

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Comune di Menaggio:

PREMESSA

Il Comune di Menaggio 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 ARERA¹ (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 (solo frazione verde)
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Menaggio

Il gestore della raccolta e trasporto è ACINQUE AMBIENTE SRL

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è ACINQUE AMBIENTE SRL

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,

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

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; augurio

- **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 Menaggio 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 e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti e ritiro ingombranti:
- 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 e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio

CONTATTI / NUMERO VERDE DEI GESTORI

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

COMUNE DI MENAGGIO – Via Annetta e Celestino Lusardi, 26, 22017 Menaggio (CO) - Numero verde: in corso di attivazione, una volta attivato sarà comunicato sul sito internet www.comune.menaggio.co.it

Gestore di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade:

ACINQUE AMBIENTE SRL Viale Belforte n. 7, 21100 Varese (VA) - Numero verde: 800.966.186

Gestore dell'attività di ritiro ingombranti:

ACINQUE AMBIENTE SRL Viale Belforte n. 7, 21100 Varese (VA) - 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 Menaggio 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 Menaggio 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 benemerenza, 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 Menaggio 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 Menaggio 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 novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, o consegnandola direttamente presso lo sportello fisico o a mezzo posta raccomandata a/r o a mezzo fax , allegando fotocopia del documento di identità, o posta elettronica o PEC o, mediante sportello 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 o consegnandole direttamente presso lo sportello fisico o a mezzo posta raccomandata a/r o a

mezzo fax, allegando fotocopia del documento di identità, o posta elettronica o PEC, o mediante sportello online.

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 152/06² 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.

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.

2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE

Per le utenze domestiche è presente in Via Camozzi un distributore automatico per la consegna dei sacchi per la raccolta differenziata. La distribuzione avviene per i cittadini italiani residenti e i titolari di seconde case con tessera sanitaria, per i cittadini stranieri mediante Ecocard da richiedere presso l'Ufficio Tributi del Comune di Menaggio. Il distributore è aperto tutti i giorni 24 ore.

Per la consegna dei sacchi alle altre categorie di utenti (attività commerciali, uffici, case vacanza, ecc.) ci si può rivolgere all'Ufficio Tecnico Comunale negli orari di apertura al pubblico.

Chiunque necessiti di ritirare il bidoncino per la raccolta dell'umido dovrà recarsi presso l'Ufficio Tecnico Comunale.

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;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;

² 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."

- il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza;
- 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. 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.

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.

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 semestrale³, 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:

- 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 ovvero ai contribuenti con un ISEE non superiore ad euro 15.000,00;
- ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

³ 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.

La scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare.

In caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione, fermo restando che, perdurando l'omesso versamento della TARI, ai fini della notifica dell'atto di accertamento esecutivo di cui all'articolo 1, comma 792, legge 27 dicembre 2019, n. 160, la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi moratori di cui all'articolo 1, comma 165, legge 27 dicembre 2006, n. 296, rimane la data di scadenza ordinaria deliberata dal Comune.

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 il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI o 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).

2.5. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (da vedere con il Comune di Menaggio) ART. 53 DEL CSA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

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.

L'ETC, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni in materia di ritiro degli ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata telefonicamente al numero verde: 800 966 186 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 (chiedere al Comune il riferimento);
 - il codice utenza (chiedere al Comune il riferimento) 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 si rimanda al seguente capitolo "I SERVIZI EROGATI".

2.6. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI 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 e dello spazzamento e lavaggio delle strade, a mezzo posta, via e-mail o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione 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.

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 (Calendario) 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 www.acinqueambiente.it e dal sito internet del Comune di Menaggio www.comune.menaggio.co.it.

2.7. 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 servizio di spazzamento e lavaggio delle strade avviene su richiesta dell'Ente concordata con il gestore in base alle esigenze del territorio nelle varie frazioni.

2.8. 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 ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano 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.

3. 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 servizio 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 disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata in sacchi grigi trasparenti 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.

Le **utenze collettive protette** che lo necessitano e su indicazione dell'Amministrazione Comunale possono conferire i rifiuti mediante l'utilizzo di contenitori rigidi di volume variabile.

La distribuzione dei contenitori viene effettuata dal gestore del servizio. All'interno del cassonetto, comunque i rifiuti dovranno obbligatoriamente essere chiusi nei sacchi previsti per la raccolta sfusa.

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 Menaggio a disposizione delle utenze.

Solo per utenze non domestiche è prevista un'ulteriore raccolta settimanale nel periodo dal 01/05 al 31/10, secondo quanto riportato nel Calendario di Menaggio a disposizione delle utenze.

Non è consentita l'esposizione permanente dei suddetti contenitori 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 "Comune di Menaggio – 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 porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo, organico), sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario di Menaggio (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario di Menaggio, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta):

- il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata nel calendario per ciascuna frazione;
- gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;
- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "sacco non ritirato in quanto non conforme".

Effettuata la raccolta, il gestore provvede al trasporto del rifiuto presso impianto di recupero autorizzato o presso il Centro di Raccolta Rifiuti attrezzato con appositi contenitori.

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 lisce, 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** disponibile nel sito internet www.acinqueambiente.it del gestore e del Comune di Menaggio: www.comune.menaggio.co.it.

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 Menaggio a disposizione delle utenze.

Solo per utenze non domestiche è prevista un'ulteriore raccolta settimanale nel periodo dal 01/05 al 31/10, secondo quanto riportato nel Calendario di Menaggio a disposizione delle utenze.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte 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 disponibile nel sito internet del gestore.

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica e metallo

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

- bottiglie, 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.
- lattine e scatole metalliche per alimenti.

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

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando sacchi di colore giallo.

Le utenze condominiali e non domestiche che lo necessitano possono conferire i rifiuti mediante l'utilizzo di propri cassonetti di volume variabile (purché siano conformi a quanto previsto dal **Regolamento comunale** e siano tecnicamente compatibili ed accessibili ai mezzi deputati alla raccolta).

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

Solo per utenze non domestiche è prevista un'ulteriore raccolta settimanale nel periodo dal 01/05 al 31/10, secondo quanto riportato nel Calendario di Menaggio a disposizione delle utenze.

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 su prenotazione. Il ritiro, che viene effettuato il 3° giovedì del mese, può essere prenotato telefonando al numero verde 800 966 186.

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 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);
- 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 05:00 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.

Alternativamente il conferimento degli ingombranti può avvenire presso la piattaforma ecologica Ceresio di Porlezza, Via San Maurizio n. 1/B. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

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. ALTRE RACCOLTE

Raccolta del vetro

Per tutte le utenze domestiche e non domestiche la raccolta del vetro avviene mediante conferimento in appositi contenitori dislocati sul territorio comunale

Esempio di conferimenti materiale in vetro:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

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

Per qualsiasi informazione relativa alla raccolta del vetro le utenze domestiche e non domestiche possono chiamare il numero verde di Acinque Ambiente SRL o scrivere una mail all'indirizzo info@acinqueambiente.it

Raccolta di sfalci e potature solo per utenze domestiche

Riguarda la raccolta dei residui vegetali derivanti da sfalci e potature, quali ad esempio:

- residui di potature, tagli di siepe, sfalci d'erba, foglie, rifiuti vegetali di orti e giardini;
- piccole piante, rami recisi legati in fascine di lunghezza massima di 1 m e di peso non superiore a 5 kg.

I residui di sfalci e potature possono essere conferiti alla piazzola ecologica di Menaggio frazione Lovenò, in Località Pianure negli orari indicati sul calendario pubblicato sul sito internet di Acinque Ambiente e del Comune di Menaggio.

Alternativamente il conferimento dei residui di sfalci e potature può avvenire presso la piattaforma ecologica Ceresio di Porlezza, Via San Maurizio n. 1/B. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata (contenuta nel Libretto informativo del Comune di Menaggio "Dove lo butto?") disponibile nel sito internet del gestore.

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 distribuiti sul territorio comunale o presso la piattaforma ecologica Ceresio di Porlezza, Via San Maurizio n. 1/B. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

FARMACI

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

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. I farmaci possono essere anche conferiti presso la piattaforma ecologica Ceresio di Porlezza, Via San Maurizio n. 1/B. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo presso la piattaforma ecologica Ceresio di Porlezza, Via San Maurizio n. 1/B. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori di colore giallo situati sul territorio comunale.

3.3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

La struttura è ubicata in via San Maurizio 1/B – Porlezza (CO).

Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio.

Tipologie di rifiuti conferibili: R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche); verde e ramaglie; metalli; pericolosi T/F; legno; ingombranti; batterie; inerti; oli minerali e vegetali; pneumatici; toner.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alle istruzioni disponibili alla sezione "Servizio di raccolta differenziata" del sito internet Comune di Menaggio.

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.

3.4. PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

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 autospazzatrici 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 su esplicita richiesta dell'Ente come intervento straordinario:

- lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione di 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;
- la rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate.

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 accordo con l'Ente a seconda delle esigenze del territorio.

Tutti i servizi di pulizia non indicati sono effettuati dagli operatori comunali.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero e 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 dagli operatori comunali.

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).

Pulizia aree verdi pubbliche

Il servizio di pulizia delle aree verdi consiste nella rimozione di detriti, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere presenti nelle aree interessate, che consistono in:

- Aiuole di rappresentanza;
- Tondelli.

3.5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Gestione di rifiuti cimiteriali

Il gestore effettua la raccolta di rifiuti cimiteriali derivanti dalla normale attività di gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione, giardinaggio su chiamata dell'Ente. È esclusa la gestione dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione.

Distributore automatico di sacchetti

Per le utenze domestiche è presente in Via Camozzi un distributore automatico per la consegna dei sacchi per la raccolta differenziata. La distribuzione avviene per i cittadini italiani residenti e i titolari di seconde case con tessera sanitaria, per i cittadini stranieri mediante Ecocard da richiedere presso l'Ufficio Tributi del Comune di Menaggio. Il distributore è aperto tutti i giorni 24 ore.

Si possono ritirare:

- 2 rotoli di sacchi biocompostabili per l'umido
- 2 rotoli di sacchi gialli per la plastica
- 4 rotoli di sacchi grigi per l'indifferenziato

Per la consegna dei sacchi alle altre categorie di utenti (attività commerciali, uffici, case vacanza, ecc.) ci si può rivolgere all'Ufficio Tecnico Comunale negli orari di apertura al pubblico.

Chiunque necessiti di ritirare il bidoncino per la raccolta dell'umido dovrà recarsi presso l'Ufficio Tecnico Comunale.