

Allegato A

Carta della Qualità
dei Servizi Integrati di Raccolta dei Rifiuti
della Città di Avellino



Carta della Qualità
dei Servizi Integrati di Raccolta dei Rifiuti
della Città di Avellino

Avellino Giugno 2017

(approvata con Deliberazione di Giunta n. _ del _)

INDICE

1. Premessa	pag. 3
2. Presentazione del soggetto Gestore	pag. 4
3. Principi Fondamentali	pag. 4
4. Informazioni e standard di qualità del servizio	pag. 6
5. Standard Generali	pag. 7
➤ Accessibilità alle informazioni	pag. 7
➤ Tempi di risposta alle richieste dell'utente	pag. 8
➤ Informazioni e comunicazioni all'utente	pag. 8
➤ Comportamento del personale	pag. 8
6. Standard Specifici	pag. 9
➤ Spazzamento stradale	pag. 9
➤ Specifica degli orari e giorno di conferimento	pag. 14
❖ UTENZE RESIDENZIALI	pag. 14
❖ UTENZE RESIDENZIALI CASE SPARSE	pag. 15
❖ UTENZE PUBBLICHE (Scuole, Uffici)	pag. 16
❖ RACCOLTE SPECIFICHE Zona Centro (Attività Commerciali)	pag. 17
❖ OIFICI	pag. 18
❖ COSA E COME CONFERIRE	pag. 20
❖ ALTRI SERVIZI	pag. 26
7. SANZIONI	pag. 28
8. Validità e Diffusione della Carta	pag. 29
9. Allegato A – Etichetta da apporre sui contenitori o sui sacchetti	pag. 30
10. Allegato B – Manifestazioni pubbliche istituzionalizzate	pag. 31
11. Planimetria Aree Periferia NORD	pag. 31
12. Planimetria Aree Periferia SUD	pag. 32

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il Comune e il Gestore si impegnano nei confronti dei Cittadini - Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati. La Carta dei Servizi agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra il Comune, il soggetto Gestore ed i Cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti e i doveri dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi, le sanzioni e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema integrato di gestione dei rifiuti. L’utente ha pertanto l’opportunità di interagire con il soggetto Gestore e il Comune fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

Il Gestore dei Servizi Integrati della Città di Avellino è la soc. Irpiniambiente S.p.A., affidataria del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti per la provincia di Avellino di cui al D.L. 30 dicembre 2009, n. 195 convertito in Legge del 26 febbraio 2010, n. 26, con sede legale in P.zza Libertà n. 1 e sede amministrativa in Via Cannaviello n. 57 – Avellino - P.IVA. 02626510644.

recapito telefonico: 0825-697711, fax: 0825-697718, Web:<http://www.irpiniambiente.it/>;
Email:segreteria@irpiniambiente.it; Pec: posta@pec.irpiniambiente.it; Numero Verde 840068477.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

◆ Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.

◆ Eguaglianza di trattamento

Il soggetto Gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

◆ Imparzialità

Il soggetto Gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

◆ Continuità e servizio di emergenza

Il soggetto Gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto Gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/90, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto Gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti

dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

◆ Partecipazione

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al comune e al soggetto Gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto Gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

◆ Trasparenza e controllo

Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

Il Comune ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto Gestore anche attraverso la conoscenza dei dati qualitativi e quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto Gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al Comune con cadenza mensile.

◆ Efficienza ed efficacia

Il comune e il soggetto Gestore perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

◆ Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto Gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto Gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

◆ **Cortesia**

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

◆ **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

◆ **Semplificazione delle procedure**

Il Gestore si impegna di proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione. Il Gestore e il Comune si impegnano a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

◆ **Comunicazioni con l'APP**

Il Gestore si impegna a realizzare e a mettere a disposizione dei cittadini di Avellino un'APP, scaricabile su smartphone, specifica per il servizio integrato di raccolta dei rifiuti. Tale APP dovrà contenere i calendari di raccolta dei materiali con relativo alert, informazioni sul centro di raccolta, la possibilità di segnalare disservizi, il vocabolario dei rifiuti e le modalità per smaltirli e recuperarli.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune, il soggetto Gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rispetto della tempistica di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di

qualità vengono monitorati a cadenza semestrale al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

5. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto Gestore.

➤ **Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto Gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- ✓ Numero Verde 840068477 operativo dalle ore 8,00 alle ore 14,00 attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - il servizio di ritiro degli ingombranti, RAEE.
- ✓ Servizio di segreteria telefonica attivo negli orari non coperti dal Numero Verde, il quale consente all'utente di porre quesiti, di prenotare il servizio di raccolta degli ingombranti, di segnalare disservizi e formulare osservazioni. Gli utenti che avranno lasciato il proprio numero telefonico saranno contattati dal personale aziendale entro sette giorni.
- ✓ Fax di Irpiniambiente al numero 0825-697718; Fax del Comune al n. 0825-200258.
- ✓ Casella di posta elettronica di Irpiniambiente e del Comune appositamente attivate agli indirizzi:
 - segreteria@irpiniambiente.it
 - differenziata@comune.avellino.it
- ✓ Sito internet del soggetto Gestore e del Comune agli indirizzi:
 - <http://www.irpiniambiente.it/>
 - <http://www.comune.avellino.it/>

E' possibile scrivere al Comune all'indirizzo: Comune di Avellino, Settore Ambiente, Servizio Ecologia, Piazza del Popolo, 1 – 83100 Avellino. Recapiti telefonici: Centralino 0825-200, Servizio Ecologia 0825-200315/309/338. Per lettera e/o PEC: ufficioprotocollo@cert.comune.avellino.it

➤ **Tempi di risposta alle richieste dell'utente**

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto Gestore, il termine di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

➤ **Informazioni e comunicazioni all'utente**

Il soggetto Gestore, anche con l'ausilio del Comune, assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto Gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto Gestore effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza annuale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

➤ **Comportamento del personale**

Tutto il personale del soggetto Gestore e del Comune è impegnato a soddisfare le richieste degli

Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto Gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

6. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto Gestore.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune e dal soggetto Gestore che è di seguito riportato e consultabile da tutti presso gli uffici del Comune e del soggetto Gestore.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze e le modalità di raccolta;
- gli altri servizi;
- le sanzioni.

➤ **Spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente e comprende anche il servizio di diserbo dei marciapiedi e taglio periodico stagionale dell'erba, secondo la planimetria allegata al contratto. Il soggetto Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti. Il servizio non verrà effettuato in caso di condizioni atmosferiche tali da rendere pericolosa la circolazione degli automezzi e la sicurezza degli operatori.

Nel territorio del Comune il servizio di spazzamento stradale è così strutturato:

STRADE SERVITE - Frequenza e tipo di Spazzamento

Spazzamento Manuale Frequenza 7 gg/sett. (dal lunedì alla domenica) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via Tagliamento da incrocio via Piave verso Tribunale
- Piazza A. De Marsico
- Via Testa
- Via Guarini
- Via Mancini
- Via Circumvallazione fino Viva Hotel
- Via Carlo Del Balzo
- Piazza Garibaldi
- Piazza Libertà
- Via Matteotti
- Corso Vittorio Emanuele
- Villa Comunale (vialetti)
- Viale Italia da Bar Olga a Chiesa S. Ciro
- Via De Conciliis

Spazzamento Manuale Frequenza 6 gg/sett. (dal lunedì al sabato) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via Tagliamento da incrocio Contrada Baccanico fino all'incrocio di Via Enrico De Venuta
- Via Covotti
- Via Cesare Uva
- Via Benedetto Croce
- Via Formato
- Via Della Fontanella
- Via T. Benigni
- Piazza Lanzilli
- Via Volpe
- Via Bellabona
- Via Malanda di Savoia
- Via Beata Francesca
- Via Padre Paolo Manna
- Via Saponara
- Via Piave
- Via Cianciulli
- Via degli Imbimbo
- Piazza Battista
- Piazza Cocchia
- Via E. Capozzi
- Via F. Villani
- Via Giordano
- Via Cannaviello
- Via Marotta
- Via E. Turco
- Via F. P. Petronelli
- Viale S. Francesco D'Assisi
- Piazza S. Francesco D'Assisi
- Via Massa
- Contrada Baccanico
- Via F.lli Bisogno
- Via Sottotenente Iannaccone
- Via Nicoletti
- Via R. Masi
- Via Preziosi
- Via Campana
- Via Partenio
- Via Vasto
- Via Terminio
- Via Mazas
- Via S. De Renzi
- Via S. Soldi
- Via Crescitelli
- Via S. Pionati
- Via Rio Cupo
- Via Sabazia

- Rampa S. Modestino
- Via F.lli Del Gaizo
- Via Oblate
- Via Della Corte
- Vicolo Posillipo
- Vicolo C. Torio
- Via Episcopio
- Via Rifugio
- Via Triggio
- Corso Umberto I
- Vico Lungo dei Greci
- Vico I e II Madonnella
- Via Montagnola
- Rampa Tofara
- Via Fricchione
- Via Circumvallazione fino a Piazza Castello
- Via Ferriera
- Via G. Cascino
- Largo Ferriera
- Via Due Principati fino alla clinica Villa Ester
- Via Pironti
- Via G. Ronca
- Via G. Berardi
- Largo De Luca di Montefusco
- Via A. Gramsci
- Vicolo B. Mancini
- Via Piemonte
- Via G. Montuori
- Via C. Barone
- Piazzale E. Del Debbio
- Via Cotone
- Via Masucci
- Via M. Papa
- Via Otranto
- Via Derna
- Via Asmara
- Via Tripoli
- Piazza Cavour
- Via Balestra
- Via Cavour
- Via Perrottelli
- Viale Italia da incrocio fino all'incrocio di via Brigata a incrocio Via G. Dorso
- Via Roma
- Piazza Perugini
- Via Cicarelli
- Via De Mercurio
- Via Pennetti
- Via Trieste e Trento
- Via Rubilli
- Via C. Errico
- Via San G. Moscati
- Piazzale Carlucci
- Via Speranza
- Cupa Macchia
- Via Brigata Avellino
- Via G. Speranza
- Via P. Carafa
- Via Giancola
- Vico Cipolletta
- Vico Benevento
- Vico Piano
- Piazza Napoli
- Vico Oratorio
- Vico Selve
- Vico Calabrese
- Via Giordano
- Via N. Santangelo
- Via Casale
- Via Conservatorio
- Via F. Scandone
- Piazza Kennedy, vialetti interni
- Via Dalmazia
- Via Verdi
- Via L. Amabile
- Via SS. Trinità
- Via Nappi
- Piazza Amendola
- Piazza Duomo
- Corso Europa
- Via De Sanctis
- Via Roma fino incrocio Via G. Dorso
- Via Zigarelli
- Via Malta
- Via F. Iannaccone
- Via Cassitto
- Via Gussone
- Via Sellitto
- Via G. Dorso

- Via Marconi
- Via F.lli Ciocca
- Via F.lli Del Gaudio
- Via Dante
- Via Fioretti
- Via Sara
- Via C. Colombo fino all'incrocio di via Marconi
- Via Carducci

Spazzamento Manuale Frequenza 3 gg/sett. (Lunedì–Mercoledì–Venerdì) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via G. F. Federici
- Via Pirone
- Via Della Sala
- Piazza Testa
- Via Palazzo
- Via Pantano
- Piazza Palazzo
- Via Cortiglio II
- Rampa S. Maria Delle Grazie
- Via P. Freda
- Via L. Ferrante
- Via G. Rotondi
- Via Castagno S. Francesco
- Via Goffredo Raimo
- Piazza Mazzini
- Via Mazzini
- Via C. Zigarelli
- Via Barra
- Via Leprino
- Piazza Muscetta
- Via Basile
- Via G. Acciani
- Via Archidiacono

Spazzamento Manuale Frequenza 3 gg/sett. (Martedì–Giovedì–Sabato) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via San Salvatore
- Via Galasso
- Via Don Giovanni Festa
- Via Di Capua
- Cupa dei Muti
- Via R. Scotellaro
- Via Cassese
- Via Villari
- Via P. Penta
- Via Salvemini
- Via Margherita Bellucci
- Via Di Vittorio
- Piazza Don Luigi Sturzo
- Via Omodeo
- Via Z. Bianco
- Piazza Fortunato

Spazzamento Manuale Frequenza 2 gg/sett. (Martedì - Sabato) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Piazza Del Valor Civile
- Rampa Macello
- Via S. Antonio Abate
- Fosso S. Lucia
- Via Madonna de la Salette
- Calata S. Lucia alle Fornelle
- Via P. Pirrotti

- Via Palombi
- Via Giustiniani
- Via Percesepe

Spazzamento Meccanizzato Frequenza 3 gg/sett. (Lunedì – Mercoledì – Venerdì) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via Ponte I
- Via G. Morosini
- Via Fraternita Misericordia
- Via Umberto Nobile
- Via G. Oliviero
- Via S. Marotta
- Via Santoli
- Via A. Vietri
- Via A. Ammaturo
- Via Fiorentino
- Valle di Mecca
- Via Cammarota
- Via G. Festa
- Via R. Aversa
- Via G. Greco
- Via G. Cappuccio
- Via Vallone dei Lupi
- Via V. De Feo
- Via A. Cipriani
- Via Guaschino
- Via F. Manfra
- Via Capuano
- Via Ponte II
- Via Annarumma
- Via L. De Vitto
- Via De Capraris
- Via O. D'Agostino
- Via Di Pietro
- Via M. Lenzi
- Via Fanzago
- Via Di Guglielmo
- Viale Italia fino all'incrocio di Via Brigata
- Via Zigarelli
- Via Archidiacono
- Via Circumvallazione da Piazza Castello fino all'incrocio di Via F. Tedesco
- Via G. Palatucci

Spazzamento Meccanizzato Frequenza 3 gg/sett. (Lunedì – Mercoledì – Venerdì) dalle ore 12:00 alle ore 18:00

- Via Fontanatetta
- Via P. Venezia
- Via ad Atripalda
- Via Filande
- Via Pianodardine
- Via M. Capozzi
- Via Pontieri
- Via De Gasperi
- Via Genovese
- Via A. Amatucci
- Via E. Amatucci
- Via Iandoli
- Via Zoccolari
- Via Carpentieri
- Via Pellecchia
- Via Nazzaro
- Via Greco
- Via Feola
- Via Tino
- Via Barbieri
- Via Guerriero
- Via Valagara
- Via Tuoro Cappuccini
- Via Cavallo
- Via Padre Giugliano
- Via Bentivoglio

Spazzamento Meccanizzato Frequenza 3 gg/sett. (Martedì – Giovedì – Sabato) dalle ore 06:00 alle ore 12:00

- Via S. Aurigemma
- Via C. Zigarelli
- Via De Napoli
- Via L. Imbimbo
- Ponticelli
- Vallone dei Lupi
- Via F. Visconti
- Via Morelli e Silvati
- Via A. Nicolodi
- Via De Venuta
- Via Tagliamento da incrocio Via De Venuta a Ponte Autostrada località Pennini
- Via A. Cappone
- Via Del Franco
- Via A. M. Maffucci
- Via Gian Battista Vico
- Via M. Sarro
- Via S. Pescatori
- Via V. Cione
- Via C. Renzi
- Via Palatucci
- Via C. Gesualdo

Spazzamento Meccanizzato Frequenza 3 gg/sett. (Martedì – Giovedì – Sabato) dalle ore 12:00 alle ore 18:00

- Largo S. Spirito
- Via F. Tedesco
- Via F.lli Troncone
- Parco della Rimembranza
- Viale L. Oberty
- Via P. Barra
- Via O. Di Popolo
- Via Pedicini
- Via Italo De Feo
- Via Giovanni Trevisani
- Via P. Pio
- Via Giovanni XXIII
- Via Tedeschi
- Via Rossi Doria
- Via G. Morra
- Via Santo A. M. De Liguori
- Via A. Di Meo
- Via Giuseppe De Conciliis
- Via S. Leonardo

SPECIFICA DEGLI ORARI E GIORNO DI CONFERIMENTO:**❖ UTENZE RESIDENZIALI**

- Umido o Organico	Lunedì	Venerdì	dalle 21,00 alle 24,00
- Indifferenziato o Residuo Secco	Giovedì	Domenica	dalle 21,00 alle 24,00
- Carta e Cartone	Martedì		dalle 21,00 alle 24,00
- Multimateriale (Plastica, Alluminio e Banda Stagnata)	Mercoledì		dalle 21,00 alle 24,00
- Vetro	Lunedì		dalle 7,00 alle 12,00

La raccolta avverrà nelle ore notturne successive al conferimento ad esclusione del vetro che avverrà nelle ore diurne a partire dalle ore 12,30.

❖ **UTENZE RESIDENZIALI CASE SPARSE** (vedi elenco strade allegato Aree Periferiche)

- Umido o Organico	Martedì	Sabato	dalle 7,00 alle 12,00
- Indifferenziato o Residuo Secco	Venerdì	Lunedì	dalle 7,00 alle 12,00
- Carta e Cartone	Mercoledì		dalle 7,00 alle 12,00
- Multimateriale (Plastica, Alluminio e Banda Stagnata)	Giovedì		dalle 7,00 alle 12,00
- Vetro	Lunedì		dalle 7,00 alle 12,00

La raccolta avverrà nelle ore diurne a partire dalle ore 12,30.

Strade Interessate alla Raccolta Rifiuti Porta a Porta Aree Periferiche			
Periferia SUD			
N. Zona	Via	DA	A
1	Via Cesine	Stadio S.Tommaso	Monte Le Croci - Casa dei Monaci
		Deposito Acquedotto Comunale	Prefabbricati Pesanti Bellizzi
		Ponte SS. 7/Bis (Casa sulla Roccia)	Monte Termito
2	Contrada Cretazzo	Strada SS. 7/Bis	Limite del Comune (Fiume)
3	Via Castagno San Francesco C.da Chiaira	Svincolo SS 7/Bis	Colle dei Monaci - Monte Le Croci
4	Via Zigarelli - Bosco dei Preti	Svincolo SS 7/Bis	Colle dei Monaci
5	Via Zigarelli - Bosco di Monsignore	Svincolo SS 7/Bis	Piazzetta C.da Bagnoli
6	Bosco di Monsignore	Colle dei Monaci	Via Zigarelli - Bosco di Monsignore
7	Contrada Bagnoli	Variante SS7/Bis (Comune Monteforte)	Piazzetta C.da Bagnoli
		Piazzetta C.da Bagnoli	Limite del Comune con Monteforte (Fiume)
Periferia NORD			
N. Zona	Via	DA	A
8	Contrada S. Marco	Via Cortiglio	Limite del Comune con Mercogliano

9	Contrada Ponticelli	Ponticelli Cavalcavia Autostrada	Limite del Comune con Mercogliano
10	Contrada Pennini	dalla Strada Provinciale 269	Limite del Comune con Mercogliano
		Strada Pennini	Limite del Comune con Mercogliano
		Via Tagliamento (cavalcavia Autostrada)	Strada Pennini
		Strada Pennini	Strada Pennini S. Eustacchio
		Strada Pennini	Limite del Comune con Mercogliano
		Strada Pennini	Solo lato Destro Scendendo fino a ex F.lli Serino
11	Contrada Pennini - S. Eustacchio	Via Tagliamento (cavalcavia Autostrada)	Via Annarumma (cavalcavia Autostrada)
12	Contrada S. Eustacchio	Via Annarumma (distributore carburante stadio)	Limite del Comune con Mercogliano
		Via Annarumma (distributore carburante stadio)	Limite del Comune (Fiume)
13	Contrada Cardalani	Limite del Comune con Mercogliano	Via Scofreta
		Via Scofreta	Contrada Picarelli
14	Contrada Santorelli	Cavalcavia Autostrada	Contrada Picarelli
		Contrada Picarelli	Contrada Pozzo del Sale (Progress)
15	Contrada Archi	Strada Bonatti (pressi Ospedale)	Rione Parco
		Circolo del Nuoto	Via Fontanatetta
		Ponte Bonatti Via Fontanatetta	Rione Parco
16	Traverse Via Pianodardine	Nucleo ASI	nelle Campagne

❖ UTENZE PUBBLICHE (Scuole e Uffici come da elenco allegato)

- | | | | |
|---|-----------|--------|-----------------------|
| - Umido o Organico | Martedì | Sabato | dalle 7,00 alle 12,00 |
| - Indifferenziato o Residuo Secco | Venerdì | Lunedì | dalle 7,00 alle 12,00 |
| - Carta e Cartone | Mercoledì | | dalle 7,00 alle 12,00 |
| - Multimateriale (Plastica, Alluminio e Banda Stagnata) | Giovedì | | dalle 7,00 alle 12,00 |
| - Vetro | Lunedì | | dalle 7,00 alle 12,00 |

La raccolta avverrà nelle ore diurne a partire dalle ore 12,30.

❖ **UTENZE SPECIFICHE Zona Centro (Attività Commerciali)**

- Umido o Organico	Lunedì	Venerdì	dalle 21,00 alle 24,00
- Indifferenziato o Residuo Secco	Giovedì	Domenica	dalle 21,00 alle 24,00
- Multimateriale (Plastica, Alluminio e Banda Stagnata)	Mercoledì		dalle 21,00 alle 24,00
- Vetro	Lun. Mar. Merc. Giov. Ven. Sab.		dalle 10,00 alle 12,00
- Imballaggi di Carta e Cartone	Mar. Mer. Giov. Ven. Sab		dalle 10,00 alle 12,00

Per le attività commerciali che rientrano nelle Aree Periferiche per la raccolta si fa riferimento al calendario ed al conferimento delle case sparse.

❖ **OPIFICI**

- Umido o Organico <small>proveniente da mensa aziendale</small>	Lunedì	Venerdì	dalle 21,00 alle 24,00
- Indifferenziato o Residuo Secco	Giovedì	Domenica	dalle 21,00 alle 24,00

La raccolta avverrà nelle ore notturne successive al conferimento.

Criteria di Esposizione dei Contenitori per tutte le Utenze

- I contenitori da utilizzare per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani con modalità domiciliare (Porta a Porta) sono forniti, una sola volta, all'utenza in comodato d'uso gratuito. E' obbligo dell'utente custodire e mantenere i suddetti contenitori con cura e diligenza, non destinarli ad uso improprio, non cederne l'uso a terzi né a titolo gratuito né a titolo oneroso.
- I contenitori consegnati all'utenza hanno un volume tale da assicurare la corrispondenza, sia temporale sia quantitativa, tra il conferimento dei rifiuti e la periodicità del loro ritiro.
- I condomini superiori a sei unità abitativa vengono dotati di contenitori condominiali che dovranno essere depositati e ospitati in area privata o di pertinenza. Nei casi in cui il condominio non disponga di spazi sufficienti o a fronte di comprovati impedimenti i contenitori potranno essere collocati su suolo pubblico, previo sopralluogo e autorizzazione da parte dell'Amministrazione, e previo pagamento dell'occupazione permanente del suolo pubblico. E' ammesso, in luogo del pagamento del suolo pubblico, a cura e spesa del condominio, la realizzazione, sempre con autorizzazione del comune, di contenitori atti a mimetizzare i carrellati condominiali.
- La necessaria manutenzione, pulizia, la rottura o il furto dei contenitori sono a carico degli utenti che possono provvedere in proprio alla sostituzione o contattare il Comune per una sostituzione degli stessi.

- Al fine di consentire la raccolta dei rifiuti conferiti, il proprietario singolo o l'amministratore, dove nominato, o i condomini in solido fra loro, hanno l'obbligo di esporre i contenitori e i carrellati condominiali nei giorni e nelle ore stabiliti dal Comune sul tratto viario pubblico prospiciente l'immobile di competenza, a piè di portone e di ritirarli e riporli all'interno della proprietà privata o delle pertinenze condominiali, dopo l'avvenuto servizio di raccolta.
- L'utenza deve esporre i contenitori su aree pubbliche nei pressi dell'abitazione di proprietà al di fuori di ingressi e/o recinzioni, e comunque lungo il percorso di raccolta individuato, collocandoli in modo da evitare ogni intralcio al transito veicolare o possibili inconvenienti per i passanti o per il personale addetto alla raccolta. Ad ogni utenza è vietato appropriarsi di contenitori assegnati ad altra utenza.
- Le utenze ubicate in campagna o in aree poco abitate devono conferire i rifiuti a piè di accesso delle viabilità secondarie sulla strada principale. In caso di presenza di strade a fondo cieco e con un numero di abitazioni/utenze superiori a sei, gli utenti possono chiedere, in accordo tra loro, i carrellati condominiali da ubicare sempre sulla viabilità principale.
- I contenitori non possono essere posizionati a ridosso dei muri perimetrali degli edifici sui quali sono presenti, a livello di piano terra o di piano rialzato, ingressi, porte, finestre, punti di ventilazione e balconi di civili abitazioni o di attività produttive, fatti salvi i casi di oggettiva e documentata impossibilità per i quali sarà individuato idoneo spazio alternativo previo parere dell'Amministrazione comunale.
- I rifiuti di qualsiasi categoria merceologica devono essere conferiti esclusivamente negli appositi contenitori forniti all'utenza e nel rispetto delle disposizioni previste per le singole frazioni di rifiuto. I contenitori devono essere esposti chiusi in modo da evitare ogni possibile dispersione di rifiuto.
- Per la raccolta della carta è assolutamente vietato l'utilizzo di buste in plastica ma è obbligatorio l'utilizzo del contenitore in dotazione o di scatole di cartone o sacchetti di carta opportunamente sigillati utilizzati quale contenitori.
- Per far fronte alle esigenze sporadiche di pochi condomini che non hanno a disposizione spazi privati per la custodia dei carrellati per ogni tipologia di raccolta, a tali specifiche utenze saranno forniti 2 carrellati da utilizzare uno esclusivamente per la frazione organica e l'altro (jolly) da utilizzare per le frazioni secche (residuo indifferenziato, multimateriale, carta e cartone, vetro) secondo le modalità stabilite dal calendario di raccolta. Sul carrellato denominato Jolly sarà affisso un adesivo esplicativo con l'indicazione del giorno e della tipologia di rifiuto da conferire.
- I contenitori utilizzati per la raccolta domiciliare potranno essere dotati di apposito dispositivo identificativo che consenta la sua successiva correlazione all'utente.
- Durante il servizio di raccolta, il Gestore dovrà organizzare i propri operatori con etichette di colore rosso e di misura minima di cm. 10 x 10 con la dicitura "Rifiuto non ritirato perché non conferito correttamente" (vedi allegato A) da apporre sui contenitori o sui sacchetti, procedere alla registrazione dell'utenza, se individuata, o del numero civico da segnalare immediatamente tramite APP al Comando Vigili e non effettuare il ritiro del materiale conferito.

- Il Comando Vigili Urbani provvederà all'emissione immediata dei verbali di contestazione.
- Il Gestore, per i contenitori condominiali, provvederà, alla rimozione del rifiuto conferito in modo anomalo in tempo utile per lasciare i contenitori vuoti per la raccolta del giorno seguente.

La raccolta non viene effettuata quando:

- il rifiuto conferito è diverso da quello stabilito dalla raccolta giornaliera;
- il rifiuto da raccogliere secondo il calendario viene conferito insieme ad altri rifiuti;
- il rifiuto è conferito in orario diverso o con modalità di consegna difforme;
- le condizioni atmosferiche sono tali da rendere pericolosa la circolazione degli automezzi e la sicurezza degli operatori ed è emessa apposita Ordinanza Sindacale di chiusura delle scuole.

Allegato alla presente Carta dei Servizi le relative planimetrie delle aree di cui sopra.

❖ COSA E COME CONFERIRE

Raccolta di carta e di cartone

Il sistema di raccolta dei rifiuti di carta e di cartone è determinato con la Raccolta Domiciliare Porta a Porta di materiale pulito sfuso e piegato in pacchi inserito in buste di carta, scatoli di cartone o negli appositi contenitori consegnati a cura del Gestore del servizio. E' vietato il conferimento in buste di plastica.

Il conferimento separato dei rifiuti di carta e di cartone riguarda i seguenti materiali, a titolo esemplificativo:

- libri, giornali, riviste, quaderni privi di parti estranee (di metallo, plastica o tessuto) e di fogli plastificati;
- fogli per fotocopiatrici, stampanti e fax;
- imballaggi di carta e di cartone privi di parti estranee;
- tetrapak.

Non devono essere conferiti con i rifiuti di carta e di cartone, i seguenti materiali, a titolo esemplificativo:

- la carta patinata e plastificata;
- la carta oleata;
- la carta copiativa;
- la carta chimica;
- la carta stagnola;
- scontrini fiscali a scrittura termica;
- la carta e il cartone sporchi o imbevuti di sostanze pericolose.

Non è ammesso il conferimento di rifiuti diversi da quelli di carta e cartone.

Gli utenti sono tenuti a ridurre il volume degli imballaggi di carta e di cartone prima del conferimento.

Raccolta di imballaggi di plastica e di imballaggi metallici (Raccolta Multimateriale Plastica, Alluminio e Banda Stagnata).

Il sistema di raccolta dei rifiuti di imballaggi di plastica e di imballaggi metallici, in alluminio e banda stagnata (Raccolta Multimateriale) è determinato con la Raccolta Domiciliare Porta a Porta di materiale pulito in buste di plastica e sacchi di plastica opportunamente chiusi o inseriti negli appositi contenitori consegnati a cura del Gestore del servizio.

Il conferimento dei rifiuti di imballaggi di plastica, metallici, in alluminio e banda stagnata a titolo esemplificativo, riguarda i seguenti materiali:

- Bottiglie acqua minerale, bibite, olio, succhi, latte;
- flaconi/dispensatori sciroppi, creme, salse, yogurt, detersivi, saponi, prodotti per l'igiene della casa, della persona, cosmetici, acqua distillata, ecc.;
- contenitori, in plastica, di prodotti per l'igiene della persona;
- vaschette per alimenti, carne, pesce, porta uova, gelati e imballaggi di piccoli elettrodomestici di polistirolo espanso;
- shoppers;
- retine per frutta e verdura;
- contenitori sagomati per articoli di cancelleria e giocattoli;
- barattoli, in alluminio e banda stagnata, per alimenti;
- contenitori, in alluminio e banda stagnata, di prodotti per l'igiene della persona;
- imballaggi in genere di alluminio;
- imballaggi in genere di banda stagnata.

Non è ammesso il conferimento di rifiuti diversi dagli imballaggi di plastica, in alluminio e banda stagnata. I contenitori devono essere vuoti e possibilmente sciacquati, al fine di eliminare i residui di prodotto contenuto.

Gli utenti sono tenuti a ridurre il volume degli imballaggi di plastica prima del conferimento.

Raccolta del vetro

Il sistema di raccolta dei rifiuti di vetro è determinato con Raccolta Domiciliare Porta a Porta di materiale sciacquato e privo di liquidi, in buste di plastica e sacchi di plastica opportunamente chiusi o inseriti negli appositi contenitori consegnati a cura del Gestore del servizio.

Il conferimento separato dei rifiuti di vetro riguarda i seguenti materiali, a titolo esemplificativo:

- bottiglie e barattoli per alimenti;
- contenitori in vetro di prodotti per l'igiene della persona;
- oggetti di vetro in genere e loro frammenti;

Non è ammesso il conferimento dei seguenti materiali, a titolo esemplificativo:

- lampadine elettriche e lampadine al neon;
- oggetti di ceramica, porcellana, terracotta, arcopal, pyrex;
- termometri, occhiali, specchi, vetro retinato, vetro opale, cristallo.

Non è ammesso il conferimento di oggetti non di vetro o diversi e con residui dei prodotti al cui contenimento sono destinati.

Raccolta rifiuti organici putrescibili costituiti da scarti di cucina (Organico o Umido)

Il sistema di raccolta dei rifiuti organici putrescibili costituiti da scarti di cucina (Organico o Umido) è determinato con Raccolta Domiciliare Porta a Porta inseriti in buste biodegradabili opportunamente sigillate o negli appositi contenitori consegnati a cura del Gestore del servizio.

Il conferimento separato dei rifiuti organici putrescibili costituiti da scarti di cucina riguarda i seguenti materiali, a titolo esemplificativo:

- resti di frutta e di verdura;
- avanzi di cibo cotti o crudi;
- tovaglioli di carta;
- carta biodegradabile da cucina sporca o imbevuta di sostanze alimentari;
- gusci di uova;
- semi e granaglie;
- truciolo e segatura da legno non trattato;
- piccoli pezzi di legno non trattato;
- capelli recisi;
- cenere spenta (da caminetto o stufa);
- fondi di caffè e filtri del tè;
- fiori recisi e piccole piante da appartamento;
- lettiere biodegradabili di piccoli animali domestici.

Non è ammesso il conferimento dei rifiuti diversi dagli scarti di cucina.

In ambiti territoriali caratterizzati da unità abitative aventi prevalentemente spazi pertinenziali privati idonei alla pratica del compostaggio domestico, l'Utente può praticare il Compostaggio Domestico.

Al fine di ridurre la quantità di rifiuti organici prodotti il Comune promuove il Compostaggio Domestico.

Raccolta dei rifiuti indifferenziati o residuo (Rifiuto Indifferenziato)

Il sistema di raccolta dei rifiuti non recuperabile o residuo (Rifiuto Indifferenziato), è determinato con Raccolta Domiciliare Porta a Porta inseriti in buste opportunamente sigillate o negli appositi contenitori consegnati a cura del Gestore del servizio.

Per rifiuti indifferenziati residuali (Rifiuto Indifferenziato), si intendono i vari materiali sporchi o con residui alimentari e non recuperabili separatamente tramite la Raccolta Differenziata, i materiali per i quali non esiste una specifica raccolta che ne consenta il conferimento separato.

Fra i rifiuti indifferenziati o residuo, in ogni caso, è vietato immettere, a titolo esemplificativo, materiali puliti che sono oggetti di Raccolta Differenziata quali:

- carta e cartone;
- imballaggi di plastica;
- imballaggi di alluminio e banda stagnata;
- bottiglie di vetro ed altri oggetti di vetro;
- rifiuto Organico come sopra definito;
- pile esauste e farmaci scaduti;
- beni ingombranti e beni durevoli;
- Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE);
- rifiuti speciali non assimilati a quelli urbani;
- rifiuti inerti da lavorazioni edili;
- qualsiasi rifiuto per il quale il Comune abbia istituito un'apposita raccolta differenziata.

Raccolta degli scarti vegetali

Il servizio prevede il conferimento diretto da parte dell'utenza presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il conferimento separato degli scarti vegetali riguarda i seguenti materiali e nelle modalità a fianco descritto:

- **sfalcio dei prati:** in sacchi opportunamente chiusi con apposta etichetta che ne specifica il contenuto. Ogni sacco non può superare il peso di kg. 20 in modo da essere maneggevole il proprio prelievo;
- **foglie e fiori:** in sacchi opportunamente chiusi con apposta etichetta che ne specifica il contenuto. Ogni sacco non può superare il peso di kg. 20 in modo da essere maneggevole il proprio prelievo;
- **ramaglie da potature:** in sacchi con apposta etichetta che ne specifica il contenuto o in fascine opportunamente legate in più punti. Il peso non deve superare i kg. 20 e un diametro di 70 cm.;

- **resti di alberi e piante:** in fascine opportunamente legate in più punti. Il peso non deve superare i kg. 20 e un diametro di 70 cm.;
- **resti vegetali derivanti dalla pulizia di orti e giardini:** in sacchi opportunamente chiusi e con apposta etichetta che ne specifica il contenuto. Ogni sacco non può superare il peso di kg. 20 in modo da essere maneggevole il proprio prelievo.

Non è ammesso il conferimento dei rifiuti diversi dagli scarti vegetali.

Raccolta dei rifiuti urbani ingombranti e di beni durevoli

Il sistema di raccolta dei rifiuti urbani ingombranti e di beni durevoli, è determinato con il sistema di raccolta tra quelli di seguito indicati:

- Porta a Porta prenotando il prelievo chiamando al Numero Verde 840068477 o tramite APP. Una volta prenotato l'Utente provvederà a depositare sulla strada pubblica, il giorno e l'ora stabilita al momento della chiamata, i rifiuti sul suolo pubblico, in corrispondenza della propria abitazione, ordinatamente e in modo da occupare il minimo spazio possibile e da non arrecare pregiudizio, intralcio o pericolo per la sicurezza e la circolazione di persone e veicoli. Gli stessi devono essere opportunamente sistemati per un rapido ed efficace prelievo da parte degli operatori preposti.
- conferimento diretto da parte dell'utenza presso l'Isola Ecologica Comunale.

Le operazioni di recupero e di smaltimento dei beni durevoli contenenti sostanze dannose per l'ambiente e per la salute sono eseguite nel rispetto della vigente normativa. L'utente deve astenersi da manomissioni di tali beni che possano comportare la dispersione di sostanze dannose per l'ambiente e per la salute. L'utente è tenuto a bloccare con nastro adesivo tutte le ante, porte, oblò, fili, ecc. di cui lo stesso bene stesso è dotato.

Il Comune può prevedere anche la raccolta itinerante con Isola Ecologica Mobile.

Raccolta di pile esauste e di farmaci scaduti (per le utenze domestiche)

Le pile esauste e i farmaci scaduti provenienti da utenze domestiche devono essere conferiti separatamente negli appositi contenitori collocati sul territorio comunale.

Ogni attività commerciale che vende nuove pile e accumulatori portatili deve dotare il proprio punto vendita di un contenitore, da mettere a disposizione del pubblico, per il conferimento delle pile ed accumulatori portatili esausti ai sensi dell'art. 6 comma 4 del D.Lgs 20-11-2008 n. 188.

I contenitori per le pile esauste e i contenitori per i farmaci scaduti sono collocati nelle aree indicate dal Responsabile del Servizio, prevalentemente in prossimità dei soggetti rivenditori di tali prodotti.

Il Comune può prevedere anche la raccolta itinerante con Isola Ecologica Mobile.

Raccolta Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche – RAEE (per le utenze domestiche)

Il sistema di raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, è determinato con il sistema di raccolta tra quelli di seguito indicati:

- Porta a Porta, per cinque giorni a settimana escluso sabato e domenica, a chiamata prenotando il ritiro al numero verde o tramite APP, depositando sulla strada pubblica, il giorno e l'ora stabilita, i rifiuti opportunamente sistemati, per un rapido ed efficace prelievo da parte degli operatori preposti, sul suolo pubblico, in corrispondenza della propria abitazione, il materiale ordinatamente e in modo da occupare il minimo spazio possibile e da non arrecare pregiudizio, intralcio o pericolo per la sicurezza e la circolazione di persone e veicoli,
- conferimento diretto da parte dell'utenza presso l'Isola Ecologica Comunale.

Le operazioni di recupero e di smaltimento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti sostanze dannose per l'ambiente e per la salute sono eseguite nel rispetto della vigente normativa. L'utente deve astenersi da manomissioni di tali beni che possano comportare la dispersione di sostanze dannose per l'ambiente e per la salute. L'utente è tenuto a bloccare con nastro adesivo tutte le parti mobili ad essi collegate quali ante, porte, oblò, fili, ecc.

Il Comune può prevedere anche la raccolta itinerante con Isola Ecologica Mobile.

Centro di Raccolta Comunale

Nel Comune di Avellino è presente una Isola Ecologica attrezzata per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto.

L'Isola Ecologica è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

1. Imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
2. Imballaggi in materiali misti (codice CER 15 01 06)
3. Rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
4. Rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)

5. Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
6. Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
7. Farmaci (codice CER 20 01 32)
8. Batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 34)
9. Sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
10. Ingombranti (codice CER 20 03 07)
11. Rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'art. 195, c.2, lettera e), del D. Lgs. n.152/06 e successive modifiche
12. Toner per stampa esauriti provenienti da utenze domestiche codice CER 08.03.18
13. Pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) codice CER 16.01.03
14. Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17.09.01*, 17.09.02* e 17.09.03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti dal conduttore della civile abitazione) codice CER 17.09.04
15. Batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20.01.33* codice CER 20.01.34

Presso l'Isola Ecologica l'utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, indirizzi e contatti telefonici.

❖ ALTRI SERVIZI

Il soggetto Gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- Pulizia Mercati
- Laddove si svolgano i mercati all'ingrosso e al dettaglio, su aree pubbliche o comunque soggette a uso pubblico, coperte o scoperte, il Comune e il Gestore organizzano un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, destinato specificamente a detti mercati.
- Gli esercenti il commercio in forma ambulante nei mercati di cui sopra sono tenuti a lasciare pulita l'area occupata e a conferire separatamente i rifiuti prodotti collocandoli in sacchi trasparente che la società distribuirà, opportunamente chiusi, lasciandoli al centro dell'area di pertinenza.
- l'installazione lo svuotamento, due giorni a settimana delle Dog Toilette;
- spazzamento nei giorni festivi e le domeniche delle strade centrali più frequentate con l'impiego di n°1 spazzatrice e 8 unità appiedate;

- mantenimento della pulizia, con ripasso pomeridiano, del corso Vittorio Emanuele per il periodo luglio e agosto, a mezzo di due unità appiedate;
- Manifestazioni pubbliche istituzionalizzate
 - Il competente Ufficio comunale predispose e aggiorna l'elenco delle manifestazioni pubbliche istituzionalizzate, che si svolgono su suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico recante, per ciascuna di esse, in quali giorni dette manifestazioni si svolgono, il tipo di attività da cui può derivare la produzione di rifiuti, l'eventuale sosta prolungata di roulotte e camper, il tipo di affluenza attesa;
 - Gli organizzatori delle manifestazioni pubbliche istituzionalizzate sono tenuti a inviare, entro trenta giorni dall'approvazione del presente regolamento i dati previsti dal comma 1 al fine di poter aggiornare l'elenco stesso;
 - Sulla base delle indicazioni di cui sopra, per tali manifestazioni, il Comune e il Gestore organizzano il servizio di pulizia delle aree interessate. Gli oneri per tali servizi rientrano nei costi generali del servizio di gestione dei rifiuti.
 - Gli organizzatori delle manifestazioni pubbliche istituzionalizzate sono tenuti a invitare i frequentatori a non abbandonare al suolo i rifiuti prodotti, a differenziarli e a collocarli negli appositi contenitori messi a disposizione.
- Manifestazioni pubbliche non istituzionalizzate
 - Gli organizzatori di manifestazioni, compresi gli spettacoli viaggianti e i luna park, che si svolgono su suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico, non rientranti tra quelle istituzionalizzate, anche se muniti del patrocinio del Comune di Avellino o di altri enti, sono tenuti a comunicare al Comune in quali giorni e orari dette manifestazioni si svolgono, il tipo di attività da cui può derivare la produzione di rifiuti, che sono previste nel corso delle stesse, l'eventuale sosta prolungata di roulotte e camper, e il tipo di affluenza attesa.
 - I costi per i servizi di raccolta differenziata e smaltimento per le manifestazioni non istituzionalizzate, preventivamente definiti dal Gestore del Servizio e comunicati al Comune, sono a totale carico dell'organizzatore delle stesse manifestazioni e sono corrisposti al Comune.
 - Sulla base delle indicazioni di cui sopra, il Comune e il Gestore organizzano un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, stabilendo il tipo, la capacità e il numero di contenitori necessari ed esegue il servizio di pulizia delle aree interessate.
 - Gli organizzatori di manifestazioni pubbliche sono altresì tenuti a invitare i frequentatori a non

abbandonare al suolo i rifiuti prodotti, a differenziarli e a collocarli negli appositi contenitori.

- Diserbo periodico dei marciapiedi entro il perimetro di spazzamento.
- Pulizia e taglio periodico delle Aree a verde prospicienti le strade pubbliche di cui all'allegata planimetria.
- Rotatorie spartitraffico.
- Servizio di spazzamento delle gallerie e dei porticati di uso pubblico, di cui all'elenco:

AREE SPAZZAMENTO MANUALE GALLERIE E PORTICI (aree di proprietà privata di uso pubblico)			
DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	SUPERFICIE mq	Accesso libero si/no
Galleria Ciardiello	Via Circunvallazione-Vasto-Campane	1.000,00	Si
Galleria Scozzafava	Via A. Ronca - Spalle Posta Centrale		Si
Galleria e Porticati Palazzo Santaniello due livelli	Via De Renzi - Via Pionati - Via S. Soldi	1.316,00	Si
Galleria Mancini	via Terminio/via Mancini	548,00	si
Galleria via C. Del Balzo	via Circum./via C. Del Balzo	906,00	si
Galleria Palazzo Ercolino	Piazza Libertà	472,00	si
Galleria via Campane/via Mancini	via Campane/via Mancini	1.131,00	si
Galleria Magnolia	Corso Vitt. Emanuele	693,00	si
Galleria Esposito	Corso Vitt. Emanuele	225,00	si
Galleria Bellucci	Viale Italia	623,00	si
Gallerie e percorsi pedonali C.V.E.	Corso Vittorio Emanuele	2.823,00	SI
Porticato Uso Pubblico	Viale Italia angolo via G. Speranza		SI
Porticato Uso Pubblico	Via L. Amabile angolo Via Del Gaizo		SI
Porticato Uso Pubblico Palazzo del Sole	Via Tagliamento di fronte CONI		SI
Porticato Uso Pubblico	Via B. Croce		SI
Porticato Uso Pubblico	Via Tagliamento angolo via S. Esposito		SI

Porticato Uso Pubblico	Via Colombo		SI
Porticato Uso Pubblico	Via F.lli Ciocca - Via Del Gaudio - Via Marconi		SI
Scalinata di Uso pubblico	Via Due Principati - Via A. Ronca		SI
Porticato Uso Pubblico	Largo Ponte Ferriera		SI

7. SANZIONI

Tenuto conto degli articoli 114 e 117 della Costituzione e dell'articolo 7-bis del D.lgs. 267/2000, per le violazioni alle disposizioni della presente Carta della Qualità dei Servizi, ove non costituiscano reato e non siano altrimenti sanzionati da Leggi o Decreti, sono applicate ai trasgressori le seguenti sanzioni amministrative pecuniarie con le modalità di cui alla Legge 689/1981, fatta salva la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, qualora ne ricorrano i presupposti:

	violazione	Sanzione Minima €	Sanzione Massima €	In misura ridotta più favorevole € come previsto dall'art. 16 della Legge 24 novembre 1981 n° 689
1	Deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo, l'immissione di rifiuti di qualsiasi genere, allo stato solido o liquido, nelle acque superficiali e sotterranee	300,00	3.000,00	600,00
2	Deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo, l'immissione di rifiuti di qualsiasi genere, allo stato solido o liquido, nelle acque superficiali e sotterranee, da parte di titolari di imprese e dai responsabili di enti		a) Arresto da tre mesi a un anno o ammenda da € 2.600 a € 26.000 se rifiuti non pericolosi; b) Arresto da sei mesi a due anni o ammenda da € 2.600 a € 26.000 se rifiuti	
3	Abbandonare un veicolo a motore o di un rimorchio	300,00	3.000,00	600,00
4	Immettere nel normale circuito di raccolta dei rifiuti urbani imballaggi terziari di qualsiasi natura	300,00	3.000,00	600,00
5	Abbandonare nell'ambiente rifiuti di piccolissime dimensioni, quali anche scontrini, fazzoletti di carta e gomme da masticare	30,00	150,00	60,00
6	L'abbandono di mozziconi dei prodotti da fumo sul suolo, nelle acque e negli scarichi	60,00	300,00	120,00
7	Conferimento al servizio pubblico di raccolta di rifiuti speciali non assimilati	300,00	3.000,00	600,00

8	Mancato rispetto delle norme sull'assimilazione ai rifiuti urbani	300,00	3.000,00	600,00
9	Conferimento di rifiuti non conformi, per natura, momento di esposizione o confezionamento a quanto previsto dalla Raccolta Porta a Porta	25,00	500,00	50,00
10	Utilizzo dei contenitori consegnati in comodato per operazioni non previste	25,00	500,00	50,00
11	Mancato riposizionamento dei contenitori all'interno della proprietà privata dopo lo svuotamento	25,00	500,00	50,00
12	Mantenimento dei contenitori per la raccolta porta a porta non protetti sul suolo pubblico	25,00	500,00	50,00
13	Esposizione dei contenitori con intralcio alla circolazione stradale o pedonale	25,00	500,00	50,00
14	Mancato rispetto delle giornate di esposizione dei contenitori	25,00	500,00	50,00
15	Mancato rispetto orario di esposizione dei contenitori	25,00	500,00	50,00
16	Posizionamento di materiali o rifiuti non ordinato o non adeguatamente confezionati	25,00	500,00	50,00
17	Conferimento al servizio di raccolta di liquidi corrosivi nonché di materiali ardenti o tali da costituire situazioni di pericolo	25,00	500,00	50,00
18	Conferimento di rifiuti acuminati o taglienti che non siano stati precedentemente avvolti in materiale isolante	25,00	500,00	50,00
19	Abbandono e deposito di rifiuti da parte di utenti non residenti nel Comune di Avellino	300,00	3.000,00	600,00
20	Danneggiamento delle strutture, fisse e mobili del servizio pubblico di gestione dei rifiuti	25,00	500,00	50,00
21	Per gli iscritti all'Albo dei compostatori che non praticano il compostaggio domestico	25,00	500,00	50,00
22	Per gli iscritti all'Albo dei compostatori che non praticano il compostaggio domestico che conferiscono la frazione umida al servizio di RD	25,00	500,00	50,00

Gli importi di cui sopra sono, se il fatto non costituisce reato, raddoppiati se l'abuso è commesso da parte di titolari di attività commerciali, imprese di qualsiasi natura, associazioni e dai responsabili di enti.

8. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a cinque anni ed è disponibile per tutti i cittadini del Comune presso gli uffici del Servizio Ecologia ubicati in Piazza del Popolo e sui siti internet del Comune e di Irpiniambiente e sull'APP.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a eventuale revisione con cadenza annuale. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito e successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni del soggetto Gestore contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Avellino.

Allegato A – Etichetta da apporre sui contenitori



Allegato B – Manifestazioni pubbliche istituzionalizzate

- | | |
|--|---------------------------------------|
| - Ferragosto Avellinese | interessante il centro città |
| - Festività di S. Rita | interessante il centro città |
| - Festività di S. Anna | interessante il centro città |
| - Festività di S. Modestino | interessante il centro città |
| - Festività di SS. Corpus Domini | interessante il centro città |
| - Festività di S. Alfonso | interessante il Rione S. Tommaso |
| - Festività di SS. Maria di Montevergine | interessante il Rione Mazzini |
| - Festività di S. Maria delle Grazie | interessante via S.Maria delle Grazie |
| - Festività di SS. Maria di Montevergine | interessante la Frazione Bellizzi |
| - Festività di S. Salvatore | interessante la Frazione Picarelli |
| - Festività di SS. Assunta | interessante la Frazione Valle |
| - Festività di Sant' Antonio | interessante via degli Imbimbo |
| - Festività di San Francesco | interessante Loc. Ferrovia |
| - Festività di S. Michele Arcangelo | interessante la C.da Bagnoli |

Planimetria Aree Periferia NORD



Planimetria Aree Periferia SUD

