

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Matrice delle Revisioni

Rev.	Data	Descrizione modifica
01	24.10.2023	Aggiornamento per inserimento numero verde
00	01.12.2022	Prima emissione

INDICE

1	Scopo e campo di applicazione	3
2	Principali riferimenti normativi	3
3	Contenuti.....	4
3.1	Informazione sul Gestore	4
3.2	Territori serviti.....	4
3.3	Schema regolatorio	4
3.4	Certificazioni adottate	5
3.5	Principi fondamentali	5
3.6	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	6
3.6.1	COMUNE DI MAGLIANO DÈ MARSÌ (AQ).....	6
3.6.2	COMUNE DI BELLEGRA (RM)	10
3.6.3	COMUNE DI SAN BENEDETTO DEI MARSÌ (AQ)	11
3.6.4	COMUNE DI BORGOROSE (RI)	12
3.7	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	16
3.8	Trasparenza	16
3.9	Indicatori della qualità del servizio.....	16
3.10	Privacy	17
3.11	Validità della Carta del servizio	17

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che MM FRATELLI MORGANTE SRL assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con i Comuni per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

La stessa è uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da MM FRATELLI MORGANTE SRL in particolare individua e definisce:

i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di MM FRATELLI MORGANTE SRL corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <https://www.fratellimorgante.it/>

2 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 CONTENUTI

3.1 Informazione sul Gestore

La MM FRATELLI MORGANTE SRL è una impresa costituita nel 1989 dai fratelli Claudio e Italo Morgante, la cui attività principale era la fornitura di attrezzature per la nettezza urbana e lavaggio e disinfezione cassonetti. Nel 2001, dopo alcuni cambi societari si è giunti all’attuale composizione in cui Morgante Daniele, figlio di Claudio è l’Amministratore unico con la maggioranza delle quote. Oltre ai cambi societari l’azienda ha modificato nel tempo anche la sua attività principale: si è iscritta all’Anagrafe Nazionale per il Trasporto dei Rifiuti, ed ha intrapreso con successo questa attività che nel tempo è divenuta il core business dell’azienda.

CODICE ATECO: 38.11.00

Raccolta e trasporto di rifiuti urbani porta a porta, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi

Ragione sociale	MM F.LLI MORGANTE SRL
Sede Legale	VIA DELLA QUERCIA SNC - 67062 MAGLIANO DÈ MARSÌ
Sede Impianto	NUCLEO INDUSTRIALE SNC - 67062 MAGLIANO DÈ MARSÌ
Partita IVA	01179090665
REA	AQ - 70974
Telefono	0863.51119
Numero Verde	800.513640
Mail	ufficiotecnico@fratellimorgante.it

3.2 Territori serviti

Gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana con i seguenti Comuni:

- Magliano Dè Marsi (AQ)
- Bellegra (RM)
- San Benedetto dei Marsi (AQ)
- Borgorose (RI)

3.3 Schema regolatorio

Il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e la delibera dell’organo dell’ETC è il seguente per tutti i Comuni serviti:

SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

3.4 Certificazioni adottate

La MM FRATELLI MORGANTE SRL ha implementato un sistema di gestione qualità, ambiente e salute e sicurezza certificato da ente terzo, di seguito i certificati in essere:

SGQ ISO 9001	UNI EN ISO 9001:2015 Numero certificato: 21794/10/S - Organismo di certificazione: RINA SERVICES S. P. A.
SGA ISO 14001	UNI EN ISO 14001:2015 Numero certificato: EMS-6416/S - Organismo di certificazione: RINA SERVICES S. P. A.
SGSL ISO 45001	UNI EN ISO 45001:2018 Numero certificato: OHS-3033 - Organismo di certificazione: RINA SERVICES S. P. A.

3.5 Principi fondamentali

I principi ai quali si ispira la MM FRATELLI MORGANTE SRL nella pianificazione e svolgimento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi sono i seguenti:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** la MM FRATELLI MORGANTE SRL persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino; della protezione e del rispetto dell'ambiente; della salute e sicurezza dei lavoratori;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere alla MM FRATELLI MORGANTE SRL tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti la MM FRATELLI MORGANTE SRL si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesìa:** la MM FRATELLI MORGANTE SRL si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

3.6.1 COMUNE DI MAGLIANO DÈ MARSÌ (AQ)

MM FRATELLI MORGANTE SRL presta i servizi di igiene urbana in favore del Comune di MAGLIANO DE MARSÌ, sulla base del contratto d'appalto Rep. N. 1256 del 29/11/2017 con decorrenza 01/12/2017 e con durata di sei anni, con scadenza il 01/12/2023.

I servizi, rientranti nel perimetro gestionale, erogati dallo scrivente gestore sono i seguenti:

- **Spazzamento e lavaggio delle strade:** il servizio prevede lo spazzamento di tipo misto (meccanizzato + manuale) lo stesso viene effettuato con l'utilizzo di una spazzatrice meccanica ed un operatore con soffiatore manuale. Il servizio viene svolto con una frequenza di DUE volte al mese.

Di seguito il dettaglio delle zone interessate dal servizio:

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE	
COMUNE DI MAGLIANO DE' MARSÌ	
Via Dalmazia	Via Vittorio Veneto
Via S.Maria Di Loreto	P.zza XX Ottobre
Via P.Paolini	Via Micangeli
Via S. Maria Ad Nives	Via Tommaso Di Lorenzo
Via Fonte Vecchia	Via Macioci
Via Avezzano	Via Avezzano Vecchia
P.zza S. Luigi Orione	Via Cotecorno
Via Fiume	Via Antrosano
Via Cicolana	Via Cavour
Via P.P.Pietro Battista	
Via Aia Caparro	ROSCIOLO
Via Degli Alpini	Via Roma
Via Fonte Nuova	Via Monte Velino
Via Pascolano	Via Delle Peschiole
Via Scurcola	Via Rucigna
Via Cretarolo I	Via Fonte Barbarano
Via Poggio Filippo	
Via Del Fiume	
Via Cretarolo II	
Via Antonio Casale	
Via Massa D'Albe	
Via Massa D'Albe	
Via S.Pietro	
Via Alba Fucens	
Via Trento	
Via Trieste	

- **Raccolta e trasporto:**

il servizio viene svolto su tutto il territorio comunale e consiste nella raccolta in forma differenziata con modalità "porta a porta" delle seguenti tipologie di materiali provenienti da utenze domestiche e non domestiche:

- frazione secca residua;
- scarti di cucina (frazione organica);
- carta, imballaggi in carta e poliaccoppiati a base cellulosica;
- cartone da utenze commerciali;
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in plastica e lattine (multimateriale);
- scarti verdi (sfalci e ramaglie);
- ingombranti e RAEE con raccolta domiciliare su prenotazione;
- pannolini e pannoloni;

Vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Trasporto e conferimento rifiuti presso impianti di smaltimento o recupero;

Servizio di trasporto e smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto: Pile e batterie, medicinali, Prodotti e loro contenitori etichettati "T" e "F";

La frequenza della raccolta viene effettuata su 6 giorni dal lunedì al sabato come indicato nella seguente tabella:

Tipologia Rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì (*)	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	X		X		X	
Carta e Cartoni				X		
Plastica		X				X
Vetro e lattine		X				
Olio	X					
Verde e cenere	X				X	
Secco Residuo			X			
Pannolini e pannoloni	X		X			X

(*) servizio svolto dal 01.06 al 30.09

- **Deposito presso il centro di raccolta:**

l'attività svolta è quella di centro di raccolta comunale e come tale viene fatto espresso divieto in linea di principio di effettuare trattamenti di qualsiasi tipo, fatte salve alcune eccezioni come accade per le riduzioni volumetriche delle frazioni solide per agevolarne il successivo trasporto.

In riferimento tipologie di rifiuti ammesse nei centri e con riferimento al DM 8 aprile 2008 sono conferite le seguenti tipologie di rifiuti:

1. Imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
2. Imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
3. Rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
4. Frazione organica umida (codice CER 20 01 08)
5. Abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
6. Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
7. Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
8. Oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
9. Vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27*)
10. Farmaci (codice CER 20 01 32)
11. Batterie e accumulatori provenienti di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03 nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie (codice CER 20 01 33*)
12. Rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
13. Rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
14. Sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
15. Ingombranti (codice CER 20 03 07)
16. Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
17. Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)

Vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Trasporto e conferimento rifiuti presso impianti di smaltimento o recupero;

Servizio di trasporto e smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto: Pile e batterie, medicinali, Prodotti e loro contenitori etichettati "T" e "F".

- **Centro di raccolta comunale**

Il centro di raccolta comunale effettua apertura ai residenti nei seguenti giorni ed orari:

LUNEDÌ	08:00 / 11:00
MARTEDÌ	14:00 / 17:00
MERCOLEDÌ	08:00 / 11:00
GIOVEDÌ	14:00 / 17:00
VENERDÌ	08:00 / 11:00
SABATO	14:00 / 17:00
DOMENICA	CHIUSO

- Altri servizi:

Raccolta Ingombranti	Raccolta domiciliare previa prenotazione (gratuita e fino 4 pezzi)
Raccolta Verde	Raccolta domiciliare, lunedì e venerdì (gratuita fino a 4 sacchi max 20 kg complessivi)
Raccolta ex-RUP	Raccolta stradale con ausilio di carrellati da 240 lt
Raccolta oli esausti	Raccolta domiciliare ogni 1° lunedì del mese
Spazzamento	Spazzamento misto: spazzatrice meccanica e Operatore con soffiatore manuale
Sgombero neve	Operazioni di sgombero neve su strade, piazze ed altri centri di interesse sociale, n°50 ore/anno
Diserbo/Taglio erba	Diserbo da erbe sulle strade comunali urbane ed extraurbane ed in tutte le aree a verde pubblico
Rimozione carcasse animali di piccola taglia	Rimozione e trasporto a impianto autorizzato di eventuali carcasse di animali domestici
Rimozione siringhe	La raccolta delle siringhe sarà fatta su strade e piazza pubbliche, negli accessi di edifici pubblici e cortili e/o giardini di edifici pubblici
Rimozione scritte, graffiti	Servizio di cancellazione di scritte anonime e graffiti sui muri di edifici pubblici, monumenti, fontane
Disinfestazione	Interventi volti ad eliminare gli agenti parassitari causa di malattia e/o danno e/o fastidio per l'uomo
Derattizzazione	Interventi nelle caditoie di tutte le aree pubbliche e luoghi di particolare interesse
Raccolta presso Cimiteri	Svuotamento dei contenitori collocati nelle aree cimiteriali
Raccolta rifiuti abbandonati	Rimozione dei rifiuti abbandonati sul suolo pubblico.
Raccolta rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni	Raccolta e pulizia aree interessate da mercati, fiere, sagre e manifestazioni

Nel periodo ottobre/novembre è svolto anche il servizio di raccolta foglie.

3.6.2 COMUNE DI BELLEGRA (RM)

MM FRATELLI MORGANTE SRL presta i servizi di igiene urbana in favore del Comune di BELLEGRA sulla base del contratto d'appalto Rep. N. 11126 del 15/05/2021 con decorrenza 01/10/2020 e con durata quinquennale con scadenza il 30/09/2025.

I servizi, rientranti nel perimetro gestionale, erogati dallo scrivente gestore sono i seguenti:

- **Raccolta e trasporto:**

il servizio viene svolto su tutto il territorio comunale e consiste nella raccolta in forma differenziata con modalità "porta a porta" delle seguenti tipologie di materiali provenienti da utenze domestiche e non domestiche:

- frazione secca residua;
- scarti di cucina (frazione organica);
- carta, imballaggi in carta e poliaccoppiati a base cellulosica;
- cartone da utenze commerciali;
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in plastica e lattine (multimateriale);
- scarti verdi (sfalci e ramaglie);
- ingombranti e RAEE con raccolta domiciliare su prenotazione;
- pannolini e pannoloni.

La frequenza della raccolta viene effettuata su 6 giorni dal lunedì al sabato come indicato nella seguente tabella:

Tipologia Rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	X		X		X	
Carta e Cartoni				X		
Plastica						X
Vetro e lattine			X			
Secco Residuo		X				
Pannolini e pannoloni		X				X

Vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Trasporto e conferimento rifiuti presso impianti di smaltimento o recupero;

Servizio di trasporto e smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto: Pile e batterie, medicinali, Prodotti e loro contenitori etichettati "T" e "F".

- **Centro di raccolta comunale**

Il centro di raccolta comunale effettua apertura ai residenti nei seguenti giorni ed orari:

LUNEDÌ	08:00 / 11:00
MARTEDÌ	08:00 / 11:00
MERCOLEDÌ	08:00 / 11:00
GIOVEDÌ	08:00 / 11:00
VENERDÌ	08:00 / 11:00
SABATO	08:00 / 11:00
DOMENICA	CHIUSO

- **Altri servizi:**

- raccolta rifiuti abbandonati lungo le strade e piccole discariche

3.6.3 COMUNE DI SAN BENEDETTO DEI MARSÌ (AQ)

MM FRATELLI MORGANTE SRL presta i servizi di igiene urbana in favore del Comune di SAN BENEDETTO DEI MARSÌ sulla base del contratto d'appalto Rep. N. 627 del 03/10/2019 con decorrenza 03/10/2019 e con durata quinquennale con scadenza il 02/10/2024.

I servizi, rientranti nel perimetro gestionale, erogati dallo scrivente gestore sono i seguenti:

- **Spazzamento e lavaggio delle strade:** il servizio prevede lo spazzamento di tipo meccanizzato. Lo stesso viene effettuato con l'utilizzo di una spazzatrice meccanica. Il servizio viene svolto con una frequenza di 1 ora a settimana su richiesta dell'amministrazione comunale.

- **Raccolta e trasporto:**

il servizio viene svolto su tutto il territorio comunale e consiste nella raccolta in forma differenziata con modalità "porta a porta" delle seguenti tipologie di materiali provenienti da utenze domestiche e non domestiche:

- frazione secca residua;
- scarti di cucina (frazione organica);
- carta, imballaggi in carta e poliaccoppiati a base cellulosica;
- cartone da utenze commerciali;
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in plastica e lattine (multimateriale);
- scarti verdi (sfalci e ramaglie);
- ingombranti e RAEE con raccolta domiciliare su prenotazione;
- pannolini e pannoloni.

La frequenza della raccolta viene effettuata su 6 giorni dal lunedì al sabato come indicato nella seguente tabella:

Tipologia Rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	X			X		
Carta e Cartoni		X				
Plastica						X
Vetro e lattine					X	
Secco Residuo			X			
Pannolini e pannoloni	X		X			X

Vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Trasporto e conferimento rifiuti presso impianti di smaltimento o recupero;

Servizio di trasporto e smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto: Pile e batterie, medicinali, Prodotti e loro contenitori etichettati "T" e "F".

- **Altri servizi:**

- Tosatura tappeti erbosi: aiuole, parchi e giardini urbani
- Raccolta foglie: viali alberati principali

3.6.4 COMUNE DI BORGOROSE (RI)

MM FRATELLI MORGANTE SRL presta i servizi di igiene urbana in favore del Comune di BORGOROSE sulla base del contratto d'appalto Rep. N. 129/2019 con decorrenza 03/04/2019 e con durata di sei anni con scadenza il 03/04/2025.

I servizi, rientranti nel perimetro gestionale, erogati dallo scrivente gestore sono i seguenti:

- **Spazzamento e lavaggio delle strade:** il servizio prevede lo spazzamento di tipo misto (meccanizzato + manuale) lo stesso viene effettuato con l'utilizzo di una spazzatrice meccanica ed un operatore con soffiatore manuale. Il servizio viene svolto con una frequenza di DUE volte al mese.

Di seguito il dettaglio delle zone interessate dal servizio:

COMUNE DI BORGOROSE	
SANT'ANATOLIA	TORANO
Via Equicola (fino incrocio con Via dell'Acqua Santa)	SP 25 dall'incrocio con Via Molinara
P.zza Giuseppe Stornelli	Via Don Lorenzo Felli
Via delle Viole	Largo S. Sebastiano
Via S. Giovanni	P.zza Vittorio Emanuele III
Via dell'Addolorata	Via della Fonte (tratto)
Via del Santuario	P.zza S. Vincenzo
P.zza della Fonte	Via delle Casette (200 ml)
Via Pertini (strada accesso)	VILLA TORANO
P.zza S. Nicola (strada accesso)	tratto primi caseggiati Villa Torano
Via del Santuario	Via della Villa (tratto fino curva per Grotti)
P.zza della Fonte	CORVARO
da Via del Torrione a Via Equicola (solo tratto urbanizzato)	Via Ernesto Costantini
BORGOROSE	Via S. Francesco
Via Micangeli	Via Dello Sport
Via Roma	Via De Gasperi
Via Delle Ville	Via Giovanni XXIII
Via Delle Vecchie	Via Aldo Moro
Via Marconi	Via S. Stefano
Piazza Garibaldi	Via Einaudi
Piazza Del Municipio	Via S. Francesco (Vecchio)
	SANTO STEFANO
	dalla fontana alla Chiesa

● **Raccolta e trasporto:**

il servizio viene svolto su tutto il territorio comunale e consiste nella raccolta in forma differenziata con modalità “porta a porta” delle seguenti tipologie di materiali provenienti da utenze domestiche e non domestiche:

- frazione secca residua;
- scarti di cucina (frazione organica);
- carta, imballaggi in carta e poliaccoppiati a base cellulosica;
- cartone da utenze commerciali;
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in plastica e lattine (multimateriale);
- scarti verdi (sfalci e ramaglie);
- ingombranti e RAEE con raccolta domiciliare su prenotazione;
- pannolini e pannoloni.

La frequenza della raccolta viene effettuata su 6 giorni dal lunedì al sabato come indicato nella seguente tabella:

Tipologia Rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Umido	X		X			X
Carta e Cartoni				X		
Plastica					X	
Vetro e lattine		X				
Secco Residuo			X			
Pannolini e pannoloni	X		X			X

● **Deposito presso il centro di raccolta:**

l'attività svolta è quella di centro di raccolta comunale e come tale viene fatto espresso divieto in linea di principio di effettuare trattamenti di qualsiasi tipo, fatte salve alcune eccezioni come accade per le riduzioni volumetriche delle frazioni solide per agevolarne il successivo trasporto.

In riferimento tipologie di rifiuti ammesse nei centri e con riferimento al DM 8 aprile 2008 sono conferite le seguenti tipologie di rifiuti:

1. Imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
2. Imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
3. Rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
4. Frazione organica umida (codice CER 20 01 08)
5. Abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
6. Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
7. Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
8. Oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
9. Vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27*)
10. Farmaci (codice CER 20 01 32)
11. Batterie e accumulatori provenienti di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03 nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie (codice CER 20 01 33*)
12. Rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)

13. Rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
14. Sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
15. Ingombranti (codice CER 20 03 07)
16. Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
17. Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)

Vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Trasporto e conferimento rifiuti presso impianti di smaltimento o recupero;

Servizio di trasporto e smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto: Pile e batterie, medicinali, Prodotti e loro contenitori etichettati "T" e "F".

- **Centro di raccolta comunale**

Il centro di raccolta comunale effettua apertura ai residenti nei seguenti giorni ed orari:

ORARIO INVERNALE Dal 1 novembre al 30 aprile		ORARIO ESTIVO Dal 1 maggio al 31 ottobre	
LUNEDÌ	09:30 / 12:30	LUNEDÌ	09:30 / 12:30
MARTEDÌ	15:30 / 17:30	MARTEDÌ	15:30 / 18:00
MERCOLEDÌ	09:30 / 12:30	MERCOLEDÌ	CHIUSO
GIOVEDÌ	15:00 / 17:00	GIOVEDÌ	CHIUSO
VENERDÌ	09:30 / 12:30	VENERDÌ	09:30 / 12:30
SABATO	10:00 / 13:00	SABATO	10:00 / 13:00
DOMENICA	CHIUSO	DOMENICA	CHIUSO

- Altri servizi:

Raccolta Ingombranti	<i>Raccolta domiciliare previa prenotazione (gratuita e fino 4 pezzi)</i>
Raccolta Verde	<i>Raccolta domiciliare, lunedì e sabato (gratuita fino a 4 sacchi max 20 kg complessivi)</i>
Raccolta ex-RUP	<i>Raccolta stradale con ausilio di carrellati da 240 lt, a domicilio ogni 4° sabato del mese</i>
Raccolta oli esausti	<i>Raccolta domiciliare ogni 1° martedì del mese</i>
Spazzamento	<i>Spazzamento misto: spazzatrice meccanica e Operatore con soffiatore manuale, strade principali</i>
Diserbo/Taglio erba	<i>Diserbo da erbe sulle strade comunali urbane ed extraurbane ed in tutte le aree a verde pubblico</i>
Rimozione carcasse animali di piccola taglia	<i>Rimozione e trasporto a impianto autorizzato di eventuali carcasse di animali domestici</i>
Disinfestazione	<i>Interventi volti ad eliminare gli agenti parassitari causa di malattia e/o danno e/o fastidio per l'uomo</i>
Raccolta presso Cimiteri	<i>Svuotamento dei contenitori collocati nelle aree cimiteriali</i>
Raccolta rifiuti abbandonati	<i>Rimozione dei rifiuti abbandonati sul suolo pubblico.</i>
Raccolta rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni	<i>Raccolta e pulizia aree interessate da mercati, fiere, sagre e manifestazioni</i>

3.7 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti sono svolte direttamente dai Comuni serviti.

3.8 Trasparenza

Ai sensi della delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) la MM FRATELLI MORGANTE SRL ha predisposto un'apposita sezione sul sito web <https://www.fratellimorgante.it/> mantenuta costantemente aggiornata e di facile accessibilità e consultazione da parte degli utenti dalla home page. La stessa riporta tutte le informazioni minime inerenti l'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza.

3.9 Indicatori della qualità del servizio

Per tutti i Comuni serviti lo schema regolatorio risulta essere SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO, per cui con riferimento a ciascun servizio si ha:

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER LO SCHEMA REGOLATORIO	MODALITÀ DI FRUIZIONE
<p>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5</p> <p>Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7</p> <p>Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18</p> <p>Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22</p>	<p>Sito web https://www.fratellimorgante.it/</p>
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p>	<p>Sito web del comune</p>
<p>Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</p>	<p>Sito web https://www.fratellimorgante.it/</p>
<p>Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</p>	<p>Sito web https://www.fratellimorgante.it/</p>
<p>Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</p> <p>Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto</p>	<p>Sito web https://www.fratellimorgante.it/ Sito web del comune</p>
<p>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1</p> <p>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48</p>	<p>Sito web https://www.fratellimorgante.it/ Sito web del comune</p>

3.10 Privacy

Le comunicazioni tra cittadino e MM FRATELLI MORGANTE SRL sono gestite nel rispetto del regolamento sulla privacy cogente. Sul sito web <https://www.fratellimorgante.it/> sono rese disponibili la Privacy Policy e Cookie Policy.

3.11 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet della MM F.LLI MORGANTE SRL.

La Carta è disponibile sul sito internet della MM FRATELLI MORGANTE SRL all'indirizzo <https://www.fratellimorgante.it/>.