



**COMUNE DI CARLAZZO**  
PROVINCIA DI COMO

**CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO INTEGRATO  
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**Approvata con deliberazione di Giunta Comunale  
n. 115 del 15.11.2023**

## Sommario

1. Premessa .....	3
<i>Glossario e riferimenti normativi</i> .....	3
2. Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	7
3. Contatti / Numero Verde dei gestori.....	7
4. Dove trovare la carta della qualità .....	8
5. Principi fondamentali .....	8
6. Obblighi di servizio .....	9
<i>Attivazione, variazione e cessazione del servizio</i> .....	9
<i>Consegna attrezzature</i> .....	10
<i>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</i> .....	10
<i>Punti di contatto con l'utente</i> .....	11
<i>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</i> .....	11
<i>Servizi di ritiro su chiamata</i> .....	13
<i>Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto</i> .....	13
<i>Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</i> .....	14
<i>Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</i> .....	14
7. I servizi erogati .....	15
<i>...per le utenze domestiche</i> .....	15
Raccolta porta a porta .....	15
Raccolta di prossimità .....	16
Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti .....	16
Centro di raccolta intercomunale.....	17
Punti di raccolta per gli utenti di seconde case.....	17
<i>...per le utenze non domestiche</i> .....	17
Raccolta porta a porta .....	17
Raccolta di prossimità .....	18
Centro di raccolta intercomunale.....	18
<i>Altre raccolte</i> .....	19
Pile.....	19
Farmaci .....	19
Vestiti, scarpe e accessori.....	19
<i>Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e aree pubbliche</i> .....	19

## 1. Premessa

Il Comune di Carlazzo assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia dell'area mercato, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali

**Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è Il Comune di Carlazzo**

**Il gestore della raccolta e trasporto è ACINQUE AMBIENTE SRL**

**Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Carlazzo**

### ***Glossario e riferimenti normativi***

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

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- 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 (**ARERA**);
  - **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;
  - **contenitore 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 avente ad oggetto: *“Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”*;
  - **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158, avente ad oggetto: *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”*;
  - **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, avente ad oggetto: *“Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari 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** (in seguito **ETC**) 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa

della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **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;
- **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, avente ad oggetto: “*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;
- **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**: 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**: 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, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** 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.

## 2. Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Carlazzo nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
  - VI. spazzamento e lavaggio delle strade, disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade del Comune
  
- b) il gestore della raccolta e trasporto per le prestazioni inerenti:
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
  - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
  - V. alla sicurezza del servizio

## 3. Contatti / Numero Verde dei gestori

Gestore della raccolta e trasporto	<b>ACINQUE AMBIENTE SRL</b> Viale Belforte n. 07 – 21100 Varese (VA) Numero verde: 800 966 186
Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	<b>COMUNE DI CARLAZZO</b> Via Provinciale 2452, 22010 Carlazzo (CO) Numero verde: 800 034 249
Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade	Cellulare 334 6977222 ( <i>esclusivamente per l'attività di ritiro ingombranti</i> )
Gestore dell'attività di ritiro ingombranti	

## **4. Dove trovare la carta della qualità**

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello del Comune di Carlazzo;
- scaricata dal sito del Comune di Carlazzo ( [www.comune.carlazzo.co.it](http://www.comune.carlazzo.co.it) ) e dal sito di ACINQUE AMBIENTE SRL ( [www.acinqueambiente.it/carlazzo](http://www.acinqueambiente.it/carlazzo) ).

## **5. Principi fondamentali**

### **EGUAGLIANZA**

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **IMPARZIALITÀ**

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Obiettivo prioritario per il Comune di Carlazzo è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### **PARTECIPAZIONE**

Ciascun gestore 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; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

### **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

Il Comune di Carlazzo garantisce la più ampia e immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.



## **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Carlazzo si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## **6. Obblighi di servizio**

### ***Attivazione, variazione e cessazione del servizio***

#### *Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

#### *Modalità per la variazione o cessazione del servizio*

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

#### *Risposta del gestore*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### ***Consegna attrezzature***

Il kit consegnato all'utente si compone di:

- Contenitore per rifiuti organici;
- Sacchetti biodegradabili per i rifiuti organici
- Sacchetti per la raccolta del secco indifferenziato, con codice numerico univoco da associarsi all'utente;
- Opuscolo "Dove lo butto?", ovvero il dizionario dei rifiuti a supporto degli utenti nel quale sono elencate diverse tipologie di rifiuti e il rispettivo smistamento;

In fase di avviamento del servizio porta a porta sono state effettuate apposite giornate di distribuzione del kit di raccolta, nelle frazioni di Carlazzo capoluogo, Gottro, Piano Porlezza e San Pietro Sovera. Ulteriori giornate dedicate alla distribuzione vengono calendarizzate con periodicità e organizzate da parte del Gestore della raccolta e trasporto, come da condizioni contrattuali.

L'avviso relativo alle date ed ai luoghi viene dato tramite pubblicazione nel sito internet istituzionale del Comune di Carlazzo nella sezione "Servizio raccolta rifiuti" e tramite volantini nelle bacheche comunali. Le modalità per il ritiro sono indicate nelle comunicazioni di cui sopra.

Al di fuori delle suddette giornate il ritiro del kit è comunque possibile negli orari di apertura al pubblico, ovvero: lunedì-martedì-giovedì-venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, il mercoledì dalle 14.00 alle 17.00 il primo e terzo sabato di ogni mese dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Per il ritiro occorre presentare la Carta Regionale dei Servizi dell'intestatario TARI o la delega fatta a un terzo, allegata alla presente comunicazione.

### ***Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati***

#### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati*

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

---

<sup>2</sup> Articolo 238.10 D.lg. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

#### *Risposta del gestore*

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

#### ***Punti di contatto con l'utente***

COMUNE DI CARLAZZO

Via Provinciale 2452, 22010 Carlazzo (CO)

Numero verde: 800 034 249

Numero telefonico: 0344-70123 int. 3-6

[edilizia pubblica@comune.carlazzo.co.it](mailto:edilizia pubblica@comune.carlazzo.co.it)

[tributi@comune.carlazzo.co.it](mailto:tributi@comune.carlazzo.co.it)

ACINQUE AMBIENTE SRL

Viale Belforte n. 07 – 21100 Varese (VA)

Numero verde: 800 966 186

[info@acinq ueambiente.it](mailto:info@acinq ueambiente.it)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

#### ***Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti***

##### *Termine per il pagamento*

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

##### *Modalità e strumenti di pagamento - TARI*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### *Periodicità di riscossione*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale<sup>3</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

#### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

#### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

---

<sup>3</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di rimborsare l'importo non dovuto se di valore superiore a 12,00 €.

### ***Servizi di ritiro su chiamata***

#### ***Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata***

Il Comune di Carlazzo garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti si applica ad un numero minimo di un ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque 5 pezzi per ciascun ritiro.

In aggiunta a quanto sopra i cittadini possono conferire al Centro di raccolta sito in Porlezza, Via San Maurizio SNC i rifiuti ingombranti previo appuntamento al n. 3315680485.

#### ***Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro***

La raccolta sul territorio dei rifiuti ingombranti si effettua a domicilio previo contatto con l'Ufficio tecnico edilizia con i canali indicati al seguente capitolo "I servizi erogati".

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente—deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
  - nome ed il cognome;
  - indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il materiale raccolto è trasportato al centro raccolta dagli operatori del servizio, che devono effettuare l'eventuale cernita e l'inserimento del materiale raccolto in diversi cassoni in funzione della composizione merceologica del rifiuto.

Per ulteriori dettagli sulle modalità di effettuazione del servizio di rimanda al seguente capitolo "I servizi erogati".

### ***Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto***

#### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Nel Comune di Carlazzo viene svolto il sistema di raccolta "porta a porta" per due tipologie di rifiuto: secco indifferenziato e rifiuti organici. Si continuano ad utilizzare i contenitori stradali solo per gli imballaggi in plastica e lattine, carta e cartone e vetro.

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente

rispetto a quelli pianificati. Il programma è disponibile sul sito aziendale del gestore e sul sito del Comune di Carlazzo. La raccolta del rifiuto secco indifferenziato e dei rifiuti organici viene eseguita nei giorni indicati a calendario dalle ore 05:30 del mattino sino alle ore 12:00 del mattino.

Nella sezione dedicata al Servizio rifiuti del sito istituzionale comunale è possibile scaricare il calendario per la raccolta differenziata delle utenze domestiche e non domestiche.

### ***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**

Il Comune di Carlazzo esegue lo spazzamento e lavaggio strade secondo un programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, la cadenza 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 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

### ***Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani***

#### **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio con registrazione della chiamata e prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento. Il numero verde a disposizione dell'utenza 24 ore su 24 è il seguente: 800.184.769.

## 7. I servizi erogati

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con ACINQUE AMBIENTE SRL e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**. Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Di seguito si suddividono i servizi erogati a seconda della tipologia di utenza (domestica e non domestica)

### ...per le utenze domestiche

#### Raccolta porta a porta

Nel comune di Carlazzo è previsto il servizio di raccolta porta a porta per le utenze domestiche:

- per i rifiuti organici;
- il secco residuo (indifferenziato);

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto disponibile sul calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente agli Utenti/Cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet del Comune e sul sito del gestore Acinque Ambiente.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle variazioni sul calendario per recupero festività.;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta

Presa visione del calendario, l'utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 22.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 5.00 del giorno di raccolta.

Per i rifiuti organici l'utente deve esporre il contenitore marrone con all'interno i rifiuti organici chiusi in sacchetti compostabili.

Per il secco residuo (indifferenziato) l'utente deve esporre il solo sacco grigio con codice numerico univoco associato all'utenza fornito dal Comune.

I rifiuti devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 5.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Le operazioni di raccolta terminano al massimo entro le 12:00 del mattino.

Gli utenti devono ritirare i contenitori a svuotamento avvenuto.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato. Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di Acinque Ambiente S.r.L (acinqueambiente.it).

### **Raccolta di prossimità**

Nel Comune di Carlazzo è prevista la raccolta di prossimità per le utenze domestiche per:

- carta, cartone e cartoni per bevande;
- imballaggi in plastica e lattine;
- vetro;

con il conferimento da parte degli utenti presso contenitori dislocati sul territorio comunale.

### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito a domicilio su prenotazione sul territorio comunale. Il ritiro viene effettuato ogni giovedì del mese, secondo il calendario pubblicato sul sito sul territorio a domicilio previo contatto con l'Ufficio Tecnico Edilizia Pubblica tramite le seguenti modalità:

- al numero 0344 70123 int.6;
- per mail all'indirizzo [segreteriaufficiotecnico@comune.carlazzo.co.it](mailto:segreteriaufficiotecnico@comune.carlazzo.co.it)
- al numero 334/6977222 (preferibilmente inviando SMS/Whatsapp)

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

Per ogni singolo ritiro è necessario attenersi alle seguenti indicazioni:

- per ogni singolo prelievo non superiore a n. 5 pezzi;
- i rifiuti elettronici possono essere conferiti in quantità non superiori ad 1 pezzo per tipologia (ad esempio: SÌ 1 frigorifero ed 1 lavatrice; NO 2 frigoriferi);
- i rifiuti elettronici appartenenti alla categoria R4 (aspirapolvere, ventilatori, ferri da stiro, computer e piccoli elettrodomestici) possono essere conferiti fino ad 5 unità, anche se di dimensioni ridotte;
- per gli ingombranti, il lato maggiore non deve essere superiore a 2,5 m;
- la consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- è necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 07:00 del mattino.



- il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il materiale raccolto è trasportato al Centro raccolta dagli operatori del servizio, che devono effettuare l'eventuale cernita e l'inserimento del materiale raccolto in diversi cassoni in funzione della composizione merceologica del rifiuto.

### **Centro di raccolta intercomunale**

Al Centro di Raccolta di Porlezza, Via San Maurizio n. 1 b si possono portare tutti i rifiuti urbani riutilizzabili e quelli pericolosi previsti dalle norme vigenti. L'accesso al Centro di Raccolta è consentito alle utenze domestiche con la Tessera Sanitaria – Carta Regionale dei Servizi, previo appuntamento da prenotarsi al numero 331 5680485.

Presso il Centro di Raccolta si possono portare:

- Metallo
- Legno: mobili, bancali, assi, cassette e altri oggetti in legno.
- Ingombranti: materiali di grosse dimensioni quali materassi etc.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

### **Punti di raccolta per gli utenti di seconde case**

Sul territorio comunale sono state realizzate due isole ecologiche ad uso esclusivo per i proprietari di seconde case e sono situate in via Provinciale (fraz. Piano Porlezza) e in via Stazione (fraz. San Pietro Sovera).

In queste apposite aree dedicate, l'utente può depositare i propri rifiuti – umido e indifferenziato – accedendo all'area:

- con CRS (Carta Regionale dei Servizi), il cui accesso è garantito agli utenti non residenti titolari della TARI e in possesso di CRS;
- con apposita tessera, rilasciata dall'ufficio per gli utenti non residenti e non in possesso di CRS; per il rilascio è necessario contattare gli uffici.

Suddetta soluzione è stata ideata per agevolare l'utente nel conferimento dei propri rifiuti, nel momento di chiusura della seconda casa, se il giorno non coincide con il giorno di raccolta porta a porta. Nel periodo di permanenza nella seconda casa l'utente usufruisce regolarmente del servizio di raccolta porta a porta.

## **...per le utenze non domestiche**

### **Raccolta porta a porta**

Nel comune di Carlazzo è previsto il servizio di raccolta porta a porta per le utenze non domestiche per:

- i rifiuti organici;
- il secco residuo (indifferenziato);
- carta, cartone e cartoni per bevande;

- imballaggi in plastica e lattine;

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto disponibile sul calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente agli Utenti e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet del Comune e sul sito del gestore Acinque Ambiente.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle variazioni sul calendario per recupero festività.;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta

Presa visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 22.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 5.00 del giorno di raccolta.

Per i rifiuti organici l'utente deve esporre il contenitore marrone con all'interno i rifiuti organici chiusi in sacchetti compostabili.

Per il secco residuo (indifferenziato) l'utente deve esporre il solo sacco grigio con codice numerico univoco associato all'utenza fornito dal Comune.

Per carta, cartone e cartoni per bevande l'utente deve esporre i rifiuti piegati, schiacciati e legati o dentro borse di carta.

Per imballaggi in plastica e lattine l'utente deve esporre i rifiuti nei contenitori o come concordato con il gestore.

I rifiuti devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 5.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Le operazioni di raccolta terminano al massimo entro le 12:00 del mattino.

Gli utenti devono ritirare i contenitori a svuotamento avvenuto.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato. Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di Acinque Ambiente S.r.l. ([acinqueambiente.it](http://acinqueambiente.it)).

### **Raccolta di prossimità**

Nel Comune di Carlazzo è prevista la raccolta di prossimità per vetro con il conferimento da parte degli utenti presso contenitori dislocati sul territorio comunale.

### **Centro di raccolta intercomunale**

Al Centro di Raccolta di Porlezza, Via San Maurizio n. 1 b si possono portare tutti i rifiuti urbani riutilizzabili e quelli pericolosi previsti dalle norme vigenti. Per le utenze non domestiche l'accesso

è consentito con la tessera sanitaria del titolare nei seguenti orari: lunedì dalle 10:00 alle 12:00, mercoledì dalle 10:00 alle 12:00 e venerdì dalle 10:00 alle 12:00.

Presso il Centro di Raccolta si possono portare:

- Metallo
- Legno: mobili, bancali, assi, cassette e altri oggetti in legno.
- Ingombranti: materiali di grosse dimensioni quali materassi etc.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

### ***Altre raccolte***

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

### **Pile**

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi dislocati sul territorio comunale di Carlazzo.

### **Farmaci**

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi dislocati sul territorio comunale di Carlazzo.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

### **Raccolta di vestiti, scarpe e accessori**

L'Amministrazione Comunale, per incrementare la raccolta differenziata, ha sottoscritto un'apposita convenzione con l'Associazione Humana People to People per la raccolta di vestiti, scarpe e accessori usati dai cittadini sottoforma di donazione.

Suddetto servizio non prevede alcun onere a carico dell'Amministrazione e la raccolta e il trasporto hanno fini umanitari, sociali e di tutela dell'ambiente.

A tal proposito, sul territorio comunale sono installati appositi contenitori, nel quale l'utente può effettuare le proprie donazioni, conferendoli in appositi sacchetti chiusi.

### ***Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e aree pubbliche***

#### **Spazzamento meccanizzato combinato**

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autopazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

### **Spazzamento manuale**

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione di fontane e portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per frazioni.

Il servizio è eseguito dall'“operatore ecologico di quartiere”, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

---

Il presente documento ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della 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 mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Carlazzo, 15.11.2023