

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI SERIO SERVIZI AMBIENTALI

Comuni di

Alzano Lombardo

Nembro

Pradalunga

Ranica





Che cosa è la Carta dei Servizi?

L'Azienda AVR S.p.A. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità, sicurezza e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e AVR: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi da AVR e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Il presente documento è redatto secondo lo schema tipo di carta dei servizi di gestione dei rifiuti allegato alla DGR 12/12/2007 n. 8/6144.

Dove trovarla

Può richiedere gratuitamente la Carta dei servizi:

- al servizio clienti, telefonando al numero verde 800020850.
- ritirandola presso i Comuni di Alzano Lombardo, Nembro, Pradalunga, Ranica
- scaricandola direttamente dal sito:
 - di Serio Servizi Ambientali <http://serioserviziambientali.it/> nella sezione "Carta dei servizi";
 - di AVR <http://www.avrgroup.it/> nella sezione "News/SerioServiziAmbientali"

Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, AVR mette a disposizione i seguenti strumenti:

Servizio	Funzionamento
Numero Verde Informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, segnalazioni e reclami per mancati ritiri.	800020850 24h al giorno 365 giorni all'anno con operatore fisico.
Sito internet Informazioni sul servizio e sue novità, comunicazioni ed eventi.	http://www.avrgroup.it/ nella sezione "News/SerioServiziAmbientali".
Indirizzo email inoltro moduli segnalazioni e altre comunicazioni.	chiuduno@avrgroup.it
Pagina facebook	"AVR fa sul Serio"
Applicazioni smartphone	DifferenziAPP (scaricabile da Google Play o Appstore)

Validità della Carta

La Carta dei Servizi di AVR S.p.A. viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 31 dicembre 2016. In caso di importanti revisioni del servizio, AVR si impegna a pubblicare sul suo sito www.avrgroup.it degli aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.



Reclami

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto ad AVR. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modello aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può effettuare le sue segnalazioni scritte attraverso il numero verde, per posta, a mezzo fax, per e-mail, mediante applicazione per smartphone. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, AVR comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 15 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte di AVR, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il Modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito <http://www.avrgroup.it/>.

Organi di tutela

Gli utenti che rilevino inadempienze rispetto agli obblighi assunti da AVR erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi anche alle Associazioni di tutela dei diritti dei cittadini oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche".

ADICONSUM

via Carnovali 88/A – 24126 Bergamo
Tel. 035 324585 - Fax 035324768
adiconsum@bergamo.cisl.it - www.adiconsum.it

Adoc

via San Bernardino 72/e - 24122 Bergamo
Tel. 035 242122
adoc@adocbergamo.it - www.adoc.org

Federconsumatori Bergamo

via Garibaldi 3 - 24122 Bergamo - Tel. 035 3594430
federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
www.federconsumatori.it

Movimento consumatori

via Quarenghi 34 - 24122 Bergamo
Tel. 035 239565 - Fax 035 3831882
bergamo@movimentoconsumatori.it
www.mcbergamo.wordpress.com



AVR S.p.A. è un'impresa che esegue opere e servizi nei settori ambientale e stradale. Nata nel 1966, l'azienda si è qualificata nell'erogazione di servizi specializzati nei confronti di concessionari di infrastrutture e committenti pubblici, quali Comuni e Province, su gran parte del territorio italiano. AVR opera in Lazio con sede legale e amministrativa a Roma, in Lombardia con sedi a Chiuduno (BG) e Arese (MI), in Toscana con sedi ad Altopascio (LU), Empoli (FI), Pisa (PI) e Livorno, in Calabria, in Puglia, dove possiede due impianti di selezione, trattamento e stoccaggio dei rifiuti, in Sardegna, in Campania e in Polonia, con sede centrale a Cracovia e 5 sedi operative nel sud del Paese.

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel Contratto di servizio, sottoscritto tra Serio Servizi Ambientali e AVR, aggiudicatario del servizio a seguito di procedura pubblica. Il contratto è stato firmato nell'anno 2015 ed ha una durata triennale.

AVR eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, sicurezza ed economicità.

I principi fondamentali

I rapporti tra i Cittadini, Serio Servizi Ambientali S.r.l. e AVR S.p.A. sono basati su:

- eguaglianza ed imparzialità di trattamento nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti;
- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- accessibilità ai servizi, prestando particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani, e coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli;
- continuità, assicurando un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio adotta tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e provvede, quando possibile, ad informare preventivamente i cittadini utenti;
- efficienza ed efficacia, rispondendo in tempi certi e predefiniti a tutte le richieste del cittadino utente e perseguendo l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- semplicità nella procedure amministrative e completezza delle informazioni rese, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza; ponendo la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cittadino utente e impegnandosi ad adottare, allo scopo, procedure amministrative moderne, semplici e chiare;
- cortesia, impegnandosi affinché tutti i propri dipendenti trattino i cittadini utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.



L'impegno dei cittadini

L'impegno di AVR, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei Cittadini. Così la Carta dei Servizi, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città, contenute nel Regolamento Comunale.

Sono riportati alcuni esempi di buone pratiche che è importante rispettare, facendole proprie nella vita di tutti i giorni e insegnandole agli altri, in particolare ai più giovani:

- usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferire i sacchetti di rifiuti domestici. Tale comportamento è sanzionabile dalla Polizia Locale addetta al monitoraggio del comportamento degli utenti;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.). In particolare evitare l'acquisto di prodotti usa e getta o con confezionamenti eccessivi o in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- diminuire il volume dei vari oggetti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica o i contenitori di tetrapack) e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- risciacquare i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti: gli operatori iniziano il turno di raccolta alle ore 6:00, pertanto è necessario esporre i rifiuti già dalla sera precedente (dalle ore 21:00);
- effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi, cercando di separare il più possibile i rifiuti: gli operatori sono obbligati a non ritirare sacchi e contenitori che contengono rifiuti non conformi alle regole di conferimento;
- conferire i rifiuti al servizio pubblico negli appositi contenitori per la raccolta o conferirli, ove possibile, al Centro Di Raccolta rifiuti.

Raccolte porta a porta

Il servizio consiste nella raccolta porta a porta, presso tutti gli utenti, dei sacchi e/o nello svuoto di appositi contenitori, posizionati nel giorno prefissato dopo le ore 21:00 ed entro le ore 06:00 del giorno di raccolta, al piano terra di ogni stabile, all'esterno della proprietà, in prossimità degli accessi delle aree private sulla pubblica via. Per motivi di sicurezza gli operatori non sono autorizzati a entrare in aree private e cortili, pertanto si invitano gli utenti a esporre i rifiuti in punti accessibili, visibili e su suolo pubblico.

In caso di festività infrasettimanali, la raccolta può essere anticipata o posticipata (di norma verrà posticipata) di un solo giorno.



	Alzano Lombardo		Nembro	Pradalunga	Ranica
	Centro	Monte di Nese e Olera			
Lunedì	ORGANICO PLASTICA	ORGANICO CARTA VETRO e LATTINE PLASTICA INDIFFERENZIATO	ORGANICO		
Martedì			CARTA PLASTICA quindicinale alternato al vetro VETRO e LATTINE quindicinale alternato alla plastica	PLASTICA quindicinale 1" e 3" martedì del mese	ORGANICO
Mercoledì	VETRO e LATTINE INDIFFERENZIATO			ORGANICO	CARTA PLASTICA
Giovedì					VETRO e LATTINE INDIFFERENZIATO
Venerdì	CARTA ORGANICO dal 15/6 al 15/9	ORGANICO dal 15/6 al 15/9	INDIFFERENZIATO ORGANICO dal 1/6 al 30/9		
Sabato				INDIFFERENZIATO ORGANICO dal 16/6 al 14/9	ORGANICO dal 16/6 al 14/9



- Nei Comuni di Nembro, Alzano Lombardo Pradalunga e Ranica il conferimento dei rifiuti indifferenziati è consentito unicamente utilizzando il sacco rosso prepagato con la scritta stampata relativa al Comune di residenza.
- Nei Comuni di Nembro e Pradalunga il rifiuto organico va conferito in sacchetti di mater-bi, ad eccezione delle utenze che possiedono i bidoni carrellati dentro i quali può essere conferito sfuso. Nei Comuni di Alzano Lombardo e Ranica il rifiuto organico può essere conferito anche sfuso all'interno dei secchielli e/o bidoni.
- Nei Comuni di Nembro e Ranica il conferimento degli imballaggi in plastica è consentito unicamente utilizzando il sacco giallo semitrasparente con la scritta stampata e logo "Serio Servizi Ambientali". Nei Comuni di Alzano Lombardo e Pradalunga può avvenire attraverso sacchi di vario genere obbligatoriamente semitrasparenti in modo da permettere all'operatore di effettuare ispezione visiva.

- Frazione organica



Cosa conferire

Scarti di cucina e avanzi di cibo
Gusci di uova, lisce di pesce
Bucce e scarti di verdura e frutta
Fiori recisi e piante domestiche
Pane vecchio, biscotti
Alimenti avariati (senza confezione)
Scarti di carne, pesce, ossi
Ceneri di caminetti
Bustine di the e tisane
Fondi di caffè e cialde in tessuto

Cosa non conferire

Gusci di molluschi
Erba, rami e foglie
Stracci umidi
Assorbenti e pannolini
Cialde di caffè con involucro in plastica

- Imballaggi in plastica



Cosa conferire

Bicchieri e piatti monouso in plastica
Bottiglie per acqua e bibite (svuotate e schiacciate)
Blister e flaconi, dispensatori di salse e creme
Contenitori per alimenti (vasetti yoghurt, vaschette, confezioni, involucri...)
Sporte spesa, film, pellicole e imballaggi
Reti e cassette per la frutta
Flaconi per detersivi e saponi
Vaschette/barattoli per gelatie
gusci in polistirolo
Confezioni e blister per pile e articoli da ferramenta
Cofezioni in plastica per pasta, riso, merende
Buste in plastica per capi d'abbigliamento

Cosa non conferire

Posate in plastica
Gomma, giocattoli e oggettistica in plastica
Audio e video cassette, custodie per CD
Tubi in gomma da giardinaggio
File elettrici e relative canalette
Barattoli di colle, vernici e solventi
Arredo, piccoli elettrodomestici (rasoi, spazzolini elettrici, phon, bilance da cucina etc)



- **Vetro e lattine**



Cosa conferire

Bottiglie per acqua e bevande, senza tappo
Vasetti e altri contenitori di vetro
Barattoli, bicchieri, fiale
Lattine di bibite
Latte e scatolette per alimenti (ben sciacquati)

Cosa non conferire

Specchi
Lampadine e neon
Piatti e oggetti in ceramica
Metalli verniciati
Tappi in sughero e plastica

- **Carta e cartone**



Cosa conferire

Giornali e riviste
Libri e quaderni
Fotocopie e fogli vari
Cartoni piegati e scatole per alimenti
Imballaggi in cartone
Buste, borse e sacchetti in carta
Contenitori in Tetra Pak (latte, succhi di frutta)

Cosa non conferire

Carta plastificata
Carta sporca e unta (cartone della pizza)
Carta carbone
Nylon e cellophane

- **Indifferenziato**



Cosa conferire

Oggetti in gomma, peluche e ovatta
Pannolini, assorbenti
Lampadine
Ceramica, porcellana, terracotta
Carta cerata, accoppiata
Stracci sporchi, spugne sintetiche
Tubetti di dentifricio, spazzolini usati
Giocattoli, portapenne, posacenere
Videocassette e audiocassette
Penne, pennarelli

Cosa non conferire

Tutti i rifiuti riciclabili
Rifiuti tossici e pericolosi (pile, farmaci)
Rifiuti da apparecchiature elettriche e elettroniche
Piccoli elettrodomestici



Regolamento centri di raccolta

L'accesso al centro di raccolta è consentito agli utenti residenti o aventi attività sul territorio comunale che pagano la tassa dei rifiuti ed eventualmente muniti di badge o carta regionale dei servizi (tessera magnetica rilasciata dal Comune che abilita l'utente all'ingresso al centro di raccolta), ove previsto. Gli utenti titolari di attività artigianali, commerciali, industriali ecc. per effettuare il trasporto al centro di raccolta sono obbligati:

- ad essere iscritti all'Albo dei Trasportatori.
- a compilare il formulario d'identificazione dei rifiuti, che poi dovrà essere consegnato al personale addetto

Tipologie di rifiuti conferibili:

- o rifiuti da giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi;
- o rifiuti ingombranti: materassi, tappeti, zerbini, divani, mobili da giardino, in plastica, giochi in plastica per bambini, mobili non in legno, ecc;
- o pneumatici: senza il cerchione di ferro, che va separato a cura dell'utente e messo nel cassone del ferro;
- o metalli: elementi metallici in genere;
- o legno: cassette, bancali, mobili in legno, privi delle parti metalliche o in vetro;
- o carta e cartone: libri, giornali, scatole da imballo ecc;
- o inerti: mattoni, mattonelle, sassi ecc.;
- o pitture e/o vernici;
- o vetro;
- o cellophane da imballaggio (la pellicola film è considerata rifiuto ingombrante);
- o polistirolo;
- o cassette in plastica;
- o componenti elettronici: computer, videoregistratore, radio ecc.;
- o televisori e monitor, lavatrici, frigoriferi, lampade al neon;
- o batterie per auto e pile esaurite;
- o oli minerali: olio da motore esausto;
- o olio vegetale: olio da cucina;
- o farmaci scaduti.
- o sughero

ORARI

Il centro di raccolta è regolamentato da orari di accesso e limitazioni di conferimento come segue:

	Alzano Lombardo	Nembro	Pradalunga	Ranica
Lunedì	9:00 - 12:00 14:00 - 17:00	15:00 - 18:00 (novembre a marzo) 16:00 - 19:00 (aprile a ottobre)	13:00 - 16:00	14:00 - 17:00
Martedì	8:00 - 12:00	9:00 - 12:00		14:00 - 17:00
Mercoledì	13:00 - 19:00	14:00 - 18:00 (novembre a marzo) 16:00 - 19:00 (ottobre a aprile)	13:00 - 16:00	
Giovedì	8:00 - 12:00	9:00 - 12:00		14:00 - 17:00
Venerdì	8:00 - 12:00	9:00 - 12:00	13:00 - 16:00	14:00 - 17:00
Sabato	8:00 - 14:00	9:00 - 12:00 e 14:00 - 18:00 (novembre a marzo) 14:00 - 19:00 (ottobre a aprile)	9:00 - 12:00 14:00 - 17:00	9:00 - 12:00 14:00 - 17:00



LIMITI DI CONFERIMENTO E TARIFFE

	Limiti di conferimento	Rifiuti a pagamento	
Alzano Lombardo	La quantità giornaliera conferibile per ogni singolo rifiuto differenziato, potrà variare in funzione della residua capacità di stoccaggio del centro di raccolta secondo le disposizioni in loco dell'operatore di controllo.	Ingombranti 0,16 €/kg Scarti vegetali 0,05 €/kg Pneumatici 0,20 €/kg Inerti 0,05 €/kg	Legno 0,05 €/kg Olio vegetale 0,15 €/kg Vernici 2,00 €/kg
Nembro	La quantità giornaliera conferibile per ogni singolo rifiuto differenziato, potrà variare in funzione della residua capacità di stoccaggio del centro di raccolta secondo le disposizioni in loco dell'operatore di controllo.	Privati: Scarti vegetali (oltre i 200 kg/anno) 60 €/t. Pneumatici usurati (oltre n. 4/anno) 1,10 €/cad Vernici (oltre i 10 kg/anno) 1,10 €/kg. Inerti (oltre i 400 kg/anno) 200 €/t.	Attività: Scarti vegetali: 60 €/t. Ingombranti e legname: 122,89 €/t. Pneumatici: 138,33 €/t.
Pradalunga	Non ci sono limiti di conferimento	Non ci sono rifiuti a pagamento	
Ranica	Vernici massimo n.3 al mese Toner massimo n.2 al mese Batterie auto n.1 al mese Olio e grassi Kg. 10 al mese	Ingombranti 0,26 €/Kg Scarti vegetali 0,05 €/Kg Inerti 0,08 €/Kg con il massimo di Kg. 100 al giorno Pneumatici 0,26 €/kg Legno 0,07 €/Kg	



Pulizia stradale

AVR provvede alla pulizia delle strade e di aree pubbliche o soggette ad uso pubblico, sia mediante spazzamento manuale sia con l'impiego di macchine operatrici.

Lo spazzamento meccanizzato avviene nelle vie individuate dalle singole Amministrazioni Comunali con le frequenze indicate nella tabella sottostante. Le cartografie relative sono visionabili sul sito di AVR.

Lo spazzamento manuale interessa nel Comune di Nembro passaggi pedonali, scalette, piazzette, aiuole dove non è possibile l'impiego di macchinari, secondo programmi prestabiliti.

Lo svuotamento dei cestini gettacarte avviene con le frequenze indicate nella tabella sottostante. Si ricorda che è obbligatorio usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi vige il divieto di conferire i sacchetti di rifiuti domestici. Tale comportamento è sanzionabile dai vigili urbani addetti al monitoraggio del comportamento degli utenti.

	Alzano Lombardo	Nembro	Pradalunga	Ranica
Spazzamento stradale	Frequenze diversificate da settimanale a trimestrale	Frequenze diversificate da settimanale a mensile	Quindicinale nella zona centrale Mensile nel resto dell'abitato	Bisettimanale nella zona centrale Settimanale nel resto dell'abitato
Pulizia area mercato	Mercoledì, sabato	Giovedì	Venerdì	Venerdì
Spazzamento manuale		Frequenze diversificate da bisettimanale a mensile		
Svuotamento dei cestini gettacarte e dei cestini per pile esauste e farmaci scaduti	Trisettimanale	Bisettimanale e Trisettimanale	Quindicinale (solo pile e farmaci)	Settimanale

Tariffa rifiuti

Ogni cittadino residente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune, rispettando quanto precisato nella Deliberazione di Giunta Comunale.

Per eventuali delucidazioni contattare l'Ufficio Tributi del comune di residenza.

Tariffe in vigore al 01-01-2017 soggette a possibili variazioni con delibera di giunta



CONTATTI

COMUNE DI ALZANO LOMBARDO
lavori.pubblici@comune.alzano.bg.it



COMUNE DI PRADALUNGA
ufficiotecnico@comunepradalunga.it



COMUNE DI RANICA
tecnico@comune.ranica.bg.it
www.comune.ranica.bg.it



COMUNE DI NEMBRO
ufficio.ecologia@nembro.net
www.nembro.net



ssanembro@nembro.net



Numero Verde 800 020 850
www.avrgroup.it
f AVR fa sul Serio