

## **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Comune di Olgiate Olona:**

### **PREMESSA**

Il Comune di Olgiate Olona 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 delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali

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

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

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

### **GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI**

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: I) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); II) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; III) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; IV) promozione di campagne ambientali; V) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, 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;

---

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

- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **ETC**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del

servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Olgiate Olona 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 il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
  
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
  - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio

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

COMUNE DI OLGiate OLONA– Via Luigia Greppi n. 19 – 21057 Olgiate Olona (VA) Numero verde: 800.595.018 (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00);

Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade:

ACINQUE AMBIENTE SRL Numero verde: 800.966.186

Gestore dell'attività di ritiro ingombranti:

ACINQUE AMBIENTE SRL Numero verde: 800 178 973 (numero verde dedicato)

## **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 Olgiate Olona;
- scaricata dal sito internet del Comune di Olgiate Olona;
- scaricata dal sito di ACINQUE AMBIENTE SRL.

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

### **1.1. EGUAGLIANZA**

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

### **1.2. IMPARZIALITÀ**

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

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

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

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

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

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

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

Il Comune di Olgiate Olona 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 gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

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

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

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

## **2. OBBLIGHI DI SERVIZIO**

### **2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

#### *Risposta del gestore*

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

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

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

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

## **2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE**

Sul territorio comunale sono presenti tre distributori automatici per i sacchi (biodegradabili per l'organico, per plastica e metalli e per il secco residuo),

1. in zona Centro: Via Tovo/Mercato;
2. in zona Buon Gesù: Via Don Minzoni (ingresso parcheggio)
3. in zona Gerbone: Via Piave (c/o nuovo parcheggio a fianco cortile ingresso scuola elementare),

ai quali gli utenti hanno accesso tramite tessera sanitaria (per le utenze domestiche) o tramite ECOCARD (utenze non domestiche).

La fornitura e l'inserimento dei sacchi nei distributori sono a carico di ACINQUE AMBIENTE SRL.

ACINQUE AMBIENTE SRL provvede a propria cura e spese alla sostituzione delle attrezzature danneggiate nonché alla fornitura delle attrezzature per le nuove utenze che dovessero stabilirsi a Olgiate Olona nel corso dell'Appalto.

## **2.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

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

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

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati 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 i 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:

---

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

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

#### *Risposta del gestore*

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

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

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

### **Ufficio Tributi:**

Indirizzo: Via Luigia GREPPI, 4

Orario Apertura al Pubblico dello Sportello Fisico:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00

Il Giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00

e-mail: [tributi@comuneolgiateolona.it](mailto:tributi@comuneolgiateolona.it)

– **previo appuntamento telefonico al n. 0331 608716**

**Sito WEB:** [www.comuneolgiateolona.it](http://www.comuneolgiateolona.it)

[www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=G028](http://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=G028)

### **Ufficio Ecologia:**

Indirizzo: Via Luigia GREPPI, 4

Orario Apertura al Pubblico dello Sportello Fisico:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00

Il Giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 17,30

e-mail: [ufficioecologia@comuneolgiateolona.it](mailto:ufficioecologia@comuneolgiateolona.it)

– **previo appuntamento telefonico al n. 0331 608729**

**Sito WEB:** [www.comuneolgiateolona.it](http://www.comuneolgiateolona.it)

[www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=G028](http://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=G028)

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

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

## **2.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### *Termine per il pagamento*

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

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

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

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

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

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

#### *Periodicità di riscossione*

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

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

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

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

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

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

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate sono maggiorate degli interessi legali 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*

---

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

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

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

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

La modulistica relativa ai punti 2.1, 2.3 e 2.5 è reperibile al seguente indirizzo: <https://www.trasparenzitari.it/trasparenzitari/?COMUNE=G028>.

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

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

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare su prenotazione dei rifiuti urbani ingombranti provenienti da locali e luoghi adibiti a uso di civile abitazione. In generale, sono considerati ingombranti tutti quei rifiuti che per dimensioni non possono essere conferiti nei contenitori assegnati agli utenti. È ricompresa nel servizio anche la raccolta domiciliare dei RAEE domestici di grandi dimensioni.

Il servizio viene svolto, ogni primo giovedì del mese, solo a seguito di prenotazione, per un massimo di 6 prenotazioni annuali gratuite per utente e per un volume massimo di 1 m<sup>3</sup> a prelievo.

L'utente deve portare i rifiuti ingombranti a bordo strada nel giorno concordato per il ritiro.

Verranno ritirati esclusivamente gli ingombranti conformi alle istruzioni fornite.

In deroga a quanto indicato sopra, può essere previsto un maggior numero di ritiri annuali per gli utenti che dichiarino, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dal Comune di Olgiate Olona.

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

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email ai seguenti indirizzi: [info@acinqueambiente.it](mailto:info@acinqueambiente.it) - [ufficioecologia@comuneolgiateolona.it](mailto:ufficioecologia@comuneolgiateolona.it) oppure telefonicamente al numero verde 800 178 973, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

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

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

## **2.7. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER 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, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta all'indirizzo ACINQUE AMBIENTE, Via Tintoretto n. 6 - 21100 Varese, via e-mail all'indirizzo: [info@acinquambiente.it](mailto:info@acinquambiente.it) o tramite il servizio telefonico al numero verde: 800.966.186.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta all'indirizzo: ACINQUE AMBIENTE, Via Tintoretto n. 6 -21100 Varese, via e-mail all'indirizzo: [info@acinquambiente.it](mailto:info@acinquambiente.it) o tramite il servizio telefonico al numero verde 800.966.186 e numero verde del Comune di Olgiate Olona – Ufficio Ecologia 800.595.021.

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

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Tale programma è disponibile sul sito internet del gestore (Calendario raccolta) e sul sito internet del Comune di Olgiate Olona, nonché distribuito annualmente alle utenze.

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

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC. L'attività di spazzamento viene eseguita sul territorio comunale nei seguenti giorni: lunedì, mercoledì, e venerdì dalle 06.00 alle 12.00. Il programma è disponibile sul sito internet del gestore e sul sito internet del Comune di Olgiate Olona.

### **2.10. 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.

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 nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

### 3.1. RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

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

Si tratta di materiali quali:

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

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore Acinque Ambiente srl e del Comune di Olgiate Olona.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata in sacchi viola 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 21.00 del giorno precedente e le ore 06.00 del giorno di raccolta.

La raccolta viene eseguita nei giorni indicati nel calendario di Olgiate Olona a disposizione delle utenze, dalle ore 06.00 alle ore 12.00.

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

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

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

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante il giorno fissato, secondo quanto riportato nel Calendario di Olgiate Olona 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 Olgiate Olona- sacco non ritirato in quanto non conforme – per informazioni tel. 800 966 186"

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

#### **Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate**

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (carta e cartone, imballaggi in plastica, 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 Olgiate Olona (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario di Olgiate Olona, 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;

- 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".
- la raccolta viene eseguita nei giorni indicati nel calendario di Olgiate Olona a disposizione delle utenze dalle ore 06.00 alle ore 12.00.

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

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

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

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore Acinque Ambiente srl e del Comune di Olgiate Olona.

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 dalle ore 06.00 alle ore 12.00** durante i giorni fissati secondo quanto riportato nel Calendario di Olgiate Olona a disposizione delle utenze.

#### **Raccolta porta a porta di carta e cartone**

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

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

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore Acinque Ambiente srl e del Comune di Olgiate Olona.

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante i giorni fissati, secondo quanto riportato nel Calendario di Olgiate Olona a disposizione delle utenze.

#### **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 Acinque Ambiente srl e del Comune di Olgiate Olona.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando sacchi di colore giallo.

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

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante i giorni fissati, secondo quanto riportato nel Calendario di Olgiate Olona 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 Acinque Ambiente srl e del Comune di Olgiate Olona.

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

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante i giorni fissati, secondo quanto riportato nel Calendario di Olgiate Olona a disposizione delle utenze.

### **Raccolta porta a porta di sfalci e potature**

Riguarda la raccolta dei residui vegetali derivati da sfalci e potature.

E' attivo il servizio a pagamento di raccolta del verde a domicilio.

#### **Cosa si può conferire:**

Steli, foglie, fiori appassiti, radici, sfalci d'erba e potature in quantità limitate e di piccola pezzatura.

#### **Come funziona:**

E' necessario acquistare l'apposito contenitore per la raccolta del verde.

Il contenitore carrellato da 360 litri è fornito dalla Società Acinque Ambiente s.r.l. al costo di € 53,70 + IVA 22% = € 65,51.

Il costo del servizio di raccolta a domicilio è di € 6,00 per ogni vuotatura.

Il pagamento del contenitore carrellato e dei servizi richiesti dovrà essere effettuato mediante versamento della somma da corrispondere con bollettino postale intestato a

ACINQUE AMBIENTE SRL

IBAN **IT 65 T 05696 10901 000003807X95**

Banca Popolare di Sondrio – filiale Como Agenzia n. 1

BIC/SWIFT POSOIT2105I

La ricevuta del pagamento dovrà essere inviata via mail al seguente indirizzo: [info@acinqueambiente.it](mailto:info@acinqueambiente.it)

La prenotazione del ritiro del verde a domicilio dovrà essere richiesta via mail al seguente indirizzo:

[info@acinqueambiente.it](mailto:info@acinqueambiente.it)

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **guida "Dove lo butto"** disponibile nel sito internet del gestore.

È possibile anche portare gli sfalci e potature presso il centro di raccolta secondo gli orari indicati sul sito internet del Comune di Olgiate Olona.

### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione (fino a sei ritiri gratuiti annui per utente e per un

volume massimo di 1m3 a prelievo). Il ritiro, che viene effettuato il 1° giovedì del mese, può essere prenotato telefonando al numero verde 800 178 973.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili, tavoli, materassi;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- RAEE, frigoriferi, congelatori, condizionatori, 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.

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

### **3.2. ALTRE RACCOLTE**

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 le farmacie.

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 frittture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

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

#### **INDUMENTI USATI**

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

### **3.3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Al Centro di Raccolta di via Ombrone n. 5 -21057 Olgiate Olona si possono portare tutti i rifiuti urbani riutilizzabili e quelli pericolosi previsti dalle norme vigenti. L'accesso al Centro di Raccolta è consentito alle utenze domestiche con la Tessera Sanitaria – Carta Regionale dei Servizi e alle utenze non domestiche con l'ECOCARD e l'apposita autorizzazione rilasciate dal Comune di Olgiate Olona – Ufficio Ecologia.

Presso il Centro di Raccolta si possono portare:

UTENZE DOMESTICHE (privati):

- Materiali ferrosi: oggetti metallici in genere di qualunque dimensione.
- Elettrodomestici: video, televisori, computer, frigoriferi, piccoli RAEE, etc.
- Legno: mobili, assi, cassette e altri oggetti in legno (no bancali/pallets)
- 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: bottiglie vuote, flaconi e contenitori da imballaggio.
- Carta e cartone: giornali e riviste, cartoni da imballaggio, carta in genere, Tetra Pak.
- Accumulatori al piombo: batterie al piombo per auto.
- Toner: cartucce esauste per fotocopiatrici e stampanti laser.
- Inerti: provenienti da piccole operazioni di manutenzione edilizia, per un quantitativo massimo di 5 secchi all'anno per famiglia.

UTENZE NON DOMESTICHE (ditte/negozi/uffici):

- Carta e cartone: imballaggi in carta e cartone, sacchi e sacchetti di carta, fogli di carta.
- Legno: imballaggi in legno, frammenti e manufatti in vimini, scarti di legno provenienti da falegnameria e carpenteria, pannelli in legno (no bancali/pallets).
- Verde: erba, fiori, ramaglie.
- Metallo: Imballaggi in metallo, contenitori inferiori ai 200 litri senza residui di materiali pericolosi, latte e lattine, rifiuti di metalli ferrosi e metalli non ferrosi e loro leghe, manufatti di ferro, paglietta metallica, filo di ferro, spugna di ferro.
- Rifiuti ingombranti: materiali di grosse dimensioni

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla sezione "Dove lo butto" disponibile nel sito internet del gestore.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato sul sito del Comune di Olgiate Olona.

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

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

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

Il servizio comprende lo spazzamento e la pulizia del suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico nel territorio del Comune di Olgiate Olona e trasporto presso gli impianti di trattamento, smaltimento, recupero, riciclaggio. Nel servizio è inclusa la rimozione di siringhe rinvenute durante le operazioni di pulizia del suolo. Tale prestazione deve avvenire nel corso delle normali operazioni di nettezza urbana e, quando se ne rilevi la necessità, su segnalazione del Comune. Il personale deve essere munito di apposita pinza per la raccolta delle siringhe e di un contenitore sigillato con apposita feritoia per l'immissione delle stesse. Lo spazzamento manuale deve essere eseguito da operatori dotati di automezzi di appoggio per gli spostamenti e di attrezzature varie (scope, palette, carrelli, carriole e così via). Lo spazzamento meccanizzato è svolto con mezzi appositamente allestiti.

Lo spazzamento meccanizzato è sostituito dal manuale nei casi in cui la pavimentazione abbia copertura che può essere lesa da spazzamento meccanizzato o nei luoghi dove lo spazzamento meccanizzato non sia praticabile per la loro specifica conformazione. Nel caso di strade e marciapiedi con pavimentazione con autobloccanti, porfido e simili, il personale deve evitare di asportare con i rifiuti la ghiaia e il pietrisco che ne costituiscono parte integrante.

Lo spazzamento manuale deve essere eseguito da operatori dotati di automezzi di appoggio per gli spostamenti e di attrezzature varie (scope, palette, carrelli, carriole e così via).

L'Appaltatore deve avere, altresì, in dotazione soffiatori a spalla per agevolare la raccolta di carta, fogliame e materiali leggeri.

Al momento dell'esecuzione contemporanea dei servizi di spazzamento manuale e meccanizzato, l'operatore deve dare la priorità temporale alla pulizia dei marciapiedi, delle aiuole e degli altri manufatti che si trovino lungo le strade di transito della spazzatrice, al fine di agevolare alla stessa la raccolta.

L'Appaltatore deve verificare tempestivamente se vi siano impedimenti che intralcino il servizio di spazzamento, segnalandoli al servizio di Polizia Municipale che provvederà a farne attuare la rimozione.

L'Appaltatore si impegna a evitare, per quanto possibile, intralci alla circolazione stradale e disturbo alla quiete pubblica e a usare tutti gli accorgimenti per evitare il sollevamento di polveri e l'ostruzione dei fori delle caditoie stradali.

La dotazione di materiali e attrezzature atte allo svolgimento delle operazioni di spazzamento è a carico totale dell'Appaltatore che ne sostiene pertanto tutte le correlate spese.

La raccolta e il trasporto dei rifiuti derivanti da spazzamento sono a carico dell'Appaltatore; i quantitativi di materiale raccolto devono essere notificati al Comune.

Il programma dello spazzamento è presente sul sito del Comune di Olgiate Olona.

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

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

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

### **Pulizia aree verdi pubbliche**

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

- Aiuole di rappresentanza;
- Tondelli.

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

### **Gestione di rifiuti cimiteriali**

Il gestore effettua la raccolta di rifiuti cimiteriali derivanti dalla normale attività di gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione, giardinaggio. 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'ufficio tecnico comunale.

### **Distributore automatico di sacchetti**

Si possono ritirare i sacchi per la raccolta dei rifiuti organici, della plastica e dell'indifferenziato al distributore automatico in Zona Centro: Via Tovo/Mercato, in zona Buon Gesù: Via Don Minzoni (ingresso parcheggio) e Zona Gerbone: Via Piave (c/o nuovo parcheggio a fianco cortile ingresso scuola elementare).

Si possono ritirare:

- Utenze domestiche:
  - o Sacchi indifferenziato (52 sacchi da 110 litri)
  - o Sacchi per imballaggi in plastica e metallici (52 sacchi da 110 litri)
  - o 52 sacchi per l'organico
  
- Utenze non domestiche:
  - o Sacchi indifferenziato (52 sacchi da 110 litri)
  - o Sacchi per imballaggi in plastica e metallici (52 sacchi da 110 litri)

E' possibile ritirare un rotolo per volta.

Per ritirare i sacchi:

- Utenze domestiche: serve la Carta Regionale dei Servizi dell'intestatario della TARI
- Utenze non domestiche: bisogna utilizzare apposita Ecocard (per farne richiesta inviare mail a [ufficioecologia@comuneolgateolona.it](mailto:ufficioecologia@comuneolgateolona.it) o numero telefonico: 0331/608729 indicando ragione sociale, partita IVA e indirizzo della propria attività).