



# Carta della qualità dei servizi Comune di Laino



Sai che abbiamo  
davvero tanto **#incomune?**



**Siamo energia che unisce tutte  
le aree servite dalle Società  
che abbiamo raggruppato,  
per dare ancora  
più forza al territorio  
e alla quotidianità delle  
persone che lo abitano.**

# Indice degli Argomenti

---

Premessa	4
Glossario	6
<b>1</b> Principi fondamentali (inserito ai sensi del DPCM 27 gennaio 1994)	<b>12</b>
1.1.1 Eguaglianza	12
1.1.2 Imparzialità	12
1.1.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio	12
1.1.4 Coinvolgimento degli utenti e incentivi	12
1.1.5 Informazioni e comunicazioni agli utenti	13
1.1.6 Continuità del servizio di igiene urbana	13
<b>2</b> Obblighi di Servizio	<b>14</b>
2.1.1 Attivazione, variazione e cessazione del Servizio	14
2.1.2 Consegna attrezzature	15
2.1.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	15
2.1.4 Punti di contatto con l'utente	16
2.1.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	16
2.1.6 Servizi di ritiro su chiamata	17
2.1.7 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	18
2.1.8 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	18
2.1.9 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (da completare da parte dell'ente)	18
2.1.10 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	18
<b>3</b> I servizi erogati	<b>19</b>
3.1.1 Raccolta porta a porta dei rifiuti	19
3.1.2 Altre raccolte	23
3.1.3 Centro di raccolta comunale	24
3.1.4 Pulizia manuale delle strade e aree pubbliche	24
3.1.5 Modalità di effettuazione di altri servizi	25

## Premessa

---

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

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

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

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

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

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

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

Il gestore della raccolta e trasporto è ACINQUE AMBIENTE SRL

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

Il gestore del Centro di Raccolta Rifiuti è il Comune di Laino

Il gestore dell'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata è ACINQUE AMBIENTE SRL

Il gestore del servizio accessorio di raccolta rifiuti abbandonati è il Comune di Laino

---

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

Il gestore del servizio accessorio di gestione dei rifiuti cimiteriali è ACINQUE AMBIENTE SRL



## Glossario

---

- **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;
- **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.;



- **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;
- **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 Laino 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 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

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

COMUNE DI LAINO – Via Venti Settembre 5, - 22020 - Laino (CO) tel. 800.96.22.74

### Gestore della raccolta e trasporto:

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:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello del Comune di Laino;
- scaricata dal sito del Comune di Laino e dal sito di ACINQUE AMBIENTE SRL.



# 1 Principi fondamentali (inserito ai sensi del DPCM 27 gennaio 1994)

---

## 1.1.1 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.

## 1.1.2 Imparzialità

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

## 1.1.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune di Laino 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.

## 1.1.4 Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Laino 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 benemerita, 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.

### 1.1.5 Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune di Laino 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.

### 1.1.6 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 Laino 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

---

### 2.1.1 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 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile.

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, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile.

#### **Risposta del gestore**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Laino, 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 152/062 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.

---

## 2.1.2 Consegna attrezzature

Presso il Comune di Laino è attivo il servizio Ecosportello: ogni 3° venerdì del mese presso il Municipio in Via XX Settembre 5 dalle ore 9:00 alle 12:00 i cittadini potranno ricevere la consegna e l'eventuale sostituzione dei bidoni, la consegna dei sacchetti, la consegna della tessera Ecocard e chiedere informazioni in merito alla raccolta ed allo svolgimento del servizio.

## 2.1.3 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 scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

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;
  - 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, reperibile chiamando il numero verde 800.966.186;
  - l'indirizzo e il codice utenza, reperibile chiamando il numero verde 800.966.186;
  - 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.

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

COMUNE di LAINO:

tel. 031-830251 dalle ore 09.30 alle ore 12.00 lunedì e venerdì - Sportello utenti C/O Comune

Numero verde 800.96.22.74 (24h/7)

#### 2.1.5 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.

##### **Periodicità di riscossione**

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 dal Comune di Laino;

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).

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

Nel territorio comunale viene svolto una volta all'anno il servizio di ritiro ingombranti. Ogni utente ha diritto ad un ritiro gratuito all'anno di massimo 5 pezzi di rifiuti ingombranti per ogni singolo ritiro, come di seguito specificato:

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata telefonicamente al numero verde: il numero verde 800.966.186, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, 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;
  - il codice utenza 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".

## 2.1.7 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 Comune di Laino, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade Comune di Laino, in relazione all'attività di propria competenza, 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.

## 2.1.8 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 ha predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è 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. Il programma è disponibile sul sito aziendale del gestore e sul sito del Comune di Laino. La raccolta viene eseguita nei giorni indicati a calendario dalle ore 06:00 del mattino sino alle ore 12:00 del mattino.

## 2.1.9 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (da completare da parte dell'ente)

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

La pulizia delle strade e piazze è eseguita manualmente dall'operatore comunale come segue:

- 1 volta al mese- al secondo Martedì del mese e prosegue durante la settimana.
- La pulizia inizia dal Centro Sportivo vicino al Cimitero dalle ore 08.00 del mattino.

## 2.1.10 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

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

## 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 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

### 3.1.1 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 06.00 del giorno di raccolta. La raccolta avverrà dalle ore 06:00 del mattino sino alle ore 12:00 del mattino.

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 secondo quanto indicato nel servizio Ecosportello. 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 Laino 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 Laino- sacco non ritirato in quanto non conforme – per informazioni tel. 800.966186"

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, vetro e metallo, organico, sfalci e potature), 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 Laino (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario di Laino, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione;
- L'orario giornaliero della raccolta è dalle 06:00 alle 12:00 del mattino;
- 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 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** disponibile nel sito internet del gestore. [www.acinqueambiente.it](http://www.acinqueambiente.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 Laino a disposizione delle utenze. La raccolta è effettuata dalle ore 6:00 alle ore 12:00 del mattino.

### **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.

La raccolta è effettuata dalle ore 06:00 alle ore 12:00 del mattino.

### **Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica**

Le frazioni raccolte 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 disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando sacchi di colore giallo.

La raccolta è effettuata dalle ore 06:00 alle ore 12:00 del mattino.

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 Laino a disposizione delle utenze.

### **Raccolta porta a porta del vetro e metallo**

**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** disponibile nel sito internet del gestore.

La raccolta è effettuata dalle ore 06:00 alle ore 12:00 del mattino.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando l'apposito contenitore blu o verde loro distribuito a seconda delle dimensioni e fabbisogni (bidoncini, bidoni carrellati).

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

### **Raccolta di sfalci e potature**

Riguarda la raccolta dei residui vegetali derivati 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. Si possono esporre massimo 5 fascine per ritiro.

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

*Portare gli sfalci e potature presso il centro di raccolta*

Punto di conferimento per i rifiuti non raccolti porta a porta

DOVE

Strada Provinciale 14

QUANDO

Sabato dalle ore 9:00 alle 11:00

### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Presso il Comune di Laino è disponibile il servizio di raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti: una volta all'anno è possibile per ogni utente il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti composto da massimo 5 pezzi telefonando al numero verde 800 966 186 almeno 10 giorni prima della data indicata.

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 ritiro è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- Per ogni prelievo non superiore a n. 5 pezzi (ad esempio: fino a 5 sedie è considerato un singolo pezzo);

- I rifiuti elettronici possono essere conferiti in quantità non superiori ad 1 pezzo per tipologia (ad esempio: Sì 1 frigorifero ed 1 lavatrice; NO 2 frigoriferi);
- I rifiuti elettronici appartenenti alla categoria R4 (aspirapolvere, ventilatori, ferri da stiro, computer e piccoli elettrodomestici) possono essere conferiti fino ad 6 unità, per via delle dimensioni ridotte;
- Per gli ingombranti, il lato maggiore non deve essere superiore a 2,5 m;
- È possibile effettuare una prenotazione all'anno;
- 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 09:00 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 una sola volta durante il 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

### 3.1.2 Altre raccolte

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

#### **Pile**

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

#### **Farmaci**

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso l'ambulatorio 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.

#### **Raccolta oli vegetali esausti**

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo al Centro di Raccolta comunale.

**Cosa può essere raccolto:** olio e grassi derivati da frittura 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 situati sul territorio comunale.

### 3.1.3 Centro di raccolta comunale

Al Centro di Raccolta di via Provinciale si possono portare tutti i rifiuti urbani riutilizzabili e quelli pericolosi previsti dalle norme vigenti. L'accesso al Centro di Raccolta è consentito ai titolari di utenza del Comune di Laino previa verifica da parte dell'operatore addetto ai controlli.

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 patate.
- Vetro: bottiglie e vetri rotti, anche di grandi dimensioni, cristallo.
- Imballaggi in plastica: e contenitori da imballaggio.
- 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.
- Pneumatici fuori uso

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 è presente un operatore che provvede 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 attivo un servizio di controllo.

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

### 3.1.4 Pulizia manuale delle strade e aree pubbliche

La pulizia delle strade e piazze è eseguita manualmente dall'operatore comunale come segue:

- 1 volta al mese- al secondo Martedì del mese e prosegue durante la settimana.
- La pulizia inizia dal Centro Sportivo vicino al Cimitero dalle 8:00 del mattino.

#### **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 dall'operatore Comunale 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).



### **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

## **3.1.5 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. È esclusa la gestione dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione.

### **Raccolte non ordinarie**

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore 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'Amministrazione Comunale.



