



# COMUNE DI GRAVEDONA ED UNITI

## Provincia di Como

Piazza S. Rocco, n. 1 – 22015 – tel. 034485291 – fax 0344 85453-90056  
PEC: comune.gravedonaeduniti@halleypec.it  
C.F./P.I. 03322340138

### **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Comune di Gravedona ed Uniti**

#### **PREMESSA**

Il Comune di Gravedona ed Uniti 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 aree manifestazioni

**Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Gravedona ed Uniti**

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

**Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Gravedona ed Uniti**

---

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

Questo documento è stato condiviso con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), presenti in Provincia di Como, di seguito elencate:

### **1) FEDERCONSUMATORI**

Como Via Castellini 19 (zona ex caserme):

031.242824 fax 031.2277764

[como@federconsumatori.lombardia.it](mailto:como@federconsumatori.lombardia.it)

### **2) LEGA CONSUMATORI**

COMO SEDE PROVINCIALE VIA BRAMBILLA 35,21100 COMO

TEL: 0313312748

[legaconsumatoricomo@gmail.com](mailto:legaconsumatoricomo@gmail.com)

### **3) ADICONSUM**

COMO Via Rezzonico 51

Tel. 031.296.246 – Fax 031.301.110

EMAIL: [como@adiconsum.it](mailto:como@adiconsum.it)

### **4) ADOC**

ASSOCIAZIONE DIFESA ORIENTAMENTO CONSUMATORI

VIA TORRIANI N. 29 – 22100 COMO

TEL: 031273295

EMAIL: [adoc@adoc-como.org](mailto:adoc@adoc-como.org)

### **5) ACU**

Como / CO – Sportello

Via Repubblica Romana 1 – 22100 Como / CO

Tel. 031/611053

Mail: [reclami@acu.it](mailto:reclami@acu.it)

### **6) CODACONS COMO**

Via Canturina 202 (Fraz. Albate)

C/O Unione Circoli Cooperativi

Tel.: 02/29419096 – 02/29408196

E-mail [annina1989@hotmail.com](mailto:annina1989@hotmail.com)

### **7) CONFOCONSUMATORI COMO**

ALBATE (CO)

via San Antonino, 4 – CAP 22100

Telefono: 02.50030886

Email: [comoconfconsumatori@libero.it](mailto:comoconfconsumatori@libero.it)

## 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 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;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **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** (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, 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;
- **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.

## 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 Gravedona ed Uniti 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 e 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
- 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
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata
- d) il gestore dello spazzamento e lavaggio strade:
- I. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade

Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti:

COMUNE DI GRAVEDONA ED UNITI– Piazza San Rocco n. 01, 22015 Gravedona ed Uniti (CO) Numero verde: 800.775.365

Gestore della raccolta e trasporto:

ACINQUE AMBIENTE SRL – Viale Belforte n. 7 – 21100 VARESE Numero verde: 800.966.186

Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade:

COMUNE DI GRAVEDONA ED UNITI– Piazza San Rocco n. 01, 22015 Gravedona ed Uniti (CO) Numero verde: 800.775.365

Gestore dell'attività di ritiro ingombranti:

ACINQUE AMBIENTE SRL – Viale Belforte n. 7 – 21100 VARESE Numero verde: 800.966.186

## **DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ**

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

- scaricata dal sito del Comune di Gravedona ed Uniti e dal sito di ACINQUE AMBIENTE SRL.

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 gennaio 1994)**

#### **1.1. 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.

#### **1.2. IMPARZIALITÀ**

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

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

Obiettivo prioritario per il Comune di Gravedona ed Uniti 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.

### **1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

### **1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

Il Comune di Gravedona ed Uniti garantisce la più ampia ed 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.

### **1.6. 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 Gravedona ed Uniti 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.

## **2. OBBLIGHI DI SERVIZIO**

### **2.1. 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 il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, 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.

## **2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE**

La consegna delle attrezzature ai cittadini (utenze domestiche e non domestiche) per la raccolta differenziata viene eseguita una volta all'anno durante il mese di dicembre presso punti fissi sul territorio.

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

Nel caso in cui il cittadino non riesca a recarsi alla data indicata per il ritiro dell'attrezzatura, potrà ritirare successivamente la stessa presso la piazzola ecologica di Vicolo Laricola negli orari di apertura.

## **2.3. 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 è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore ed è 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:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

---

<sup>2</sup> Articolo 238.10 D.l. 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."



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, telefonare al Comune di Gravedona ed Uniti per richiesta;
- l'indirizzo e il codice utenza, telefonare al Comune di Gravedona ed Uniti per richiesta; 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.

## **2.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

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.

I numeri verdi sono i seguenti:

Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti:

COMUNE DI GRAVEDONA ED UNITI– Piazza San Rocco n. 01, 22015 Gravedona ed Uniti (CO) Numero verde: 800.775.365

Gestore della raccolta e trasporto:

ACINQUE AMBIENTE SRL – Viale Belforte n. 7 – 21100 VARESE Numero verde: 800.966.186

Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade:

COMUNE DI GRAVEDONA ED UNITI– Piazza San Rocco n. 01, 22015 Gravedona ed Uniti (CO) Numero verde: 800.775.365

Gestore dell'attività di ritiro ingombranti:

ACINQUE AMBIENTE SRL – Viale Belforte n. 7 – 21100 VARESE Numero verde: 800.966.186

## **2.5. 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;
- 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 accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

---

<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.

## **2.6. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

E' attivo il servizio di raccolta porta a porta degli ingombranti nel solo Municipio di Germasino. Il gestore della raccolta e trasporto, 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 (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di sette (7) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

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

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata telefonicamente e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente (telefonare al Comune di Gravedona ed Uniti per chiederlo);
  - il codice utenza (telefonare al Comune di Gravedona ed Uniti per chiederlo) e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il 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.

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

## **2.7. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### *Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione*

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, tramite il servizio telefonico.

La richiesta della sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

## **2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, 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.

Tale programma è scaricabile dal sito internet del gestore <https://acinqambiente.it/> e dal sito internet del Comune di Gravedona ed Uniti <https://www.comune.gravedonaeduniti.co.it/hh/index.php>

## **2.9. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DELLE STRADE**

### *Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade*

Il gestore dello spazzamento delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Dal 01 aprile al 30 settembre 1 volta al mese - fascia oraria dalle ore 7.00 alle 16.00

Dal 1 ottobre al 31 marzo 1 volta ogni 2 mesi - fascia oraria dalle ore 7.00 alle 16.00

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.

## **2.10. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

Acinque Ambiente S.r.l. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento: 800.184.769 gratuito e 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 dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato: posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

## **I SERVIZI EROGATI**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con Acinque Ambiente SRL.

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.

## **3.1. RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI**

Per **frazione indifferenziata residua** si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata (Dove Lo Butto) disponibile nel sito internet del gestore e del Comune.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata in sacchi grigi trasparenti con codice identificativo collegato all'utente TARI, debitamente chiusi, posizionati a bordo strada in corrispondenza con l'accesso a servizio degli stabili serviti o in area debitamente predisposta.

L'esposizione dei rifiuti dovrà avvenire tra le ore 20.00 del giorno precedente e le ore 05.00 del giorno di raccolta.

La raccolta viene eseguita dalle ore 05:00 alle 12:00 il mercoledì di ogni settimana.

La distribuzione dei sacchi viene effettuata dal gestore del servizio.

I mezzi di raccolta impiegati dal gestore del servizio garantiscono la tenuta ai percolamenti e sono lavati e disinfettati secondo necessità.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con frequenza settimanale durante il giorno fissato, secondo quanto riportato nel Calendario di Gravedona ed Uniti a disposizione delle utenze.

Per le sole utenze non domestiche nel periodo dal 01.05 al 31.10 il servizio viene svolto n. 2 volte alla settimana durante i giorni fissati, secondo quanto riportato nel Calendario di Gravedona ed Uniti a disposizione delle utenze.

Non è consentita l'esposizione permanente dei suddetti sacchi sul suolo pubblico.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno su di questo un adesivo riportante la dicitura "Acinque Ambiente SRL- sacco non ritirato in quanto non conforme - per informazioni tel. 800 966 186".

Effettuata la raccolta, il gestore del servizio provvede al trasporto del rifiuto presso impianto di smaltimento autorizzato.

### **Raccolta delle frazioni differenziate**

I servizi di raccolta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate è rivolta a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Solo per la raccolta della frazione umida è prevista la raccolta porta a porta per le altre tipologie di rifiuto (carta, vetro plastica) sono presenti sul territorio comunale appositi cassonetti stradali.

E' prevista altresì una parziale deroga a quanto sopra, rappresentata dalla raccolta porta a porta per cinque grandi utenze.

### **La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:**

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **Guida alla Raccolta Differenziata (Dove lo butto)** disponibile nel sito internet del gestore e del comune di Gravedona ed Uniti.

Il conferimento della frazione umida è effettuato in appositi sacchetti di materiale biodegradabile e contenitori distribuiti all'utenza a seconda delle dimensioni e fabbisogni (bidoncini, bidoni carrellati di colore marrone).

I mezzi di raccolta impiegati dal gestore garantiscono la tenuta ai percolamenti e sono lavati e disinfettati secondo necessità.

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con frequenza bisettimanale durante i giorni fissati secondo quanto riportato nel Calendario di Gravedona ed Uniti a disposizione delle utenze.

Per le sole utenze non domestiche nel periodo dal 01.05 al 31.10 il servizio viene svolto n. 3 volte alla settimana durante i giorni fissati, secondo quanto riportato nel Calendario di Gravedona ed Uniti a disposizione delle utenze.

### **Raccolta di prossimità di carta e cartone**

Nel Comune di Gravedona ed Uniti è prevista la raccolta di prossimità per carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche, con il conferimento da parte degli utenti presso contenitori dislocati sul territorio comunale o presso la piattaforma ecologica di Vicolo Laricola.

Le frazioni raccolte e conferite sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata (Dove lo butto) disponibile nel sito internet del gestore.

### **Raccolta di prossimità di imballaggi in plastica**

**Nel Comune di Gravedona ed Uniti è prevista la raccolta di prossimità per imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, con il conferimento da parte degli utenti presso contenitori dislocati sul territorio comunale o presso la piattaforma ecologica di Vicolo Laricola.**

Le frazioni conferite sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole **per imballaggi incluse quelle a bolle.**

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata (Dove lo butto) disponibile nel sito internet del gestore.

### **Raccolta di prossimità del vetro e metallo**

**Nel Comune di Gravedona ed Uniti è prevista la raccolta di prossimità per vetro e metallo per le utenze domestiche e non domestiche, con il conferimento da parte degli utenti presso contenitori dislocati sul territorio comunale o presso la piattaforma ecologica di Vicolo Laricola.**

**Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:**

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette **spray vuote.**

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **Guida alla Raccolta Differenziata** (Dove lo butto) disponibile nel sito internet del gestore.

### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

E' attivo il servizio di raccolta porta a porta degli ingombranti nel solo Municipio di Germasino.

Il gestore della raccolta e trasporto, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro, che viene effettuato una volta al mese, può essere prenotato telefonando al numero verde 800 966 186.

Il servizio riguardo 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 seguire le seguenti indicazioni:

- Per ogni singolo prelievo non superiore a n. 7 pezzi (ad esempio: fino a 7 sedie è considerato un singolo pezzo);
- 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 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà mensilmente nel giorno prefissato.

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.

### **3.2. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Al Centro di Raccolta di Vicolo Laricola 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 e alle utenze non domestiche con la tessera rilasciata dal Comune, Ecocard.

Presso il Centro di Raccolta si possono portare:

- Materiali ferrosi: oggetti metallici in genere di qualunque dimensione.
- Elettrodomestici: video, televisori, computer, frigoriferi, piccoli RAEE, etc.
- Legno: mobili, bancali, assi, cassette e altri oggetti in legno.
- Ingombranti: materiali di grosse dimensioni quali materassi etc.
- Pile: qualunque tipo di pila (stilo, a torcia, pastiglia ect).
- Prodotti etichettati T e/o P: colle, vernici, alcool etc.
- Lampade a scarica: lampade al neon.
- Olio: olio minerale e di cottura.
- Scarti vegetali da giardino: erba e foglie, sfalci da potature.
- Vetro: bottiglie e vetri rotti, anche di grandi dimensioni, cristallo.
- Imballaggi in plastica: bottiglie vuote, flaconi e contenitori da imballaggio.
- Carta e cartone: giornali e riviste, cartoni da imballaggio, carta in genere, Tetra Pak.
- Accumulatori al piombo: batterie al piombo per auto.
- Toner: cartucce esauste per fotocopiatrici e stampanti laser.
- Inerti: piccole quantità conferite da privati.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla sezione come dividere e conferire correttamente i rifiuti del Calendario di Gravedona ed Uniti (Dove lo butto) disponibile nel sito internet del gestore.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

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.

### **3.3. PULIZIA MANUALE E MECCANIZZATA DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI**

#### **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;

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 zone comunali (zone esterne e zona centrale).

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

#### **Spazzamento meccanizzato combinato**

Il gestore del servizio sta valutando l'inserimento dello spazzamento strade meccanizzate a decorrere dall'anno 2023, pertanto alle informazioni di massima di seguito elencate sarà cura del gestore aggiornare detto articolo in base alla modalità del servizio svolto.

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, potrà essere anche effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice dovrà intervenire 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 dovranno risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

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

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

#### **Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**



La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal Comune di Gravedona ed Uniti nel normale servizio di pulizia strade.

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

### **3.4. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI**

#### **Raccolte non ordinarie**

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore del servizio di raccolta e trasporto colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.