Orario
San Benedetto del Tr.	Da Lun a Sab	07,00-12,30
Grottammare	Mar -Sab	09,00-12,00
Monteprandone	Sabato	07,30-12,30
Ripatransone	Sabato	09,00-12,00
Cupra Marittima	Lun-Mer-Gio- Ven-Sab	09,00-13,00
Spinetoli	Da Lun a Sab	09,00-12,00
Offida	Mar Sab	15,00-18,00 09,00-12,00
Acquaviva	Mer-Sab	09,00-12,00

• ISCRIZIONI

Iscrizione Albo Gestori Ambientali

La PicenAmbiente è iscritta con n° **AN 283/C/O/S** all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la gestione dei rifiuti - Ministero dell'Ambiente – Sezione Regionale delle Marche - per le seguenti categorie:

- Categoria 1 classe B Semplificata Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati;
- Categoria 1 classe C Ordinaria Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati;
- Categoria 4 classe C Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi;
- Categoria 5 classe F Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi;
- Categoria 8 classe F Intermediazione di rifiuti senza detenzione.
- Categoria 1c10 collegata alla Categoria 1B per la gestione dei centri di raccolta ai sensi del DM 8 Aprile 2008.

Iscrizione Albo Nazionale Autotrasportatori

La PicenAmbiente è iscritta all'Albo Nazionale Trasportatori conto dei terzi della Provincia di Ascoli Piceno con n° **AP5403412X** - Ministero dei Trasporti e Marina mercantile.

Dispone inoltre di specifiche Licenze di Trasporto in Conto Proprio per i mezzi iscritti nella categoria 1 classe B semplificata all'Albo Gestori Ambientali.

Iscrizione Registro Nazionale Fabbricanti e dei Fertilizzanti

La PicenAmbiente è iscritta Registro Nazionale dei Fabbricanti di fertilizzanti con n° **01882/16** - di cui al Portale www.sian.it, strumento attraverso il quale viene attuato il processo di "telematizzazione" nella gestione dei servizi realizzati dal Sistema Informativo Agricolo Nazionale, Arbea, Arpea, Appag e Bolzano Ministero dei Trasporti e Marina mercantile. Dispone inoltre di specifica iscrizione del proprio prodotto **al Registro dei Fertilizzanti al num. 0018075/16, e al Registro dei Fertilizzanti consentiti in AGRICOLTURA BIOLOGICA al num. 0019055/17** della tipologia di Fertilizzante denominato: **Composta AP / All. 13 IT All. 2.2.5** – Ammendante compostato misto.

• CONVENZIONI CON I CONSORZI DI FILIERA

La PicenAmbiente ha stipulato le seguenti convenzioni, ai sensi di legge, con i Consorzi di filiera per il recupero finalizzato al riciclaggio dei rifiuti di imballaggi, al riciclaggio delle batterie ed accumulatori al piombo esausti ed al recupero dei RAEE (Rifiuti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche):

- Convenzione **COMIECO** per la gestione dei rifiuti di imballaggio a base cellulosica;
- Convenzione **COREPLA** per la raccolta di rifiuti di imballaggio in plastica;
- Convenzione **COREVE** per la gestione degli imballaggi in vetro;
- Convenzione **RICREA** per la gestione dei rifiuti di imballaggio ferrosi;
- Convenzione **CIAL** per la gestione dei rifiuti di imballaggio in alluminio;
- Convenzione **RILEGNO** per la gestione degli imballaggi in legno;
- Convenzione **COBAT** per il ritiro delle batterie al piombo esauste provenienti raccolta differenziata;
- **Adesione sistema RAEE per la gestione dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche;**
- **Adesione consorzio ECOPNEUS per pneumatici fuori uso (in via di definizione);**
- Adesione al portale www.pileportatili.it per **PILE PORTATILI ESAUSTE.**

2. SERVIZI AFFIDATI A PICENAMBIENTE

2.1. 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.

2.2. GESTIONE DEI RIFIUTI

Raccolta rifiuti solidi urbani

La PicenAmbiente ha implementato e in essere, nel proprio bacino territoriale di riferimento, principalmente un sistema di raccolta domiciliare “porta a porta” dei rifiuti urbani e assimilati, ma ha anche in essere, per talune utenze e/o in taluni comuni, un sistema di raccolta di misto di prossimità e domiciliare.

In generale per quanto riguarda il sistema di raccolta domiciliare, il ritiro avviene presso il domicilio dell'utente mediante la raccolta dell'apposito “sacco” esposto – di norma - dallo stesso utente su suolo pubblico davanti alla propria pertinenza abitativa oppure mediante svuotamento dei contenitori domiciliari allo stesso consegnati. Nei sistemi invece di raccolta di prossimità la 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, i contenitori 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. Il ritardo eventuale dello 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.

2.3. 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 tetrapak

I residui cellululosici (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.

• Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani: recupero e valorizzazione del rifiuto

A PICENAMBIENTE è affidata la gestione dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta per il successivo trattamento in impianti di sua proprietà o di terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi. Gli impianti di trattamento comprendono impianti di selezione e valorizzazione dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata, il servizio comprende anche l'avvio allo smaltimento delle frazioni in uscita dagli impianti aziendali non soggetti al successivo recupero.

I materiali "differenziati" che separiamo in casa e gettiamo negli appositi contenitori vengono portati da PICENAMBIENTE negli impianti di selezione, dove avviene un'ulteriore separazione meccanica delle varie componenti. I materiali sono poi inviati negli impianti dei Consorzi di Filiera e da qui alle industrie per essere trasformati in nuovi prodotti.

Gli scarti alimentari e organici provenienti dalla raccolta differenziata porta a porta, dei ristoranti, delle mense e dei mercati cittadini vengono inviati ad impianti di compostaggio per essere trasformati in compost, un concime naturale utilizzato in agricoltura o nel giardinaggio. Si sta continuando ad effettuare le attività di collocamento dell'ammendante compostato misto prodotto dall'impianto CDQ di Relluce, presso alcuni agricoltori locali, per lo più prossimi all'impianto, ovvero quelli che hanno campi di coltivazione lungo la vallata del Tronto, con la certificazione di iscrizione al REGISTRO DEI FERTILIZZANTI per L'USO IN AGRICOLTURA BIOLOGICA al N. 0019055/17.

• Informazione, comunicazione e presidio del territorio

PICENAMBIENTE pone in essere attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, vigilanza/accertamento delle violazioni ai Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale, nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni.

PICENAMBIENTE favorisce la massima informazione e partecipazione del cittadino attraverso l'utilizzo dei canali di comunicazione on line e off line. In particolare, attraverso il portale PICENAMBIENTE garantisce il tempestivo aggiornamento delle informazioni sulle varie tipologie di servizio svolte dall'azienda, sulle modalità di separazione dei rifiuti e si impegna a sviluppare sempre più i servizi on line e l'utilizzo di APP, compatibilmente con le risorse a disposizione.

Promuove Campagne di comunicazione e informative inerenti la raccolta differenziata, nuove iniziative e/o modalità di raccolta, eventi tematici e territoriali, nonché progetti di educazione ambientale rivolti agli studenti.

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 I 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 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 distinti 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**

TIPOLOGIA di RIFIUTI	ABITANTI per CONTENITORE
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 anche essere trasmessi:

- compilando l'apposita modulistica presente presso la sede C.da Monte Renzo n° 25 in San Benedetto del Tronto.
- via fax al num. 0735/652654;
- via email info@picenambiente.it
- lasciando un messaggio registrato (24H) al num. 0735/757077.
- via posta certificata: picenambiente@pcert.it/infoutenti@

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. PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

• Il sistema di monitoraggio dei servizi

L'attività di monitoraggio dei servizi, nell'ambito dei Contratti di Servizio, verrà svolta sul campo, da soggetti terzi incaricati dalle Amministrazioni Comunali, attraverso il controllo sul territorio. Il monitoraggio della qualità del servizio erogato consiste in campagne di rilevazione - con cadenza periodica - per stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio sull'intero territorio della Provincia di Ascoli Piceno servito.

La tecnica di rilevazione si basa su un campione casuale per il monitoraggio di ogni servizio. I dati raccolti sono utilizzati per elaborare dei risultati a livello di territorio comunale per il periodo di riferimento.

PICENAMBIENTE utilizza i dati raccolti per correggere eventuali carenze, nonché per definire e migliorare gli standard di servizio.

Le Amministrazioni Comunali utilizzano i risultati del monitoraggio come strumento di verifica del rispetto del Contratto di Servizio, applicando le sanzioni previste nel caso di accertato disservizio.

• Le certificazioni

Certificazione ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015

La società *PicenAmbiente Spa* opera conformemente alla norma **ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015** "Sistema di Gestione per la Qualità" rafforzando il concetto di qualità con il monitoraggio di tutti i processi aziendali con l'obiettivo principale del miglioramento costante dei prodotti e dei servizi forniti al fine di raggiungere la soddisfazione dei clienti.

La SGS ha quindi validato la *PicenAmbiente* emettendo in data **22.12.2006** il certificato di attestazione N° IT06/1324 del 22/12/2018, per il seguente scopo:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata, nettezza urbana e spazzamento.
- Raccolta, selezione, cernita e pressatura di rifiuti ingombranti, multimateriale, carta e carbone.
- Progettazione e gestione di sistemi di raccolta e smaltimenti rifiuti.
- Gestione discariche.
- Gestione ricovero cani randagi.
- Gestione di impianti di depurazione.
- Gestione di impianto di trattamento meccanico-biologico (TMB) dei rifiuti urbani e di compostaggio della Forsu

Certificazione ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015

La società *PicenAmbiente Spa* operando nel rispetto della normativa quadro della serie **ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015**, garantisce che la propria organizzazione gestisce i propri processi, non solo nel rispetto delle norme ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, predispone ed implementa un

sistema atto a realizzare tale politica per conseguire gli obiettivi correlati ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie politiche ambientali, tutelando non solo la collettività attuale, ma anche le generazioni future

La SGS in data 02.04.2008 ha rilasciato alla *PicenAmbiente* il certificato di attestazione N° IT08/0352 del 13/09/2018, per il seguente scopo:

- Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani in forma differenziata e indifferenziata e rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, di nettezza urbana, spazzamento e pulizia strade e aree pubbliche e demaniali.
- Raccolta, trattamento, selezione, cernita, pressatura, triturazione di rifiuti urbani e speciali non pericolosi.
- Progettazione, erogazione e gestione di centri di trasferimento/conferimento (centri di raccolta) e di smaltimento di rifiuti.
- Gestione e manutenzione di impianti di trattamento chimico-fisico di rifiuti liquidi non pericolosi.
- Gestione di impianto di trattamento meccanico-biologico (TMB) dei rifiuti urbani e di compostaggio della Forsu

Attestazioni SOA

La PicenAmbiente dispone delle attestazioni SOA rilasciate da C.Q.O.P. - SOA COSTRUTTORI QUALIFICATI OPERE PUBBLICHE S.p.A. con sede legale in Milano, ai sensi del D.P.R. n° 34/2000 e art. 8 della Legge 109/94 - per le seguenti categorie: **OS22 (classe IV-BIS) Depurazione e fognatura.**

5. I RIFIUTI SPECIALI

La PicenAmbiente Spa può effettuare , previa valutazione e 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 – previa stipula di apposita convenzione – ai sensi del D.Lgs.vo 152/2006

6. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI

Comunica con PICENAMBIENTE

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.

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi il cittadino ha a disposizione i seguenti strumenti:

Portale web di PICENAMBIENTE (www.picenambiente.it), APP PICENAMBIENTE.

La sede legale, direzionale e amministrativa è in Via Contrada Monte Renzo, 25 – 63074 SAN BENEDETTO DEL TRONTO (AP).

7. L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI-UTENTI

Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti urbani

I Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti urbani consistono in un insieme di norme utili a salvaguardare il decoro dei territori comunali serviti e a garantire una corretta gestione dei rifiuti. Regole che stabiliscono un impegno di civiltà per tutti i cittadini.

L'impegno richiesto ai cittadini, a puro titolo esemplificativo:

“È vietato abbandonare i rifiuti e i sacchetti di rifiuti, anche in prossimità dei contenitori...”;

“È vietato introdurre nei sacchetti o nei contenitori per i rifiuti urbani: rifiuti speciali non assimilati; sostanze liquide; materiale in combustione o non completamente spento; materiali (metalli e non) che possano causare danni ai mezzi meccanici di svuotamento; rifiuti urbani pericolosi, rifiuti da costruzione o demolizione, pneumatici...”;

“È vietato spostare i contenitori per creare lo spazio per il parcheggio o per altri motivi”;

“È vietato...parcheggiare veicoli davanti e al posto dei contenitori...”;

“È fatto obbligo agli utenti o all'amministratore del condominio di custodire, mantenere e utilizzare correttamente i contenitori assegnati...”;

“L'utenza deve rispettare il conferimento idoneo alla modalità di raccolta attivata”, “È vietato conferire le frazioni per le quali è attivata la raccolta differenziata con le modalità previste per il rifiuto indifferenziato o per la frazione secca residua”;

“È vietato lordare il suolo pubblico o di uso pubblico con deiezioni animali”;

“È vietato abbandonare i beni durevoli o depositarli all'interno o a fianco dei contenitori della raccolta dei rifiuti urbani o nelle relative piazzole”;

“Sono vietati l'abbandono e il deposito incontrollato dei rifiuti sul suolo e nel suolo...È comunque vietato gettare, spandere, lasciare cadere o deporre qualsiasi rifiuto solido o liquido sulle aree pubbliche a qualunque scopo destinate, sugli spazi privati visibili al pubblico, nonché introdurre rifiuti nelle caditoie e nei pozzetti stradali o immetterli negli scarichi fognari...”

È vietato il deposito di qualsiasi rifiuto sulle aree pubbliche, fatti salvi specifici servizi di raccolta determinati dall'Azienda che richiedono una esposizione su suolo pubblico da parte dell'utenza).

Il Regolamento attualmente in vigore è oggetto di revisione ed è consultabile sui siti dei singoli Comuni serviti.

Sanzioni

Indispensabile a garantire l'igiene e il decoro della città è la collaborazione di tutti i cittadini-utenti, affiancata da PICENAMBIENTE. Comportamenti scorretti, come quelli sopra descritti, in violazione ai Regolamenti, vengono sanzionati con l'applicazione di multe - elevate da parte dei pubblici ufficiali incaricati alla sorveglianza - con importi stabiliti in base al tipo di infrazione. La normativa prevede, infatti, precise sanzioni per l'errato conferimento dei rifiuti nonché, più in generale, per tutti quei comportamenti che violino le prescrizioni comunali, consultabili sui siti di ogni singolo comune.

Riferimenti Normativi Nazionale. Mentre per i riferimenti Comunali, si rimanda alla consultazione sul web istituzionale di ciascun comune.

D.P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

Legge 11/07/1995 n. 273 che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento

D.P.C.M. 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 di utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli

utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi

D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 - Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati

Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza

D.lgs 150/2009 Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni

DEL. CIVIT 88/2010 – Linee guida per la definizione degli standard di qualità

DEL. CIVIT 3/2012 – Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici

D.Lgs. 206/2005 - Codice del Consumo