

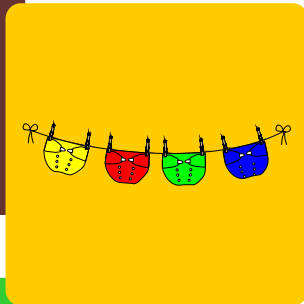
**LA**



**CAR**



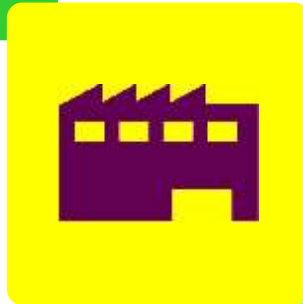
**TA**



*dei*



**SER**



**VI**



**ZI**





*Siamo lieti di presentare la Carta dei servizi dell'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO2 - Ancona.*

*Ci auguriamo che questo strumento possa essere una valida guida per conoscere il funzionamento dei servizi erogati nei confronti dei singoli Comuni componenti l'ATA e dei loro cittadini.*

*La Carta è uno strumento dinamico, suscettibile di variazioni e cambiamenti nel corso del tempo: un punto di partenza che ci impegniamo a migliorare e aggiornare costantemente.*

*Continueremo quindi a lavorare per risolvere i problemi che si presenteranno; raccoglieremo suggerimenti, segnalazioni, reclami e daremo risposte adeguate alle domande e ai bisogni che emergeranno, al fine di migliorare il servizio rendendo sempre più partecipi i cittadini della Provincia di Ancona rispetto alle scelte di sostenibilità ambientale che l'Ente si impegna a perseguire con costanza e determinazione.*

**Il Presidente**  
*Liana Serrani*

<b>1</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA</b> 1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA	<b>pag. 4</b>
<b>2</b>	<b>L'ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO ATO2 - ANCONA</b> 2.1 CHI SIAMO 2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA 2.3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI A) EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ B) EFFICIENZA ED EFFICACIA C) PARTECIPAZIONE D) CONTINUITÀ E) TUTELA DELL'AMBIENTE F) CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI G) CORTESIA 2.4 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ 2.5 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI	<b>pag. 6</b>
<b>3</b>	<b>MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE</b> 3.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI 3.2 COME DEVE ESSERE FORMULATO UN RECLAMO 3.3 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE 3.4 TUTELA DELLA PRIVACY	<b>pag. 11</b>
<b>4</b>	<b>I SERVIZI DI IGIENE URBANA</b> 4.1 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE CARTA E CARTONE PLASTICA METALLI VETRO ORGANICO SECCO RESIDUO SFALCI E POTATURE INGOMBRANTI PANNOLINI E PANNOLONI 4.2 LE RACCOLTE SPECIALI PILE ESAUSTE FARMACI FARMACI SCADUTI OLI ESAUSTI INDUMENTI USATI 4.3 I CENTRI AMBIENTE 4.4 LO SPAZZAMENTO STRADALE	<b>pag. 12</b>
<b>5</b>	<b>I SERVIZI COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE</b> 5.1 PROGETTI EDUCATIVI PER GLI ISTITUTI SCOLASTICI 5.2 ATTIVITÀ E MATERIALE INFORMATIVO SUI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI 5.3 CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE 5.4 COMUNICAZIONE INTERNA E ISTITUZIONALE	<b>pag. 27</b>
<b>6</b>	<b>I SERVIZI DI CONTROLLO SUI GESTORI DEI SERVIZI E SUGLI UTENTI</b> 6.1 ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUI GESTORI DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA 6.2 ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI UTENTI DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	<b>pag. 30</b>
<b>7</b>	<b>ALCUNI RISULTATI E I PROGETTI DI RIDUZIONE</b> 7.1 LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI E LE PERCENTUALI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA 7.2 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO 7.3 ALTRI PROGETTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI	<b>pag. 31</b>
<b>8</b>	<b>MODULISTICA</b> 8.1 RECLAMI "ALLEGATO A" 8.2 COMPOSTAGGIO DOMESTICO "ALLEGATO B"	<b>pag. 33</b>

# 1 LA CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1.1 Cos'è la carta dei servizi

La "Carta dei Servizi dell'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 - Ancona (di seguito denominata "Carta") è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti dei Comuni convenzionati.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009**, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.L. 24/01/2012 n.1** c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in **L. n. 27/2012** che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti;
- **Delibera CiVIT n. 88/2010** (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- **Delibera CiVIT n. 3/2012** (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- **L. n. 35/2012** "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

## 1.2 Finalità della carta dei servizi

La presente Carta è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dall'ATA al fine di migliorare i rapporti tra l'amministrazione e le varie utenze.

Tale documento, che è stato approvato dall'Assemblea dell'ATA con Deliberazione n. 22 del 16.12.2016, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta viene revisionata periodicamente e resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dai vari gestori dei servizi di igiene urbana attivi nel territorio dell'ATA. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa dell'Ente.

Il documento si apre con la presentazione generale dell'ATA e prosegue con la descrizione della struttura, delle attività svolte e dei servizi erogati per conseguire gli scopi per i quali



L'Ente è stato costituito; esso consente, in questa maniera, all'utente di conoscere le modalità attraverso le quali interagire con l'ATA e tutelare i propri diritti.

L'utente ha inoltre l'opportunità di interagire con l'ATA attraverso le strutture della stessa che sono descritte di seguito, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

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

### **1.3 Dove è possibile trovarla**

L'utente interessato può trovare la Carta sul sito web dell'ATA all'indirizzo [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it), nella sezione "Amministrazione Trasparente" - "Servizi erogati" e presso la sede operativa dell'Ente a Jesi in viale dell'Industria n. 5.

Gli standard e gli impegni dell'ATA contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio di competenza.

*La sede operativa dell'ATA a Jesi (AN) in viale dell'Industria, 5*



## 2. L'ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO ATO2 - ANCONA

### 2.1 Chi siamo

L'Assemblea Territoriale d'Ambito - ATO2 Ancona è stata istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni della Provincia di Ancona e della Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 - Ancona".

La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani ed in particolare:

- a) l'unità di governo del servizio nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Ancona separando le funzioni di governo da quelle di gestione del servizio;
- b) il superamento della frammentazione delle gestioni attraverso l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti a livello di Ambito Territoriale Ottimale;
- c) la gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti nell'ambito dell'ATO secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità, trasparenza e sostenibilità ambientale;
- d) il miglioramento, la qualificazione e la razionalizzazione dei servizi secondo livelli e standard di qualità omogenei ed adeguati alle esigenze degli utenti;
- e) la garanzia della tutela degli utenti e della loro partecipazione alle scelte fondamentali di regolazione;
- f) la garanzia di condizioni e modalità di accesso ai servizi eque, non discriminatorie e rispondenti alle esigenze delle diverse categorie di utenti;
- g) il raggiungimento di un regime tariffario dei servizi uniforme ed equilibrato all'interno dell'ATO;
- h) il raggiungimento di un'efficace, efficiente ed economica gestione integrata dei rifiuti, anche attraverso la stipula di Intese, di Convenzioni e di Accordi con i soggetti pubblici e privati, individuati nei modi di legge.

L'ATA è composta dai seguenti organi:

- Assemblea;
- Presidente;
- Collegio dei Revisori.

L'**Assemblea** è composta dai rappresentanti dei 47 Comuni della Provincia di Ancona, nella persona del Sindaco o suo delegato, e della Provincia stessa, nella persona del Presidente o suo delegato. Ciascun Comune partecipa all'Assemblea e vi esercita le prerogative di voto in misura proporzionale alle quote di partecipazione, determinate in base alla popolazione residente e alla superficie del territorio comunale. La Provincia di Ancona detiene il 5% delle quote.

I **Comuni** sono:

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

Il **Presidente**, rappresentante legale dell'Ente (ai sensi dell'art. 7, co. 3, della L.R. n. 24/2009 s.m.i.), è il Presidente della Provincia di Ancona.

Attualmente il Presidente dell'ATA è Liana Serrani.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** esercita la vigilanza sulla gestione contabile e finanziaria dell'ATA e attesta la corrispondenza del rendiconto alle sue risultanze.

Il Collegio dei Revisori è formato dai seguenti componenti (nominati con delibera dell'Assemblea n. 11 del 19.12.2013):

Massimo Felicissimo (Presidente);

Lorenzo Novelli;

Paolo Massinissa Magini.

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

## 2.2 Gli scopi e l'organizzazione interna della struttura

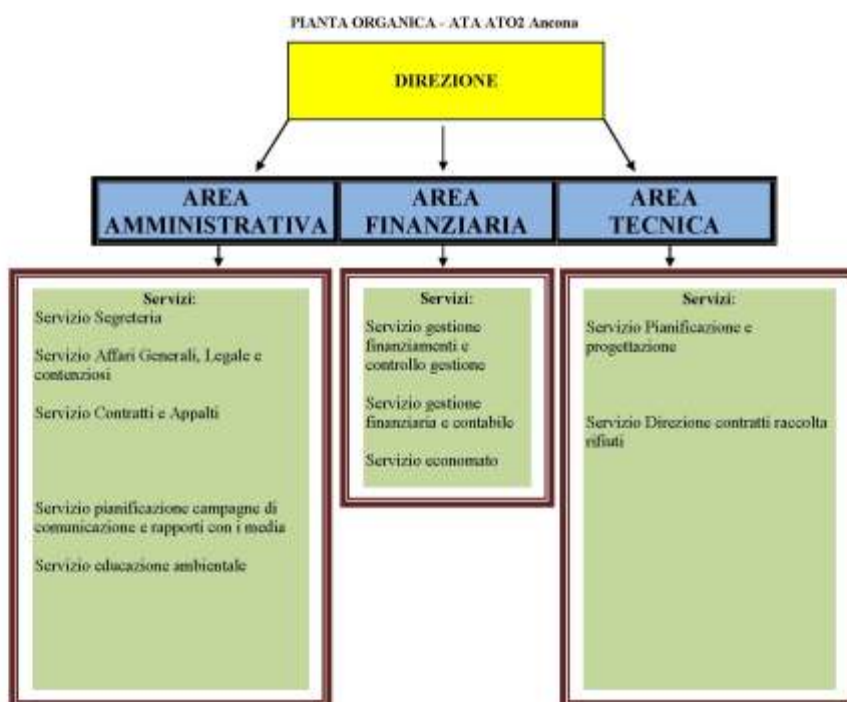
La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani e in particolare:

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

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

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

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



## 2.3 Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La politica per la qualità dell'ATA si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione, del tradizionale profilo di "pubblico potere" a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione". In tale processo l'utente, da destinatario di questo potere, acquista la dignità di soggetto che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e diviene "cliente" e "protagonista" delle sue attività e dei suoi servizi. Essendo l'ATA una pubblica amministrazione, anche le logiche della comunicazione scelgono il percorso privilegiato del dialogo con il cittadino.

L'ATA adotta, quali metodi per attuare una efficace politica per la qualità:

- l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente;
- l'integrazione dei servizi e la loro organizzazione per aree funzionali;
- la valorizzazione della funzione di coordinamento su obiettivi condivisi;
- l'integrazione sistematica dei processi lavorativi attraverso l'utilizzo di sistemi informativi basati su banche dati condivise;
- il controllo di gestione come strumento di misurazione dei risultati e di supporto dei sistemi di programmazione e controllo strategico e operativo, per l'individuazione delle migliori combinazioni fra risorse disponibili e risultati attesi.

Inoltre l'ATA nel focalizzare la sua politica per la qualità:

- persegue il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla politica per la qualità;
- si impegna a monitorare l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei prodotti/servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
- sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori propone azioni di cambiamento/miglioramento;
- adegua la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente e tratta ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla privacy;
- valuta con particolare attenzione la congruità delle risorse umane, tecniche e finanziarie; in particolare si impegna a valorizzare le risorse umane valutando periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- si impegna, attraverso i riesami periodici da parte della Direzione, a valutare periodicamente l'idoneità della sua politica per la qualità.

Fondamentalmente la politica di qualità dell'ATA si basa su criteri di efficienza, ponendo al centro dell'attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini, imprese o Enti locali e i principi fondamentali a cui ispira sono di seguito riportati.

### 2.3 - A) Eguaglianza ed imparzialità

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

### 2.3 - B) Efficienza ed efficacia

L'ATA persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, nell'erogazione dei propri servizi, l'ATA persegue i principi dell'efficienza e dell'efficacia riducendo al minimo ogni forma di spreco nonché gli spostamenti delle persone, offrendo e potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli Ecosportelli dei gestori dei servizi di igiene urbana.



### 2.3 - C) Partecipazione

L'ATA garantisce la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi e soprattutto mantiene un punto di ascolto e comunicazione con i cittadini attraverso varie modalità che possono essere riassunte nelle seguenti:

- ufficio informazioni telefonico;
- sito internet;
- profilo facebook;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole;
- ecosportelli dei gestori dei servizi di igiene urbana.

### 2.3 - D) Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'ATA garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà dell'ATA (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso l'ATA adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

### 2.3 - E) Tutela dell'ambiente

In ogni scelta l'ATA cerca di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

### 2.3 - F) Chiarezza e trasparenza delle informazioni

La trasparenza è uno strumento volto ad assicurare l'attuazione dei principi costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni, così come sanciti dall'art.97 Cost.. Mediante il principio di trasparenza il legislatore impone alle P.A. di assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni all'interno del sistema amministrativo, ma anche fra quest'ultimo e il mondo esterno.

L'impatto di tale normativa sui rapporti tra le Pubbliche Amministrazioni e i cittadini è dirompente, rispetto ad un arcaico sistema organizzativo delle istituzioni pubbliche basato sull'autoreferenzialità e l'inaccessibilità al mondo esterno. Mediante quest'innovazione normativa, non solo si garantisce al cittadino il diritto di prendere visione degli atti di un procedimento, ma si condiziona l'intera attività amministrativa che dovrà ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità agli atti sui quali la P.A. si basa per assumere una determinata posizione. Strettamente collegato al concetto di trasparenza vi è quello di diritto di accesso, inteso come il potere/diritto degli interessati di richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere, ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90, copia dei documenti amministrativi.

Mediante l'emanazione del D.Lgs. n. 33/2013, il legislatore ha voluto sostenere la partecipazione degli stakeholders alle attività delle Pubbliche Amministrazioni, con l'intento di implementare forme di monitoraggio sulla gestione della performance, utili a promuovere l'integrità e a prevenire fenomeni di corruzione. Valore strategico della trasparenza è quello di ridurre i fenomeni legati alla corruzione, fattore che ha un'incidenza diretta sulla vita economica del paese.

La trasparenza consente di attivare un processo definito friendly citizen control, attraverso il quale viene stimolata la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino il quale potrà, in tal modo, contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruzione.

L'ATA garantisce la massima trasparenza nel proprio operato e si pone l'obiettivo della

chiarezza in ogni comunicazione effettuata cercando di andare sempre incontro a ogni tipologia di utente.

### **2.3 - G) Cortesia**

L'ATA fornisce con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete.

L'ATA provvede a diffondere la suddetta politica a tutti i livelli, a rendere ogni dipendente e collaboratore pienamente consapevole delle proprie responsabilità e dei propri compiti. Ogni obiettivo raggiunto è reso pubblico e la politica interna sarà riesaminata annualmente e ogni qual volta esigenze interne o esterne al sistema lo renderanno necessario.

### **2.4 Standard generali di qualità**

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente. Principalmente riguarda:

- la concreta accessibilità alle informazioni relative ai servizi svolti dall'ATA;
- il comportamento del personale dell'ATA.

### **2.5 Accessibilità alle informazioni: dove siamo e come contattarci**

L'ATA ha la propria sede legale presso la Provincia di Ancona, in Strada di Passo Varano, 19/A e la sede operativa a Jesi, in viale dell'Industria n. 5.

Telefono: 0731/59804 e 0731/200969;

Fax 0731-221630;

Pec: atarifiutiancona@pec.it

Mail: segreteria@atarifiuti.an.it;

Sito internet : [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it).

#### **Area Amministrativa**

*Servizio segreteria - Servizio affari generali, legale e contenziosi - Servizio contratti e appalti*

Responsabile

dott.ssa Simonetta Scaglia

E-mail: [scaglia@atarifiuti.an.it](mailto:scaglia@atarifiuti.an.it)

*Servizio pianificazione campagne di comunicazione e rapporti con i media - Servizio educazione ambientale*

Responsabile

dott. Matteo Giantomassi

E-mail: [giantomassi@atarifiuti.an.it](mailto:giantomassi@atarifiuti.an.it)

#### **Area Finanziaria**

*Servizio gestione finanziamenti e controllo gestione - Servizio gestione finanziaria e contabile - Servizio economato*

Responsabile

dott.ssa Ilaria Ciannavei

E-mail: [ciannavei@atarifiuti.an.it](mailto:ciannavei@atarifiuti.an.it)

#### **Area Tecnica**

*Servizio pianificazione e progettazione*

Responsabile

ing. Massimo Stella

E-mail: [stella@atarifiuti.an.it](mailto:stella@atarifiuti.an.it)

*Servizio direzione contratti raccolta rifiuti*

Responsabile

Marco Masi

E-mail: [masi@atarifiuti.an.it](mailto:masi@atarifiuti.an.it)

## 3. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

### 3.1 Reclami e richieste di informazioni

L'utente può segnalare eventuali reclami relativi ai servizi oggetto della presente Carta solo ed esclusivamente all'ATA con le modalità di seguito descritte.

Il reclamo può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti tra l'ATA e l'utente, comprese le violazioni dei principi indicati nella presente Carta.

Per quanto riguarda l'utente interessato al corretto svolgimento dal servizio della raccolta dei rifiuti si rinvia anche alla Carta dei Servizi dei singoli gestori dei servizi di igiene urbana.

### 3.2 Come deve essere formulato un reclamo

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare devono essere specificati:

- il nominativo dell'utenza;
- l'indirizzo completo;
- il recapito telefonico;
- la descrizione puntuale della segnalazione.

L'utente può formulare il reclamo tramite l'Ufficio informazioni dell'ATA (0731/200969 – int. 7) rispettando il seguente orario: dalle ore 08.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì.

Inoltre, nel caso in cui il suddetto reclamo non venga comunicato telefonicamente secondo i riferimenti relativi all'Ufficio informazioni, l'utente può rendere noti i suoi dati compilando l'apposito modulo "Allegato A" alla presente Carta, da inviare all'ATA all'indirizzo pec atarifiutiancona@pec.it, e-mail serviziorifiuti@atarifiuti.an.it, o eventualmente per posta alla sede operativa dell'ATA, sita a Jesi (AN) in V.le dell'Industria n. 5.

### 3.3 Diritti dell'utente e risoluzione delle eventuali controversie

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito.

Per quanto concerne i disservizi inerenti i servizi di igiene urbana, si rinvia anche alla Carta dei servizi del Gestore del Comune di residenza.

Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Ancona.

### 3.4 Tutela della privacy

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

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

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

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

## 4. I SERVIZI DI IGIENE URBANA

Nella seguente tabella i Comuni convenzionati sono raggruppati in base alle modalità di svolgimento dei servizi di raccolta e ai soggetti gestori dei servizi di igiene urbana. In alcuni Comuni i servizi sono affidati a gestori privati tramite gare d'appalto a evidenza pubblica, in altri casi si hanno gestioni in house providing.

Nei Comuni dell'ATA sono promossi la raccolta domiciliare dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito istituzionale dell'ATA all'indirizzo [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) nella sezione "Cerca il tuo Comune".

Comune	Gestore e numeri utili	Modalità di raccolta
Agugliano	Marche Multiservizi S.p.A. 800.600.999	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su tutto il territorio
Camerata Picena		
Offagna		
Polverigi		
Santa Maria Nuova		
Camerano	Rieco S.p.A. 800.277.999	
Castelfidardo		
Chiaravalle		
Filottrano		
Montemarciano		
Monte San Vito		
Sirolo	Astea S.p.A. 800.070.715	
Numana		
Jesi	Jesiservizi srl 0731.538233	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su area ad alta densità abitativa Raccolta stradale di prossimità di secco residuo, carta/cartone, plastica, vetro/metalli e organico nelle aree vaste



Comune	Gestore e numeri utili	Modalità di raccolta
Arcevia	Rieco S.p.A. 800.277.999	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su tutto il territorio con frequenza di raccolta meno elevata nelle aree vaste.
Barbara		
Belvedere Ostrense		
Castelleone di Suasa		
Corinaldo		
Monsano		
Morro d'Alba		
Ostra		
Ostra Vetere		
San Marcello		
Senigallia		
Trecastelli		
Castellbellino		
Castelplanio		
Cupramontana		
Maiolati Spontini		
Mergo		
Montecarotto		
Monte Roberto		
Poggio San Marcello		
Rosora		
San Paolo di Jesi		
Serra San Quirico		
Staffolo		

Comune	Gestore e numeri utili	Modalità di raccolta
Ancona	Anconambiente S.p.A. 800.680.800	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su quasi tutto il territorio Raccolta differenziata stradale di prossimità nelle frazioni
Fabriano	Anconambiente S.p.A. 0732.251126 0732.709319	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su area ad alta densità abitativa Raccolta integrale tramite isole
Sassoferrato	Anconambiente S.p.A. 800.680.800	Raccolta domiciliare porta a porta integrale su aree ad alta densità abitativa e nelle aree vaste (con frequenza di raccolta meno elevata)
Serra de' Conti	Anconambiente S.p.A. 800.680.800	Raccolta domiciliare porta a porta del secco residuo e dell'organico, raccolta materiali secchi riciclabili esclusivamente tramite Centro Ambiente
Cerreto d'Esi	Anconambiente S.p.A. 800.680.800 oppure 0732.679000	Raccolta domiciliare porta a porta del secco residuo Raccolta stradale di prossimità di carta, plastica, vetro/metalli e organico
Osimo	Astea S.p.A. 071.7247483	Raccolta domiciliare porta a porta integrale nelle aree esterne al centro storico (in cui sono disponibili isole di prossimità stradale)
Genga	Leli & Galtelli S.r.l.0732.973014	Raccolta domiciliare porta a porta secco residuo e stradale di prossimità per i materiali riciclabili su area ad alta densità abitativa, Raccolta stradale di prossimità sulle aree vaste
Falconara Marittima	Marche Multiservizi S.p.A. 071.590 241	Raccolta stradale di prossimità della frazione organica e delle altre frazioni merceologiche differenziate su tutto il territorio Raccolta domiciliare porta a porta limitato a Palombina
Loreto	Comune e Astea S.p.A. 071.7247483	Raccolta stradale di prossimità stradale di tutte le frazioni merceologiche

## 4.1 Le raccolte differenziate

### CARTA E CARTONE

#### Cosa mettere nel contenitore:

Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).

#### Cosa NON mettere nel contenitore:

Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).

**Colore dei contenitori:** BIANCO

#### Modalità:

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

#### Frequenza:

Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**



## Carta e cartone

**PLASTICA****Cosa mettere nel contenitore:**

Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacco giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.

**Cosa NON mettere nel contenitore:**

Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.

**Colore dei contenitori e/o sacchi: GIALLO**

In alcuni Comuni la plastica viene conferita insieme ai metalli.

**Modalità:**

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

**Frequenza:**

Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**

# Plastica





## METALLI

### Cosa mettere nel contenitore:

Lattine per bevande e alimenti (tonno, carne, pesce conservato, legumi e cereali lessati) e contenenti cibo per animali, vaschette in alluminio, fogli sottili (coperchi di yogurt, alluminio per alimenti).

### Cosa NON mettere nel contenitore:

Lampadine, neon, rottami ferrosi, elettrodomestici, specchi.

### Colore dei contenitori:

- GIALLO nei Comuni dove è conferito insieme alla plastica
- VERDE nei Comuni dove è conferito insieme al vetro

### Modalità:

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

### Frequenza:

per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**



## Metalli

**VETRO****Cosa mettere nel contenitore:**

Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.

**Cosa NON mettere nel contenitore:**

Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).

**Colore dei contenitori:** VERDE

In alcuni Comuni il vetro è conferito insieme ai metalli.

**Modalità:**

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

**Frequenza:**

Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**

# Vetro



## ORGANICO

### Cosa mettere nel contenitore:

Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.

### Cosa NON mettere nel contenitore:

Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.

**Colore dei contenitori:** MARRONE

### Modalità:

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale, contenuto in sacchetti compostabili, è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Le utenze non domestiche sono fornite di una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

### Frequenza:

per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**



## Organico

**SECCO RESIDUO****Cosa mettere nel contenitore:**

Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettiere di piccoli animali domestici.

**Cosa NON mettere nel contenitore:**

Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.

**Colore dei contenitori:** GRIGIO

**Modalità:**

Nei Comuni con la raccolta porta a porta le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti.

Nei Comuni con la raccolta stradale il materiale è conferito negli appositi contenitori posizionati nelle isole di prossimità.

Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.

**Frequenza:**

per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)**

**Eventuali ulteriori modalità specifiche di raccolta in alcuni Comuni sono riportati sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**

# Secco residuo





## SFALCI E POTATURE

### **Cosa mettere nel contenitore:**

Erba, sfalci, potature.

### **Cosa NON mettere nel contenitore:**

Materiali non compostabili, scarti di cucina.

### **Modalità:**

Le modalità di raccolta di sfalci e potature variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:

- Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune;
- Servizio di ritiro domiciliare gratuito. A seconda dell'organizzazione dei gestori il servizio può essere:
  - prenotato di volta in volta telefonando al numero telefonico dedicato;
  - attivato su richiesta; in questo caso viene consegnato un contenitore e il ritiro è calendarizzato.

Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche e, in alcuni Comuni, alle utenze non domestiche che non svolgono attività florovivaistiche, orticoltura e manutenzione aree verdi.

**Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso**

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it).**



## Sfalci e potature

---

**INGOMBRANTI****Quali materiali sono considerati INGOMBRANTI:**

mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.)

**Modalità:**

Le modalità di raccolta degli ingombranti variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:

- Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune;
- Servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato.

Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche.

**Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.**

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it).**

**PANNOLINI E PANNOLONI****Cosa mettere nel contenitore:**

Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.

**Modalità:**

Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti.

Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio.

La gestione varia a seconda del proprio Comune di residenza, si invita pertanto a verificare la modalità nel proprio Comune consultando il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.

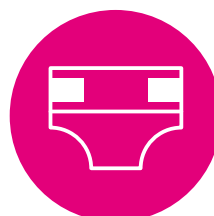
## Ingombranti

---



## Pannolini e pannoloni

---



## 4.2 Le raccolte speciali

### PILE ESAUSTE

#### Cosa mettere nel contenitore:

Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).

#### Cosa non mettere nel contenitore:

Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.

#### Modalità:

La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio).

Le modalità di raccolta delle pile variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:

- Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto;
- Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune.

Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.

### FARMACI SCADUTI

#### Cosa mettere nel contenitore:

Farmaci scaduti.

#### Cosa non mettere nel contenitore:

Imballaggi in carta (confezioni ecc.), fogli informativi, imballaggi in plastica (sacchetti, bustine ecc.).

#### Modalità:

I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente.

Le modalità di raccolta dei farmaci variano a seconda del proprio Comune di residenza; le tipologie di servizio possono essere le seguenti:

- Tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie;
- Conferimento presso il Centro Ambiente del proprio Comune.

Verificare i servizi attivi per il proprio Comune sul sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o in quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.



## Pile esauste

---



## Farmaci scaduti

---

## OLI ESAUSTI

**Cosa mettere nel contenitore:**

Oli alimentari.

**Cosa non mettere nel contenitore:**

Oli di origine minerale, altri materiali.

**Modalità:**

Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali) o presso i Centri ambiente.

Per conoscere l'ubicazione delle cisterne nel proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune stesso.

## INDUMENTI USATI

**Cosa mettere nel contenitore:**

Indumenti, accessori e calzature in buono stato.

**Cosa non mettere nel contenitore:**

Stracci e indumenti non riutilizzabili.

**Modalità:**

Gli indumenti esausti vanno conferiti in appositi contenitori stradali, distribuite nel territorio o presso i Centri ambiente.

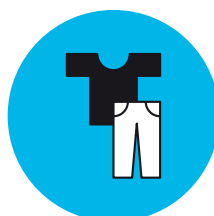
---

### Oli esausti



---

### Indumenti usati



### 4.3 I centri ambiente

Il Centro Ambiente è un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o più Comuni in caso di Centro Ambiente intercomunale) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata.

Possono accedere solo gli utenti domestici e non domestici iscritti al ruolo per il pagamento della tassa sullo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, purché non conferiscano scarti di produzione e lavorazione derivanti dalla propria attività.

Gli utenti domestici che per necessità dovessero conferire al Centro Ambiente con mezzi non di proprietà, dovranno essere presenti al momento del conferimento e dichiarare su apposito modulo di essere proprietari del rifiuto.



*Un Centro Ambiente nel territorio dell'ATA*

#### **Cosa portare al Centro Ambiente:**

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

#### **Cosa non portare al Centro Ambiente:**

Organico e Secco residuo.

**Per conoscere gli orari di apertura del Centro Ambiente del proprio Comune consultare il sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it) o quello dell'azienda che gestisce il servizio igiene urbana nel Comune stesso.**

**In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca nella sezione "DIZIONARIO DEI RIFIUTI" sul nostro sito [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it).**



## Centro Ambiente

#### 4.4 Lo spazzamento stradale

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

**Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:**

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

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

#### 4.5 Rimozione rifiuti abbandonati su suolo pubblico

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

## 5. I SERVIZI COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Nell'ambito delle funzioni attribuite all'ATA in tema di predisposizione degli indirizzi per l'organizzazione dei servizi di gestione e di controllo sul ciclo dei rifiuti, riveste un ruolo significativo l'attività di comunicazione ed educazione ambientale.

Rispetto a tale attività l'ATA si pone due obiettivi di importanza strategica:

- affiancare i Comuni, le Istituzioni, le famiglie e gli operatori economici nell'ottica del raggiungimento dei nuovi e più ambiziosi obiettivi che la normativa ambientale impone per i prossimi anni, favorendo, quindi, un ulteriore aumento delle percentuali di raccolta differenziata (65%) e la contestuale diminuzione della produzione di rifiuti;
- avviare l'uniformazione dei progetti di raccolta e delle azioni informative su tutto il bacino provinciale.

Per proseguire il positivo percorso intrapreso e dare continuità all'azione dell'ente, si è previsto di sviluppare le attività comunicative secondo le seguenti linee generali, già impostate negli scorsi anni:

1. Progetti educativi per gli istituti scolastici;
2. Materiale informativo sui servizi di raccolta dei rifiuti;
3. Campagne di comunicazione e sensibilizzazione rivolte al tessuto sociale;
4. Comunicazione interna e istituzionale.

### 5.1. Progetti educativi per gli istituti scolastici

L'ATA, nella sua azione di comunicazione ed educazione ambientale, riserva particolare attenzione al mondo della scuola. È convinzione dell'Ente, infatti, che i positivi risultati ottenuti nella gestione del ciclo dei rifiuti possano essere migliorati, in maniera particolare, attraverso la costante collaborazione dell'istituzione scolastica, luogo naturalmente designato all'apprendimento e alla formazione delle nuove generazioni e cassa di risonanza di conoscenze e abitudini verso l'intero tessuto sociale. Da questi principi nascono progetti come "7 Personaggi X 11 Avventure" o "Non buttiamoci via!", azioni educative ideate dall'ATA e promosse, in collaborazione con le Amministrazioni comunali, nelle scuole di ogni ordine e grado della provincia di Ancona. L'azione educativa passa, nel caso dei più piccoli, attraverso l'impiego di mascotte simpatiche e facilmente riconoscibili che rendono più semplice e divertente la comprensione e memorizzazione di concetti e regole fondamentali della raccolta differenziata e della salvaguardia ambientale. Nel

caso degli studenti più grandi si privilegia invece lo strumento della lezione partecipata e delle attività laboratoriali e il linguaggio e i contenuti didattici assumono maggiore spessore per facilitare la comprensione di processi complessi come quelli legati allo sfruttamento delle risorse e all'economia circolare. Attività specifiche di formazione e aggiornamento sono riservate anche agli insegnanti che divengono così tramite privilegiato di conoscenza e sensibilità verso i loro studenti e la collettività.

### 5.2. Attività e materiale informativo sui servizi di raccolta dei rifiuti

Per dare continuità a quanto avviato e in attesa della gestione unica degli appalti di igiene urbana, l'ATA sta proseguendo il percorso di confronto con i Comuni e i gestori dei servizi di raccolta differenziata dei rifiuti finalizzato all'uniformità dei messaggi e delle modalità informative rivolte all'utenza, così da favorire un costante miglioramento dei risultati di raccolta differenziata e della loro qualità. Si pianificano e avviano costantemente una serie



Progetti didattici dell'ATA





Strumenti informativi dell'ATA

strumenti informativi.

Accanto a ciò si prosegue nel percorso finalizzato a favorire la conoscenza, da parte della popolazione, delle corrette modalità di selezione dei rifiuti e dell'adeguato sfruttamento dei servizi offerti attraverso azioni comunicative di carattere relazionale e diretto.

Per quanto concerne, in particolare, i servizi e gli strumenti dedicati direttamente alla popolazione ricordiamo i seguenti:

- Carta dei servizi dell'ATA e dei gestori: documento nel quale gli utenti possono ricavare informazioni utili per avere i dettagli dei canali informativi a propria disposizione per partecipare attivamente alla buona riuscita dei servizi e incrementare il proprio grado di soddisfazione per mezzo di segnalazioni fatte pervenire con gli appositi strumenti (modulistica di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese). Nella Carta gli utenti trovano, altresì, informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi offerti, sui propri diritti e sulle modalità di tutela;

- Ufficio informazioni telefonico: strumento per mezzo del quale gli utenti possono interagire direttamente con l'ATA al fine di ricevere suggerimenti e/o informazioni sui servizi di raccolta rifiuti;

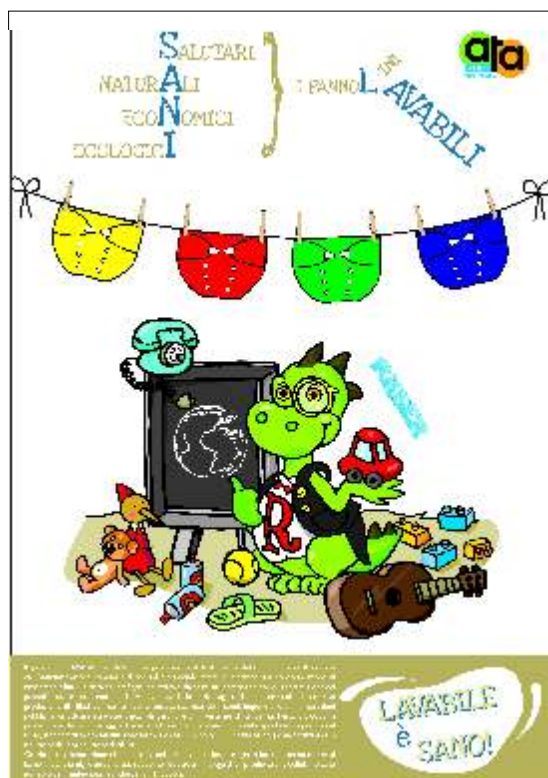
- Numeri verdi attivi presso i Gestori: strumento per mezzo del quale gli utenti possono effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dei servizi di raccolta rifiuti attivi nel proprio territorio comunale;

- Ecosportelli: uffici informazioni aperti al pubblico attivi in molti Comuni, dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi;

- Sito internet e Dizionario del rifiuto: strumento con il quale gli utenti possono ottenere tutte le informazioni sul servizio di raccolta rifiuti attivo nel proprio Comune e sulle corrette modalità di conferimento dei materiali di scarto usualmente prodotti. L'applicazione è continuamente monitorata ed è aggiornabile sulla base di eventuali novità in merito ai materiali compresi nella raccolta differenziata.

### 5.3. Campagne di comunicazione e sensibilizzazione

di azioni strategiche che, attraverso l'impiego congiunto di strumenti differenti, possono, da un lato, configurarsi come sostegni concreti alla popolazione per usufruire al meglio dei servizi offerti (raccolta differenziata, Centri Ambiente, riuso, compostaggio domestico, ecc.), dall'altro, coinvolgere l'intero tessuto sociale rispetto ai nuovi obiettivi individuati. In tutti i casi si ribadisce l'importanza di giungere progressivamente all'obiettivo di garantire una regia unica in termini di ideazione e progettazione degli



L'ATA, al fine di mantenere elevati gli standard di *Progetti di riduzione dei rifiuti dell'ATA*



qualità dei servizi di igiene urbana e di conseguire percentuali di raccolta differenziata in linea con le normative in vigore, promuove nel proprio territorio una costante attività di controllo e di pianificazione tecnica, nonché azioni di informazione e sensibilizzazione della popolazione. Solo tramite un'attenta conoscenza dei servizi e delle relative problematiche e difficoltà tecniche si possono pianificare interventi tesi al miglioramento e all'efficientamento degli stessi. Allo stesso modo, un costante confronto con la popolazione, finalizzato a trasmettere conoscenze e sensibilità ambientale, risulta essenziale per conseguire gli obiettivi di quantità e qualità nella raccolta differenziata che l'ente si è posto.

Le attività in corso di pianificazione e sviluppo prevedono l'attivazione delle seguenti macro-azioni:

- Incentivazione e monitoraggio delle attività di prevenzione dei rifiuti, con particolare riferimento alla riduzione dello spreco alimentare, all'autocompostaggio e ai pannolini lavabili;
- Elaborazione di progetti (anche di volontariato ambientale) finalizzati al controllo della raccolta differenziata dei rifiuti e alla sensibilizzazione e informazione della popolazione;
- Analisi, anche attraverso il diretto coinvolgimento dell'utenza, delle pratiche di riduzione e raccolta differenziata attualmente in essere nel bacino sia per la valutazione delle loro ripercussioni nell'elaborazione del nuovo sistema tariffario che l'ATA dovrà sviluppare, sia per l'attuazione di nuovi interventi di comunicazione finalizzati alla diffusione delle buone pratiche di riduzione e riciclo;
- Elaborazione di campagne di comunicazione annuali rivolte alla popolazione del bacino.

#### 5.4. Comunicazione interna e istituzionale

L'ATA ha avviato con successo le attività necessarie alla formazione di una propria immagine coordinata capace di garantire riconoscibilità all'ente sia nei confronti delle altre realtà pubbliche o private, sia presso il pubblico. Tale operazione risulta del tutto strategica non solo verso gli enti con i quali si collabora, ma anche per garantire una continuità al lavoro svolto con la popolazione del bacino.

Particolare cura è stata inoltre garantita allo sviluppo degli strumenti on-line, che devono assicurare completezza di informazione, ma anche e soprattutto trasparenza e accessibilità, in linea con quanto richiesto delle recenti normative sulla comunicazione pubblica. In tal senso, è stata predisposta e pubblicata sul sito dell'ATA la sezione denominata "Amministrazione Trasparente", così come dettato dal D.Lgs. n. 33, 14 marzo 2013.



Il sito Internet dell'ATA: [www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)

Un cenno specifico merita il lavoro messo a punto nei confronti del sito internet in questi ultimi anni. La completa revisione grafica dello stesso, l'introduzione di numerose sezioni e servizi interattivi, il potenziamento degli aspetti relazionali con gli strumenti social, hanno prodotto risultati davvero importanti.



La pagina Facebook dell'ATA: "Comunicazione ATA Rifiuti"

## 6. I SERVIZI DI CONTROLLO SUI GESTORI DEI SERVIZI E SUGLI UTENTI

Per quanto riguarda le attività di controllo sui servizi di raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati, queste si possono suddividere in:

- attività rivolte al controllo sulle Imprese appaltatrici dei servizi di igiene urbana;
- attività rivolte al controllo sui cittadini utenti.

### 6.1 Attività di controllo sui gestori dei servizi di igiene urbana

Con riferimento al controllo sull'esecuzione dei servizi di igiene urbana svolti dalle Imprese appaltatrici tale attività si esplica tramite una capillare azione di verifica sul rispetto alle previsioni contrattuali, sia verso gli affidatari vincitori di gara pubblica, sia attraverso la collaborazione con le Amministrazioni comunali nei confronti delle proprie imprese ex-municipalizzate beneficiarie di affidamenti diretti da parte dei Comuni convenzionati.

Tale controllo viene svolto sia sotto il profilo tecnico-amministrativo, che direttamente sul territorio, anche con l'ausilio dei riscontri che si ricevono da parte degli uffici tecnici comunali e dai cittadini utenti del servizio.



*I contenitori del "porta a porta" di un utenza non condominiale*

### 6.2 Attività di controllo sugli utenti dei servizi di igiene urbana

Il controllo sul conferito degli utenti rappresenta un'attività fortemente interrelata alla raccolta, senza la quale i risultati della raccolta domiciliare non si consoliderebbero nel tempo e non permetterebbero al singolo Comune di raggiungere l'equilibrio economico necessario per garantire il contenimento del prelievo fiscale agli utenti. Questa attività di controllo risulta estremamente importante per mantenere alta la qualità del conferito, per evitare in capo ai Comuni costi eccessivi in termini di selezione del secco riciclabile presso gli impianti di recupero e di trattamento della frazione organica e del verde presso gli



*I contenitori del "porta a porta" di un utenza condominiale*

impianti di destinazione autorizzati; inoltre consente di garantire il mantenimento del decoro dei luoghi, contrastando il fenomeno degli abbandoni indiscriminati sul territorio.

## 7. ALCUNI RISULTATI E I PROGETTI DI RIDUZIONE

### 7.1 La riduzione dei rifiuti e le percentuali di raccolta differenziata

Il porta a porta ha consentito al bacino provinciale di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata dei materiali riciclabili previsto dalla normativa vigente. Grazie a tale nuovo sistema, ormai quasi tutti i residenti della provincia di Ancona dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguato a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.

Attraverso i nuovi servizi di raccolta differenziata e le politiche di riduzione già avviate, l'ATA e i Comuni che la compongono sono riusciti, nell'arco temporale tra il 2006 e il 2015, a:

- ridurre la produzione totale di rifiuti pro-capite passando da 581 a 455 kg;
- ridurre il quantitativo di rifiuti conferiti in discarica passando da 468 kg/ abitante / anno a 153 kg/ abitante / anno tonnellate;
- incrementare il quantitativo di materiali avviati a riciclo e recupero passando da 48.185 a 142.488 tonnellate;
- incrementare la percentuale di raccolta differenziata passando dal 18,15% al 65,56%.



*Una compostiera in funzione*

### 7.2 Il compostaggio domestico

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

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

posto l'onere della fornitura obbligatoria della compostiera domestica alle utenze che ricadono nelle aree vaste, in cui la raccolta, sia domiciliare sia stradale della frazione organica, non risulta conveniente a causa degli alti costi di gestione.

Complessivamente nei vari territori comunali si registrano quasi 8.000 compostatori aderenti ai vari progetti citati.

### 7.3 Altri progetti di riduzione dei rifiuti

Non è solo tramite la promozione del compostaggio domestico che l'ATA sta perseguendo il fondamentale obiettivo della riduzione della produzione dei rifiuti, ma anche attraverso la pianificazione e l'attuazione di un serie di progetti specifici.

Rispetto al riuso dei materiali, in molti Comuni dell'ATA si sono realizzate strutture dedicate chiamate **Centri del Riuso**. Il Centro del Riuso è per definizione un ambiente dove si accoglie materiale usato che, anziché divenire rifiuto per alcuni, può tornare ad essere oggetto di interesse per altri. La raccolta solitamente riguarda tutte quelle tipologie di beni (compatibilmente con le potenzialità e le disponibilità dei singoli Comuni), come ad esempio mobili, libri, giocattoli e computer in buono stato, che vengono ritirati, catalogati e messi a disposizione di chiunque voglia usufruirne in quello o in altri Comuni, senza alcun



tipo di onere economico o di obbligo di restituzione. Relativamente a questo aspetto, l'obiettivo che si pone l'ATA è quello di fornire l'assistenza necessaria (tecnica e comunicativa) per fare in modo che il progetto della Rete di Centri del Riuso divenga il punto di riferimento della più larga fetta di cittadinanza possibile e incontri l'approvazione e l'interesse di altre Amministrazioni comunali, oltre a quelle già coinvolte, al fine di contribuire a incentivare tra la popolazione il concetto di riutilizzo e di diminuzione dello spreco.



*Un Centro del Riuso*

Una delle principali sfide legate al concetto di prevenzione della produzione dei rifiuti è quella della riduzione dello spreco alimentare, che, nel contesto attuale, assume il carattere di una questione sociale ancorché ambientale e culturale. È da tali premesse che nascono i progetti dell'ATA contro gli **sprechi alimentari**, i quali intendono avviare nei territori iniziative che affrontino direttamente il problema riducendolo il più possibile nei numeri e facendo crescere la consapevolezza culturale sul valore del cibo, consapevolezza che si ritiene essere il primo step per imboccare una rotta diversa da quella che ci ha portato a una profonda crisi ambientale e sociale e che riguarda in primis il cambiamento degli stili di vita. In tal senso, l'Ente promuove la costruzione di una rete che veda coinvolte le strutture commerciali, con particolare riferimento a quelle della ristorazione, nell'impegno alla diffusione di una nuova cultura più rispettosa nel consumo del cibo e che scoraggi lo spreco alimentare, attraverso, ad esempio, la diffusione della pratica della family bag che può favorire l'abitudine di portare a casa gli avanzi del cibo ordinato e non consumato.

Per quanto concerne la riduzione del rifiuto non altrimenti riciclabile o recuperabile, con il progetto "**Lavabile è sano!**" l'ATA, in collaborazione con le Amministrazioni comunali, intende mettere in campo una concreta azione che preveda la sostituzione dei pannolini usa e getta nelle strutture pubbliche con l'introduzione di pannolini lavabili e la sensibilizzare dell'intera popolazione rispetto a questa scelta tramite specifiche azioni informative e di comunicazione. Infatti, si ritiene che la riduzione dei rifiuti nell'intero bacino possa avvenire puntando proprio sulla ecoefficienza e sull'allungamento del ciclo di vita dei prodotti, al fine di superare la logica del consumo "usa e getta" e, conseguentemente, ridurre il prelievo delle risorse e la produzione di rifiuti.

Spesso nell'ambito delle feste e delle sagre si rivela complicato differenziare i rifiuti e procedere con una corretta raccolta, oltre che spesso si produce un'ingente quantità di scarti. Per ovviare a questa problematica, l'ATA promuove nei propri Comuni l'idea delle "**Ecofeste**", per proporre una maggiore sostenibilità ambientale. Il progetto ha l'obiettivo di rendere sostenibili le tante feste e sagre che si organizzano durante il corso dell'anno nel territorio, attraverso la riduzione e differenziazione dei rifiuti e, contemporaneamente, informando ed educando i partecipanti a stili di vita e consumo volti a una maggiore tutela dell'ambiente.



*Il logo del progetto contro gli sprechi alimentari*

8.1 Reclami "Allegato A"

*riservato all'A.T.A. ATO2 - ANCONA*  
 N. reclamo: ..... / 20.....  
 pervenuto il .....

Inoltro:  e-mail  posta  di persona

**MODULO INOLTRO RICHIESTA INFORMAZIONI / RECLAMO**

Il/la sottoscritto/a [nome e cognome] .....  
 [per associazioni, comitati, società]:  
 in qualità di [legale rappresentate/titolare/ecc] .....  
 della /del [nome/ragione sociale dell'associazione/comitato/società/ecc] .....  
 residente a / con sede a .....  
 in via .....  
 telefono .....

sottopone all'attenzione dell' ATA ATO2 - ANCONA il/la seguente

**RICHIESTA INFORMAZIONI**       **RECLAMO**

Breve riassunto della vicenda:

.....  
 .....  
 .....

Dichiara di aver già seguito la procedura di reclamo predisposta dal Gestore sopraindicato in data ..... (altri riferimenti: ..... ) con il seguente esito:

.....

**RICHIEDE** pertanto all'AUTORITA' DI AMBITO di [specificare chiaramente la richiesta]:

.....  
 .....

Allega al fine di una migliore comprensione della vicenda oggetto del reclamo i seguenti documenti:

- 1) .....
- 2) .....

data .....

firma .....

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/03 e successive modificazioni e integrazioni, La informiamo che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato all'utilizzo degli stessi per il servizio di Tutela dell'utente, ed avverrà presso la sede operativa dell'A.A.T.O. n. 2 "Marche Centro - Ancona" in via Gallodoro n. 67/69 60035 Jesi (AN) , anche con l'utilizzo di tecnologie informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'avvio del servizio di Tutela dell'utente. All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs.196/03, e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Il titolare del trattamento è l'A.A.T.O. n. 2 "Marche Centro - Ancona" di Jesi.

*RISERVATO ALL'A.T.A. ATO2 - ANCONA.*

.....  
 .....

**8.2 Compostaggio domestico "Allegato B"****ADESIONE AL COMPOSTAGGIO DOMESTICO****PER UTENZE DOMESTICHE*****Dichiarazione sostitutiva di certificazione****(Ex art. 46 del D.P.R. 28.12.00 n.445)*

La dichiarazione sostitutiva qui contenuta, viene resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 (T.U. sulla documentazione amministrativa). Chi sottoscrive la presente è consapevole delle sanzioni amministrative e penali previste dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 in casi di dichiarazioni false, falsità negli atti, uso o esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità. Inoltre, si dichiara di essere a conoscenza della decadenza dai benefici conseguenti all'emanazione del provvedimento basato su dichiarazione non veritiera (art. 75 D.P.R. 445/2000); di rendere i dati di seguito riportati sotto la propria responsabilità.

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ( ) il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ ( )  
 alla via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_, codice fiscale  
 \_\_\_\_\_, telefono \_\_\_\_\_, indirizzo mail  
 \_\_\_\_\_, in qualità di intestatario TARI relativamente all'utenza sita nel Comune di  
 \_\_\_\_\_ ( ) alla \_\_\_\_\_ via  
 \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

- Di praticare attività di compostaggio tramite:
- proprio composter;
  - concimaia o letamaio;
  - cassa di compostaggio;
  - composter "fai da te" in rete.
- Di non praticare attualmente attività di compostaggio e pertanto chiede:
- di essere dotato di un composter in comodato d'uso

**ALLEGATI:**

- **Fotocopia di un documento d'identità in corso di validità.**

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Con la sottoscrizione della presente acconsento, inoltre, al trattamento dei dati personali, ai sensi della Legge n. 196/2003 e successive modificazioni.

Firma

\_\_\_\_\_





**Assemblea Territoriale  
d'Ambito - AT02**

[www.atarifiuti.an.it](http://www.atarifiuti.an.it)

Pec: [atarifiutiancona@pec.it](mailto:atarifiutiancona@pec.it)

Email: [segreteria@atarifiuti.an.it](mailto:segreteria@atarifiuti.an.it)

Sede legale:

Strada di Passo Varano, 19/A - 60131 Ancona  
c/o Provincia di Ancona C.F. 93135970429

Sede operativa:

Viale dell'Industria, 5 - 60035 Jesi (AN)  
Tel 0731 200969 - 0731 59804  
Fax 0731 221630

"La Carta dei Servizi"  
a cura del

Servizio pianificazione campagne di comunicazione  
e rapporti con i media

Hanno collaborato:  
Matteo Giantomassi  
Loredana Marinelli  
Silvia Pieralisi