

**RELAZIONE ATTESTANTE IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO DI CUI
ALLO SCHEMA REGOLATORIO I - TQRIF**

(art. 58 TQRIF)

ANNO 2023

**COOP134 COOPERATIVA SOCIALE - DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO
STRADE**

Sommario

Premessa	2
L'Ente di governo e l'ambito di competenza	2
Il percorso qualità nell'ambito ATO 2	4
Qualità dei servizi nell'ambito tariffario (G)	5
Perimetro della gestione	5
Dati relativi alla qualità del servizio	5
Dichiarazione.....	5

Premessa

L'Ente di governo e l'ambito di competenza

L'Ente di governo dell'Ambito o Ente territorialmente competente, è l'Assemblea Territoriale d'Ambito - ATO2 Ancona, 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".

L'Assemblea è composta dai rappresentanti dei 46 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, Castebellino, Castelfidardo, Castelleone di Suasa, Castelplanio, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Corinaldo, Cupramontana, Fabriano, Falconara Marittima, Filottrano, Genga, Jesi, 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 servizio di igiene urbana nell'ambito territoriale ATO 2 Ancona è caratterizzato da una certa eterogeneità, sia per i soggetti coinvolti nelle varie attività, sia per l'organizzazione tecnica dei diversi servizi.

L'attività di gestione della tariffa è a carico, con qualche eccezione, dei singoli Comuni, i quali si occupano anche del rapporto con gli utenti per le questioni relative al contributo tariffario; l'attività di raccolta e trasporto rifiuti e l'attività di lavaggio delle strade sono a carico per ciascun Comune di uno o più soggetti, sia gestori privati individuati tramite gare d'appalto a evidenza pubblica, sia gestori in house providing.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei soggetti Gestori per ciascun Comune.

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
Agugliano	Comune di Agugliano	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. - Sangalli S.p.A.
Ancona	Comune di Ancona ANCONA ENTRATE S.R.L.	Ancona Ambiente S.p.A.	Ancona Ambiente S.p.A.
Arcevia	Comune di Arcevia	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Barbara	Comune di Barbara	Rieco S.p.A.	Comune di Barbara
Belvedere Ostrense	Comune di Belvedere Ostrense	Rieco S.p.A.	Comune di Belvedere Ostrense
Camerano	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Camerata Picena	Comune di Camerata Picena	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. - Sangalli S.p.A.
Castellbellino	Comune di Castellbellino	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Castelfidardo	Comune di Castelfidardo	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Castelleone di Suasa	Comune di Castelleone di Suasa	Rieco S.p.A.	Ecologica Marche S.r.l.
Castelplanio	Comune di Castelplanio	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Cerreto d'Esi	Comune di Cerreto d'Esi	Ancona Ambiente S.p.A.	Ancona Ambiente S.p.A.
Chiaravalle	Comune di Chiaravalle	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Corinaldo	Comune di Corinaldo	Rieco S.p.A.	Comune di Corinaldo
Cupramontana	Comune di Cupramontana	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Fabriano	Comune di Fabriano	Ancona Ambiente S.p.A.	Ancona Ambiente S.p.A.
Falconara Marittima	Comune di Falconara Marittima	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.
Filottrano	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Genga	Comune di Genga	Leli e Galtelli S.n.c.	Leli e Galtelli S.n.c.
Jesi	Comune di Jesi	JesiServizi S.r.l.	JesiServizi S.r.l.
Maiolati Spontini	Comune di Maiolati Spontini	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Mergo	Comune di Mergo	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Monsano	Comune di Monsano	Rieco S.p.A.	Comune di Monsano
Monte Roberto	Comune di Monte Roberto	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Monte San Vito	Comune di Monte San Vito	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Montecarotto	Comune di Montecarotto	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Montemarciano	Comune di Montemarciano	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Morro d'Alba	Comune di Morro d'Alba	Rieco S.p.A.	Comune di Morro d'Alba
Numana	Comune di Numana	Astea S.p.A.	Astea S.p.A.
Offagna	Comune di Offagna	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. - Sangalli S.p.A.
Osimo	Astea S.p.A.	Astea S.p.A.	Astea S.p.A.
Ostra	Comune di Ostra	Rieco S.p.A.	Comune di Ostra
Ostra Vetere	Comune di Ostra Vetere	Rieco S.p.A.	Comune di Ostra Vetere
Poggio San Marcello	Comune di Poggio San Marcello	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Polverigi	Comune di Polverigi	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. - Sangalli S.p.A.
Rosora	Comune di Rosora	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.

COMUNE	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
San Marcello	Comune di San Marcello	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
San Paolo di Jesi	Comune di San Paolo di Jesi	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Santa Maria Nuova	Comune di Santa Maria Nuova	Marche Multiservizi Falconara S.r.l.	Marche Multiservizi Falconara S.r.l. - Sangalli S.p.A.
Sassoferrato	Comune di Sassoferrato	Ancona Ambiente S.p.A.	Comune di Sassoferrato
Senigallia	Comune di Senigallia	Rieco S.p.A.	Coop 134 coop. Sociale
Serra De' Conti	Comune di Serra De' Conti	Ancona Ambiente S.p.A.	Ancona Ambiente S.p.A.
Serra San Quirico	Comune di Serra San Quirico	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Sirolo	Comune di Sirolo	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.
Staffolo	Comune di Staffolo	Sogenus S.p.A.	Cis S.r.l.
Trecastelli	Comune di Trecastelli	Rieco S.p.A.	Rieco S.p.A.

Il percorso qualità nell'ambito ATO 2

A seguito della Delibera n. 15/2022 della l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", e quindi dell'approvazione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona, con propria Delibera n. 5 del 06.04.2022, ha adottato lo schema regolatorio "I" tra quelli indicati da ARERA per tutte le gestioni ricadenti nel proprio territorio.

Nell'annualità 2022, l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona ha collaborato, quindi, con i Gestori del proprio ambito sia per concertare linee di indirizzo per l'adeguamento agli standard minimi riferiti allo schema regolatorio "I", sia per provvedere alla redazione della Carta integrata della qualità dei servizi. Tale processo è stato intrapreso valutando l'efficacia delle azioni da avviare, in relazione al contestuale percorso tecnico amministrativo in atto nel proprio ambito. Con Delibera dell'Assemblea n. 6 del 06.04.2022, infatti, è stato approvato il Piano d'Ambito con previsione della messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana per il superamento della frammentazione delle gestioni, con l'individuazione di un unico soggetto per i servizi di raccolta, spazzamento, trasporto, gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbana.

A seguito della trasmissione della Carta della qualità da parte dei Gestori e della successiva consultazione delle Associazioni dei consumatori, l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona, con Decreto del Presidente n. 42 del 28.12.2022, ha integrato i documenti ricevuti e approvato un'unica Carta d'ambito della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Nell'annualità 2023 l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona ha messo a disposizione dei Gestori del proprio territorio un applicativo informatico per l'aggiornamento delle Carte della qualità. L'approvazione e l'aggiornamento da parte dei vari Gestori della propria Carta della qualità dei servizi sono previsti nei primi mesi del 2024.

In vista dell'imminente modifica dell'assetto gestionale del servizio di gestione dei rifiuti urbani, gli attuali Gestori si sono adoperati al fine di garantire gli adempimenti minimi previsti dalla Delibera ARERA n. 15/2022 tramite le risorse e gli strumenti già disponibili, cercando di evitare la duplicazione di investimenti già previsti in carico al futuro Gestore unitario.

Qualità dei servizi nell'ambito tariffario (G)

Perimetro della gestione

Nel Comune di SENIGALLIA il Gestore dello spazzamento e del lavaggio strade è Coop134 Cooperativa sociale.

Dati relativi alla qualità del servizio

Coop134 Cooperativa Sociale in qualità di Gestore dello spazzamento e del lavaggio strade è tenuto al rispetto degli obblighi di qualità di cui allo schema regolatorio "I", come individuato dalla Delibera ARERA n. 15/2022.

In merito a quanto sopra, ai fini dell'adempimento di cui all' art. 58 della sopra citata Delibera, di seguito si trasmettono i dati previsti, attestando la veridicità degli stessi.

Dichiarazione

LA SCRIVENTE COOP134 Cooperativa Sociale, in qualità di Gestore dello spazzamento e del lavaggio strade, ai sensi dell'art. 58 della sopra citata Delibera ARERA n. 15/2022,

DICHIARA CHE

- in merito al rispetto degli standard qualitativi dello schema regolatorio I:

STANDARD SCHEMA REGOLATORIO I rif. TQRIF	RISPETTO ADEMPIMENTO	NOTE (in caso di adempimento non rispettato motivarne le ragioni)
Adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio di cui all'art. 5: ogni gestore predispone la Carta della qualità del servizio, ciascuno per il servizio di propria competenza, e provvede alla pubblicazione della stessa sul proprio sito web (art. 3 Testo Integrato in Tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).	1. ADOTTATA 2. PUBBLICATA	1. Adottata con Delibera del Consiglio Direttivo del 16/05/2024 2. Pubblicata: https://134.coop/
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 42.1	CONFORME	

data

15/05/2024

firma Legale Rappresentante

Il Presidente

Berlini Armando

DICHIARAZIONE DI VERIDICITÀ

IL/LA SOTTOSCRITTO/A BERLINI ARMANDO

NATO/A A RIMINI

IL 08/07/1950

RESIDENTE IN CATTOLICA (RN)

VIA VIA PIO LA TORRE 3

IN QUALITÀ DI LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA SOCIETÀ COOP134 COOPERATIVA SOCIALE

AVENTE SEDE LEGALE IN RIMINI VIA PORTOGALLO 2

CODICE FISCALE 01958530402 PARTITA IVA 01958530402

TELEFAX 0541.358145 TELEFONO 0541.742555

INDIRIZZO E-MAIL GARE@134.COOP

INDIRIZZO E-MAIL PEC PEC@PEC.134.COOP

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ARTICOLO 47 DEL D.P.R. N. 445/2000, CONSAPEVOLE DELLA RESPONSABILITÀ E DELLE CONSEGUENZE CIVILI E PENALI IN CASO DI DICHIARAZIONI FALSE E MENDACI

DICHIARA

- che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai sensi degli obblighi di registrazione, ove applicabili, e comunicazione disposti dal TQRIF¹: X sì no;
- che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è conforme alle disposizioni del TQRIF e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della società ai sensi del TITR²: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie tenute ai sensi di legge: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all'ARERA in adempimento ad altri obblighi informativi: X sì no;
- che le informazioni e i dati trasmessi fanno riferimento alle attività svolte e agli ambiti tariffari serviti al 31/12/2023 in coerenza con quanto dichiarato in Anagrafica Territoriale Rifiuti³ e in Anagrafica Operatori⁴: X sì no;
- che, in caso di avvicendamento gestionale, i dati relativi a uno o più ambiti tariffari non sono disponibili per l'intero periodo oggetto della raccolta dati in quanto il gestore uscente non ha fornito un adeguato corredo informativo, ovvero in assenza di dati registrati per il periodo di cui all'articolo 4.2 della deliberazione 15/2022/R/RIF: sì X no.

Si allega copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

Data

15/05/2024

IN FEDE
IL PRESIDENTE
BERLINI ARMANDO

¹ "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

² "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti", Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF e s.m.i.

³ Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.

⁴ Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/COM.



REPUBBLICA ITALIANA
MINISTERO DELL'INTERNO

CA89469PD



CARTA DI IDENTITÀ / IDENTITY CARD

COMUNE DI / MUNICIPALITY
CATTOLICA



COGNOME / SURNAME
BERLINI

NOME / NAME
ARMANDO

LUOGO E DATA DI NASCITA
PLACE AND DATE OF BIRTH
RIMINI (FO) 08.07.1950

SESSO
SEX
M

STATURA
HEIGHT
180

EMISSIONE / ISSUING
30.05.2023

FIRMA DEL TITOLARE
HOLDER'S SIGNATURE

CITTADINANZA
NATIONALITY
ITA

SCADENZA / EXPIRY
08.07.2032



873462

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

134 COOP

Sommario

DEFINIZIONI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	9
COMUNI SERVITI	12
INTRODUZIONE GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	13
RIFERIMENTI DEL GESTORE SL: 134 COOP	17
Accesso ai servizi da parte degli utenti	17
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	18
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO	19
OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA	20
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	20
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)	20
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)	20
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)	20

DEFINIZIONI

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- reversione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contentitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali,

connesse all'emergenza da COVID-19”;

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Il gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP** nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, garantisce sempre la partecipazione dell'utente

alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesìa

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, o tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore spazzamento e lavaggio, **134 COOP**, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI

SENIGALLIA

INTRODUZIONE GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

- La società 134 COOP in house providing conduce il servizio di spazzamento strade nel Comune di Senigallia.

Il servizio di spazzamento generale consta del complesso di azioni periodiche utili a garantire la pulizia, l'asporto e l'allontanamento dei rifiuti urbani esterni nelle strade, piazze e aree, (compresi marciapiedi). Esso è svolto secondo gli standard prestazionali definiti nel contratto di servizio sottoscritto dalla Cooperativa con l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 per conto del Comune di Senigallia.

L'espletamento e la gestione di tali attività è correlata a variabili tecniche, che si possono riassumere in:

- tipologia e stato di manutenzione della viabilità (tipo e stato delle pavimentazioni);
- tipologie d'uso della viabilità (pedonale o veicolare);
- tipologia delle utenze e del tessuto urbano e sociale fronte strada e delle aree;
- tipologia della fruizione dello spazio pubblico (turistico, ecc.);
- vincoli normativi e regolamentari diretti e indiretti.

L'articolazione territoriale all'interno del Comune, considera le seguenti aree:

Centro Storico capoluogo;

Lungomare

Frazioni.

Medodologie operative

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/o di mantenimento: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

L'area di competenza 134 COOP è suddivisa in aree operative sull'intero territorio di riferimento. In ogni area viene definito il tratto di tessuto viario interessato al servizio sulla scorta della frequenza di intervento.

Lo spazzamento manuale si attua quando le condizioni normative vietano l'utilizzo di attrezzature tecnologiche, ovvero quando le condizioni fisiche della viabilità non consentono l'utilizzo di dette attrezzature, ovvero quando si voglia raggiungere livelli di dettaglio e di qualità del servizio più elevati.

Il servizio di spazzamento manuale si effettua lungo i marciapiedi, nelle vie e centri pedonalizzati e nelle vie inaccessibili alle autospazzatrici.

L'operatore compie la semplice azione di spazzamento adoperando la scopa in erica, esegue la pulizia da cartacce, rifiuti e quant'altro, e provvede, se il servizio non è affidato ad altri, allo svuotamento dei cestini di vario tipo esistenti nel territorio ed al cambio sacchi.

Gli addetti allo spazzamento manuale sono dotati di idonea attrezzatura.

Lo spazzamento meccanico si effettua quando le condizioni della viabilità lo consentono, impiegando autospazzatrici di tipo meccanico e/o aspirante che provvedono alla pulizia e asporto dalle superfici e dalle cordone stradali. 134 COOP, in particolari situazioni e periodi dell'anno, per garantire una qualità del servizio migliore, effettua segnalazioni tramite segnaletica stradale "non obbligatoria" su particolari tratti stradali invitandoli a non sostare per il periodo di servizio strettamente necessario.

Nelle giornate che presentano situazioni meteorologiche particolari (pioggia, neve, ecc.) il servizio viene svolto compatibilmente alle condizioni possibili e/o in relazione al dirottamento degli addetti a servizi sostitutivi.

Arete interessate dagli interventi.

La viabilità, facente parte del perimetro urbano, interessata dal servizio di spazzamento stradale

(manuale/meccanico) è definita in accordo con ogni singolo Comune. In generale riguarda:

- le strade e le piazze, compresi i marciapiedi, classificate come comunali ai sensi della Legge 126 del 12.2.1958 e ss.mm.ii. ;
- le aree private soggette ad uso pubblico (purché aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta e se dotate di adeguata pavimentazione della carreggiata e dei marciapiedi e corredate di idoneo sistema di smaltimento delle acque meteoriche);
- i tratti continuativamente urbanizzati delle strade statali e provinciali.

L'attività di spazzamento ed i risultati attesi sono correlati a specifiche situazioni, in particolare:

- grado d'intensità del traffico e situazione dei parcheggi dei veicoli;
- incidenza dei lavori sul sistema stradale.

Attività accessorie e complementari al servizio di spazzamento generale

134 COOP garantisce anche dei servizi ausiliari - di norma durante la giornata e/o periodicamente, sulla scorta delle necessità - quali:

- il servizio di raccolta foglie durante la stagione autunnale attraverso l'utilizzo di autospazzatrici in passaggi extra rispetto la frequenza periodica.
- il servizio pulizia caditoie stradali. L'attività consiste nella pulizia della parte superiore della caditoia (cassetto-sifone) con esclusione di qualsiasi intervento sulla fogna, che compete al gestore del Servizio Idrico Integrato. In dette operazioni di pulizia, il Comune è tenuto ad assicurare la presenza di due persone per la apertura e richiusura delle caditoie (avanti e retro autospazzatrici), in ciò sviluppando anche una attività di controllo delle operazioni e del sistema fognario stradale;
- svuotamento cestini, in aree pubbliche e parchi;

-
- eliminazione delle erbacce che nascono negli interstizi tra strada e marciapiede e/o marciapiede/muro;
 - pulizia mercati settimanali;
 - pulizia stradale straordinaria per avvenimenti/manifestazioni.

La frequenza standard degli interventi è la seguente:

- Centro Storico e Zone Centrali: i passaggi sono previsti, a seconda della zona, giornalmente o ogni 15 gg. con spazzatrice e/o manualmente.
- Zone periferiche: passaggio previsto, a seconda della zona, ogni 15 o 30 giorni, con spazzatrice grande e manualmente
- Parchi e Giardini: si interviene dal 1° maggio al 30 settembre con passaggio ogni 6 gg. per raccolta carte e svuotamento cestini.
- Pulizia caditoie: il servizio viene effettuato in concomitanza del giro spazzamento programmato e mediamente tre volte anno.

Qualora si verificassero imprevisti o situazioni per le quali non fosse possibile rispettare l'intervento programmato questo sarà recuperato nella prima occasione utile previa informazione al Comune.

RIFERIMENTI DEL GESTORE SL: 134 COOP

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente:

Email: armando.berlini@134.coop

Indirizzo: via Portogallo 2, 47922 Rimini

Tel. 0541 742555

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: -----

Numero Verde: -----

Altro recapito telefonico:

Posta ordinaria:

Email:

PEC:

Trasparenza Rifiuti:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti del Comune di Senigallia, per il quale la COOP 134 svolge il servizio di spazzamento e lavaggio strade.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **ATO 2 Ancona**, con atto **60** del **28/12/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Senigallia**;
- Gestore della raccolta e trasporto, **RIECO SPA**;
- Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **134 COOP**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **134 COOP** predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti del Comune di Senigallia alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a. **24 ore** nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b. **2 giorni lavorativi** negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il

termine del tempo di recupero.