

I NOSTRI SERVIZI SONO SCRITTI SULLA CARTA

Quando ci impegniamo per una città più pulita
la vita è più azzurra



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Questo documento è stato condiviso con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), presenti nel comune di Bergamo, di seguito elencate:

**ADICONSUM**

Sede territoriale per Bergamo: Via Carnovali, 88/A - 24126 Bergamo

Tel: 035 324585 - email: adiconsum@bergamo.cisl.it

Sede Regionale: Via G. Vida, 10 – 20127 Milano

Tel: 02 89355520 - email: regionale@adiconsumlombardia.it

**ADOC**

Sede territoriale per Bergamo: Via San Bernardino, 72/e - 24122 Bergamo

Tel: 035 242122 - email: adoc@adocbergamo.it

Sede Territori Lombardi: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano

Tel: 02 24416371 - email: adoc.territorilombardia@yahoo.com

**ASSOUTENTI**

Sede territoriale per Bergamo: Via Sant'Orsola, 31 – 24122 Bergamo

Tel: 035 236508 - email: assoutentibergamo@gmail.com

Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 – 20133 Milano

Tel: 02 89072316 - email: info@assoutenti.lombardia.it

**CONFCONSUMATORI**

Sede territoriale per Bergamo: Via Frizzoni, 22 - 24121 Bergamo

Tel: 3207610696 - email: confbergamo@libero.it

Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano

Tel: 02 83241893 – email: lombardia@confconsumatori.it

**FEDERCONSUMATORI**

Sede territoriale per Bergamo: Via Garibaldi, 3 - 24122 Bergamo

Tel: 035 3594430 - email: federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it

Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20132 Milano

Tel: 02 60830081 – email: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

Sede territoriale per Bergamo: Via Albert Einstein, 37 - 24126 Bergamo

Tel: 3334648069 - email: bergamo@movimentoconsumatori.it

Sede Regionale: Via Pepe, 14 – 20159 Milano

Tel: 02 80583136 - email: info@movimentoconsumatorimilano.it

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Sede territoriale per Bergamo: Via T. Tasso, 82 – 24121 Bergamo

Tel: 035 242282 – email: info@unioneconsumatoribg.it

Sede Regionale: C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano

Tel: 02 72003439 – email: info@consumatorilombardia.it

**ASSOCIAZIONE ACU**

Sede Regionale: Via Mauro Macchi, 42 - 20124 Milano

Numero Verde 800 00 99 55 - email: associazione@acu.it



ADUSBEF

Sede territoriale per Bergamo: Via Lombardia, 2/c - 24068 Seriate BG
Tel: 035 4236159 - email: avv.vezzoli@legalionline.com

Sede Regionale: Via Besana, 2 – 20122 Milano
Tel: 0289078495 - email: avv.giovannipiazza@gmail.com



ALTROCONSUMO

Sede Regionale: Via Valassina, 22 – 20159 Milano
Tel: 02 66890208 - email: pr@altroconsumo.it



CITTADINANZATTIVA

Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 70009318 – email: info@cittadinanzattivalombardia.com



CODACONS

Sede Regionale: Viale Gran Sasso, 10 – 20100 Milano
Tel: 02 29419096 - email: info@codacons Lombardia.it



CODICI

Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano
Tel: 02 36503438 - email: codici.lombardia@codici.org



KONSUMER

Sede Regionale: Via Giorgio Washington, 27 - 20146 Milano
Tel: 02 48012450 - email: marisacostelli@tin.it



LA CASA DEL CONSUMATORE

Sede Nazionale: Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel: 02 76316809 - email: info@casadelconsumatore.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

Sede Regionale: Via delle Orchidee, 4/A – 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - email: segnalazioni@legaconsumatori.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede Regionale: Via Vida, 7 (presso fondazione Legambiente) – 20100 Milano
Tel: 02 97699315 - email: milano@mdc.it



UDICON

Sede Regionale: Via XXIV Maggio, 8 – 20099 Sesto San Giovanni MI
Tel: 0283591148 – email: regionelombardia@udicon.org

Il presente documento è stato redatto e valutato con la collaborazione delle associazioni di seguito riportate che, pertanto, sono le uniche firmatarie della carta dei Servizi:



ADICONSUM

Sede territoriale per Bergamo: Via Carnovali, 88/A - 24126 Bergamo

Tel: 035 324585 - email: adiconsum@bergamo.cisl.it

Sede Regionale: Via G. Vida, 10 – 20127 Milano

Tel: 02 89355520 - email: regionale@adiconsumlombardia.it

ASSOUTENTI

Sede territoriale per Bergamo: Via Sant'Orsola, 31 – 24122 Bergamo

Tel: 035 236508 - email: assoutentibergamo@gmail.com

Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 – 20133 Milano

Tel: 02 89072316 - email: info@assoutenti.lombardia.it



Federconsumatori

FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Bergamo: Via Garibaldi, 3 - 24122 Bergamo

Tel: 035 3594430 - email: federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it

Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20132 Milano

Tel: 02 60830081 – email: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it

Cari cittadini,

la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (d'ora in poi "Carta") è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere. Aprica (d'ora in poi "Gestore") è la società che ha sottoscritto il contratto di servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani con l'Amministrazione Comunale della Città di Bergamo.

La Carta è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori. È un documento in cui, nero su bianco, vengono elencate ai cittadini le attività che il Gestore fornisce in base al contratto di servizio firmato con il Comune di Bergamo e vengono descritte le modalità con cui il Gestore ne garantisce la qualità. Per i cittadini sarà più facile controllare che i servizi erogati corrispondano a quelli descritti nella Carta e segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella stessa, oltre ad essere un diritto dei cittadini di Bergamo, è uno stimolo al miglioramento del servizio.

L'impegno del Gestore, però, non è sufficiente a garantire dei buoni risultati che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini.

Così la Carta, oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini al rispetto dei loro doveri e ad osservare le norme contenute nel Regolamento Comunale, per raccogliere e differenziare correttamente i rifiuti e per mantenere pulito il territorio.

Siamo sinceramente convinti che anche noi, Amministrazione Comunale e Gestore, trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Amministrazione Comunale e Gestore e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.

Amministratore Delegato

Aprica SpA

Filippo Agazzi

Comune di Bergamo

Assessore all'Ambiente e alla Mobilità

Stefano Zenoni

Indice

PREMESSA	6
GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI	7
1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	10
2. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ	10
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	11
4. L'IMPEGNO DEL GESTORE	12
5. L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BERGAMO	13
6. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI	13
7. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI	15
8. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO	16
9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO	17
10. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	19
11. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	19
12. SERVIZI EROGATI	23
13. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	31
Allegato 1	33
Allegato 2	34
Allegato 3	36
Allegato 4	37

PREMESSA

Il Comune di Bergamo 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 da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, di seguito ARERA (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 (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono il Comune di Bergamo e Aprica Spa

Il gestore della raccolta e trasporto è Aprica Spa

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Aprica Spa

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) controllo e accertamento, riscossione (incluse le attività di invio degli avvisi di pagamento); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;*
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato;
- **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, 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 Comune)** 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 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, osservazioni circa la determinazione 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 sostituzione 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 degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione 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 degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione 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;
- **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 652, legge 147/13;
- **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.

1. 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 il Comune di Bergamo ha posizionato la gestione 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.

In aggiunta, il Comune di Bergamo ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento di cui all'Allegato 3.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, 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 delle utenze
 - II. alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità di pagamento, 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 sostituzione 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
 - VI. all'attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata.

2. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta viene revisionata con cadenza biennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a Novembre 2022.

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti www.apricaspa.it e www.comune.bergamo.it gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (fatture, volantinaggio, App, etc....).

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti ed è possibile:

- scaricarla dal sito apricaspa.it
- scaricarla dal sito comune.bergamo.it
- richiederla presso gli uffici di Aprica in via Moroni n° 337 a Bergamo

- richiederla presso gli uffici della Piattaforma Ecologica di Aprica in via Goltara a Bergamo
- richiederla presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente a Palazzo Uffici in p.zza Matteotti n° 3
- richiederla presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. 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/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2. IMPARZIALITÀ

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

3.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obbiettivo prioritario per il Comune di Bergamo 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.

3.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Bergamo 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.

3.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Bergamo 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 di Bergamo, 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

3.6. 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 Bergamo 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:

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

4. L'IMPEGNO DEL GESTORE

Aprica, società del Gruppo A2A, la prima life Company italiana, che progetta e fornisce servizi per la raccolta, il trasporto dei rifiuti, la pulizia delle strade e delle attività essenziali per l'igiene ambientale e il decoro delle città e dei comuni, ha l'obiettivo di accrescere il proprio valore e fornire il miglior servizio ai clienti, alle comunità e al territorio, operando nel rispetto dei principi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza e di salvaguardia della salute dei lavoratori e dei cittadini della comunità in cui opera.

Garantire la qualità dei servizi

Sulla base del Contratto di Servizio per la disciplina del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e igiene urbana sottoscritto dal Comune di Bergamo e Aprica SPA, il Gestore si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia. Il Comune di Bergamo effettua controlli, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applica, in caso di comprovata inadempienza, le penali previste all'art. 23 del Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di Bergamo e Aprica Spa
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale
- far rispettare il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti del Comune di Bergamo, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie che saranno comminate dal Comune nel caso di inosservanza, e informare i cittadini in modo puntuale;
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti eco-compatibili.
- garantire il supporto complessivo per le persone in difficoltà/fasce deboli.

Gli Ispettori Ecologici del Gestore

L'articolo 57 del vigente Regolamento per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani N. 5 Reg/76/20 prop. nella seduta del 01/02/2021, stabilisce che le violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dal Corpo di Polizia Locale, dalle Guardie Ecologiche Volontarie del Comune di Bergamo e dal personale del Gestore (Ispettori Ecologici) espressamente incaricati con provvedimento comunale. Pertanto, al personale del Gestore che ha frequentato un corso di formazione presso la Polizia Locale ed è ritenuto idoneo dalla stessa, viene conferita con Decreto del Sindaco la qualifica di Ispettore Ecologico per l'accertamento delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, all'art. 192 del D. Lgs. N. 152/2006 e sue successive modifiche ed integrazioni e al Regolamento di Polizia Urbana. Gli Ispettori Ecologici del Gestore, anche con il supporto della Polizia Locale, operano per i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità

e orari stabiliti dal Regolamento rifiuti) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).

Gli ispettori si limitano alla redazione del verbale di accertamento, poiché la sanzione viene comminata dalla Polizia Locale, con la quale vi è un confronto costante.

Gli ispettori ecologici di Bergamo sono 5 dedicati al controllo del territorio.

5. L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BERGAMO

Bergamo pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione e dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, disponibile sul sito www.apricaspa.it nella sezione Raccolta differenziata
- utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti, quali pile, farmaci, indumenti usati.
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi stabiliti dal Regolamento Comunale e specificati nel calendario di zona, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti
- esporre esclusivamente i sacchi degli imballaggi in plastica e dell'indifferenziato codificati
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso la Piattaforma Ecologica
- usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- non gettare per terra i mozziconi di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015) e nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini getta rifiuti
- in caso di nevicate rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione
- contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili.
- conferire i beni ancora funzionanti al Centro del Riuso sito presso la Piattaforma Ecologica di Via Goltara 23, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti internet: www.apricaspa.it e www.comune.bergamo.it.

6. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Bergamo, il Gestore si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale
- redigere, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- attivare un tavolo di lavoro e di confronto permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello provinciale/regionale firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune e con le competenti strutture del Comune stesso, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

La Customer Satisfaction dei servizi erogati dal Gestore

Attraverso le ricerche di customer satisfaction che vengono effettuate con cadenza biennale, il Gestore si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati alla città di Bergamo.

Le procedure che si sono adottate nel passato e che si adotteranno per l'indagine di Customer Satisfaction prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti dal Gestore che possono essere presi in esame sono:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- installazione e svuotamento dei cestini stradali getta rifiuti
- pulizia pozzetti (individuati insieme all'Amministrazione) e caditoie stradali
- sgombero della neve
- steramento e diserbo di strade e aree pubbliche
- lavaggio e disinfezione delle fontane
- cancellazione scritte su edifici pubblici
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali
- raccolta siringhe abbandonate
- gestione della Piattaforma Ecologica.

La metodologia adottata, da concordare preventivamente con l'Amministrazione Comunale e discussa nell'ambito del tavolo di lavoro permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune, potrebbe prevedere sia la distribuzione di questionari, sia interviste telefoniche, sia "focus group" che coinvolgano le famiglie residenti nel Comune di Bergamo e ad operatori commerciali con attività a Bergamo (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar).

La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati da Aprica sarà perseguita attraverso una specifica metodologia in modo da evidenziare i settori in cui gli stessi registrano un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza.

Grazie allo strumento della Customer Satisfaction è possibile mettere in evidenza i trend con le precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali il Gestore provvederà ad individuare azioni di miglioramento.

Progetti di educazione ambientale

Aprica collabora con le Direzioni Didattiche per promuovere all'interno degli Istituti Scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate ai rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri svolti negli Istituti, durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Durante gli interventi di educazione ambientale, l'Operatore del Gestore consegna materiale informativo specifico. Il Gestore è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e a istituire, con la collaborazione del personale docente e ausiliario, le più idonee modalità di Raccolta Differenziata all'interno della scuola. Il Comune di Bergamo, Assessorato all'Ambiente e Assessorato all'Istruzione, in collaborazione con il Gestore, organizza per ogni anno scolastico specifici progetti. Si tratta di progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado, finalizzati a diffondere la prevenzione dei rifiuti, la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la promozione della Raccolta Differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati dal Gestore.

7. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

- a) Per ogni disposizione inerente all'applicazione della TARI, si rimanda al "Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)" approvato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Bergamo, alla sezione "Statuto e regolamenti", che disciplina gli aspetti collegati al prelievo.

- b)** Il modulo per la dichiarazione TARI è disponibile sul sito internet istituzionale del Comune di Bergamo alla sezione “Tributi e Catasto” - “Sportello Telematico”, in modalità anche stampabile, ed è inoltre reperibile presso gli sportelli fisici di assistenza alla TARI.

Il modulo può essere trasmesso dal contribuente con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a protocollo@cert.comune.bergamo.it;
- mediante consegna allo sportello fisico di via Suardi, 26 - Bergamo;
- compilabile online accedendo allo sportello telematico <https://www.comune.bergamo.it/auth-service/login>

- c)** Gli uffici di gestione della TARI garantiscono risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di presentazione della dichiarazione.

Il personale a contatto con l’utente ha la competenza e l’esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise, utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

- d)** Le richieste dell’utenza devono essere formulate in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l’accertamento di quanto segnalato.

Gli uffici preposti alla Tassa Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi inerenti la riscossione della TARI.

- e)** I moduli per rettifiche riguardanti la TARI e per la richiesta scritta di aggiornamento degli importi addebitati sono scaricabili dal sito internet istituzionale del Comune di Bergamo alla sezione “Tributi e Catasto” - “Sportello Telematico”, e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici di assistenza TARI, ovvero compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a protocollo@cert.comune.bergamo.it;
- mediante consegna allo sportello fisico;
- compilabili online.

- f)** Qualora l’utente indichi nel proprio modulo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, gli uffici preposti alla TARI utilizzano anche tale recapito tra le possibili scelte per l’invio della risposta.

Le risposte alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati devono essere motivate, complete, chiare e comprensibili.

- g)** La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico e online per la gestione della TARI, costituisce un servizio migliorativo finalizzato a consentire un facile punto di contatto con l’utente.

Il gestore dell’attività di rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile tramite il sito web istituzionale dell’Ente.

Il Comune, in accordo con il gestore, in un’ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l’apertura di uno sportello/i fisico a cui l’utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

Le informazioni reperibili allo sportello fisico sono disponibili anche attraverso il sito web dell’Ente e del gestore.

- h) Le modalità di versamento del tributo sono indicate nell'avviso di pagamento recapitato annualmente al contribuente ed in ogni altra comunicazione attinente ai versamenti e sono stabilite secondo quanto disciplinato dal comma 688, della legge 147/2013.
- i) Al contribuente che non versi alle scadenze indicate nell'avviso di pagamento le somme nello stesso indicate, l'ufficio provvede a redigere i conseguenti atti secondo quanto indicato nel "Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)".
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti assiste il contribuente alla richiesta di rateizzazione per il versamento degli atti di accertamento emessi dall'Ente ai sensi della Legge n.160/2019.
Gli importi e le rate ammissibili nei provvedimenti di rateizzazione di cui al periodo precedente sono disciplinati dal "Regolamento delle Entrate" approvato dal Consiglio Comunale nel rispetto del comma 797 della Legge n.160/2019.
- j) Documenti di conguaglio, che possono prevedere una rettifica dell'avviso di pagamento inoltrato sono emessi a seguito di registrazione delle variazioni e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail, PEC o in alternativa consegnati dallo sportello.

8. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

8.1. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

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 o una richiesta scritta di informazioni.

Le segnalazioni potranno riguardare non solo la presente Carta di qualità ma anche disservizi e/o la richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e richieste di informazioni

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, o scaricabile al seguente link:

www.apricaspa.it/sites/local.aprica.it/files/2020-06/modulo-reclamo-aprica.pdf .

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax dell'utente;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);

Risposta del gestore

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. Tale procedura prevede che nel minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà

ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati. Il tempo medio di risposta dell'azienda è di 7 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore.

La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo. Il Comune di Bergamo si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Qualità dei Servizi vanno, di norma, presentati al Gestore, il quale si impegnerà ad informare il Comune sulla quantità e tipologia dei reclami. Il Comune renderà disponibili i suddetti dati alle Associazioni dei Consumatori.

9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Aprica gestisce l'accessibilità alle informazioni e all'ascolto attraverso i seguenti canali di contatto: Numero Verde, form online, APP, mail info.apricaspa.it

Numero verde 800 437678

Accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da cellulare dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, sabato e festivi (domenica esclusa) dalle 8 alle 15. Puoi richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia della tua città e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, richiedere servizi, prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti.

Canali scritti (APP PULIAMO, FORM ONLINE SITO APRICASPA.IT, EMAIL info.apricaspa@a2a.eu)

Puoi richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia della tua città e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, Segnalare problemi sul territorio

App

PULLamo è l'applicazione gratuita che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. Inserendo il proprio indirizzo l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Bergamo. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata. Inoltre, dove disponibile, consente di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, di segnalare situazioni anomale (come ad esempio: discariche abusive, cestini pieni etc.), di conoscere l'ubicazione della piattaforma ecologica ed il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta.

L'APP PULLamo si è arricchita di una nuova funzionalità rapida e di facile utilizzo, attraverso la quale il cittadino può conoscere come separare e conferire correttamente gli imballaggi, anche quelli composti da più materiali, di oltre 1.600.000 articoli presenti sul mercato, nei diversi contenitori per la raccolta differenziata. Nel caso in cui il codice a barre del prodotto scansionato non sia presente nell'elenco è possibile inviare una segnalazione per richiederne l'integrazione nel database.

La nuova funzionalità va ad integrare la guida 'dovelobutto' già disponibile da tempo sull'applicazione e che consente di scoprire, attraverso un motore di ricerca, come conferire correttamente le diverse tipologie di rifiuto.

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

L'utente può accedere allo sportello online tramite il seguente link:

<https://www.apricaspa.it/supporto>

Il Comune, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno/ più sportello/i fisico/i a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

L'utente può rivolgersi allo sportello di:

- Via Suardi 26, Bergamo - da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.00.
- Via Gianbattista Moroni 337, Bergamo (**solo previo appuntamento**):
 - Lunedì - mercoledì: 9.00-12.30 /14.00-16.30;
 - Martedì - giovedì: 12.30-16.30;
 - Venerdì: 9.00-12.30.

Per maggiori informazioni relative agli sportelli online consultare i seguenti link:

<https://www.apricaspa.it/cittadini/bergamo/sportello-tari>

<https://www.apricaspa.it/news-eventi/bergamo-prenota-appuntamento-sportello-moroni>

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, e richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

9.1. SERVIZIO PRONTOINTERVENTO- SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

10. 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.

11. 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 dal Comune.

Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. È attiva una ordinanza di divieto di sosta finalizzata a garantire l'efficacia del servizio. I percorsi programmati e le giornate di spazzamento protetto con il posizionamento della cartellonistica di divieto di sosta si possono consultare sul sito www.apricaspa.it, sezione Servizi di zona.

SERVIZI	COME	QUANDO
Pulizia Stradale <i>pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente</i>	Spazzamento fine: <i>squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici e manuali</i>	Frequenze diversificate: <ul style="list-style-type: none"> • zone sensibili ¹: 7 giorni su 7 • zone ad alta frequentazione: da 4 a 6 volte alla settimana • zone a media frequentazione: da 1 a 3 volte alla settimana • zone a bassa frequentazione: da 1 volta alla settimana a 1 volta al mese
	Spazzamento massivo: <i>pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della carreggiata, inclusi i marciapiedi, in orario notturno e con itinerari protetti da divieto di sosta</i>	Frequenza mensile
	Cestini: <i>operatori dotati di motocarro, vuotano i cestini getta rifiuti e rimuovono piccoli scarichi abusivi</i>	Frequenze diversificate: <i>da plurigiornaliera (Centro Città e borgo storico di Città Alta) a quotidiana fino a 2/3 volte alla settimana</i>
	Diserbo chimico e meccanico: <i>irrorazione con prodotti ecocompatibili e utilizzo di decespugliatori motorizzati</i>	Tre volte l'anno da marzo ad ottobre

¹ sono aree urbane presenti in centro, in semicentro e in periferia con altissima frequentazione, pregio architettonico, culturale, commerciale, turistico oppure zone in fase di riqualificazione sociale ed urbanistica identificate dal Comune di Bergamo dove il Gestore ha progettato un'organizzazione del servizio "ad hoc" che, a seconda delle diverse necessità e particolarità, prevede un presidio del territorio molto elevato che arriva a raggiungere le 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

	Pulizia dei vialetti, delle aiuole e svuotamento dei cestini	Frequenze pulizia del verde pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • aree centrali ad alta frequentazione: 7 giorni su 7 • parchi urbani ad alta frequentazione: 6 giorni su 7 • aree a media frequentazione: 4 giorni su 7 • aree a bassa frequentazione: 2 giorni su 7
	Pulizia aree cani e operazioni di pulizia a completamento	Stessa frequenza dell'area verde all'interno della quale si trova l'area cani
Pulizia scarpate e sponde corsi d'acqua di competenza comunale	Rimozione dei rifiuti giacenti sulle sponde dei corsi d'acqua dei canali e delle rogge comuna a cielo aperto liberi ed accessibili	Frequenza almeno semestrale

Servizi	Come	Quando
Lavaggio portici	Pulizia e lavaggio Meccanizzato	Frequenze diversificate: da settimanale a mensile, secondo le caratteristiche del luogo e della stagionalità
Spurgo pozzetti stradali non inclusi nell'agglomerato urbano (circa 1500 pozzetti posizionati essenzialmente nella zona collinare)	Pulizia delle caditoie: rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali e relativo smaltimento dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Tecnico e Infrastrutture del Comune dei pozzetti che presentano guasti strutturali	Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto: intervento annuale

Servizi	Come	Quando
Pulizia cimiteri	Pulizia dei pavimenti e aree calpestabili di locali accessori: gallerie, reparti ossari, cinerari e loculi	Frequenza: nei cimiteri Monumentale e periferico (Colognola e Grumellina): pulizia settimanale, lavaggio mensile

Interventi preventivi antigelo	Spargimento di fondenti su itinerari stradali ad elevato rischio come stabilito dal Piano Neve predisposto annualmente	A seguito di allerta meteo da parte dei bollettini ARPA e/o su richiesta degli Uffici Comunali preposti e in ogni caso di possibile di formazione di ghiaccio
Servizio neve	Sgombero della neve / spargimento preventivo di fondenti dalle sedi stradali e dai marciapiedi di competenza comunale con operazioni di salatura (sotto i 5 cm) e lamatura (sopra i 5 cm) come previsto da Piano Neve annuale	A seguito di allerta meteo da parte dei bollettini ARPA e/o su richiesta degli Uffici Comunali preposti
Pulizia viali alberati	Spazzamento aree con squadre di operatori dotati di mezzo aspira-foglie, autocompattatore o motocarro e spazzatrice al seguito	Frequenza: settimanale per pulizia accurata (periodo autunnale) e quindicinale per mantenimento
Pulizia mercati	Raccolta rifiuti e spazzamento area con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	Frequenza: al termine di ogni mercato (in totale 12 mercati settimanali)
Intervento larvicida contro le zanzare	Introduzione di un prodotto anti larvale all'interno dei pozzetti stradali	Mensile: da aprile a ottobre
Cancellazione scritte su edifici pubblici	Copertura mediante pittura a tempera (limitatamente a interventi da effettuare a piano strada) al fine di coprire temporaneamente le scritte in attesa di intervento risolutivo da parte di ditte specializzate nel settore	Su segnalazione degli Uffici Comunali competenti
Raccolta carcasse di animali morti di piccola taglia		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti
Raccolta siringhe abbandonate		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti
Lavaggio e disinfezione fontane		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE			
Fascia	Frequenza minima sett.	Frequenza media settimanale	Aree servite (m lineari)
A	Pluri giornaliera	9,6	13,0%
B	Giornaliera	7,0	6,1%
C	da 6 a 7 escluso a settimana	6,0	26,7%
D	da 5 a 6 escluso a settimana	5,0	5,5%
E	da 4 a 5 escluso a settimana	4,0	11,5%
F	da 3 a 4 escluso a settimana	3,0	14,1%
G	da 2 a 3 escluso a settimana	2,0	19,4%
H	da 1 a 2 escluso a settimana	1,0	3,2%
I	1 al mese	0,25	0,6%

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANICO			
Fascia	Frequenza minima sett.	Frequenza media settimanale	Aree servite (m lineari)
A	pluri giornaliera	10,0	11,8%
B	Giornaliera	7,0	3,7%
C	da 6 a 7 escluso a settimana	6,1	9,7%
D	da 5 a 6 escluso a settimana	5,1	2,0%
E	da 4 a 5 escluso a settimana	3,9	2,5%
F	da 3 a 4 escluso a settimana	3,1	4,9%
G	da 2 a 3 escluso a settimana	2,1	16,6%
H	da 1 a 2 escluso a settimana	1,1	36,9%
I	1 al mese	0,4	12,0%

Fasce di **SPAZZAMENTO MANUALE**:

- Fascia A: Centro;
- Fascia D: Città Alta; Collinare S. Vigilio;
- Fascia F: Longuelo; Loreto; S. Paolo, S. Lucia, Valtesse, Monte Rosso, Conca Fiorita, Redona, S. Caterina, Celadina, Malpensata, Campagnola, Boccaleone, Clementina, Borgo Palazzo, S. Tomaso, Colognola, Villaggio degli Sposi, Grumello;

Fasce di **SPAZZAMENTO MECCANICO**:

- Fascia A: Centro;
- Fascia E: Città Alta; Collinare S. Vigilio;
- Fascia G: S. Tomaso; Colognola; Villaggio degli Sposi; Grumello;
- Fascia H: Longuelo; Loreto; S. Paolo; S. Lucia; Valtesse; Monte Rosso; Conca Fiorita; Redona; S. Caterina; Celadina; Malpensata; Campagnola; Boccaleone; Clementina; Borgo Palazzo;

12. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti nel periodo diurno e notturno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e in quello dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

12.1. 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.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nel **sacco grigio trasparente**.

Da febbraio 2021 devono essere utilizzati esclusivamente i sacchi trasparenti codificati che possono essere ritirati presso i distributori automatici collocati sul territorio comunale (il posizionamento dei distributori è indicato sui siti internet del Comune di Bergamo e di Aprica Spa) mediante l'utilizzo della tessera sanitaria o di apposita tessera MI PIACE UN SACCO per le Utenze Non Domestiche.

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 "Rifiuto non ritirato in quanto non conforme – per informazioni tel. 800-437678"

Come avviene il ritiro dei sacchi codificati dai distributori

I sacchi sono codificati ovvero riportano stampato un codice numerico che il distributore automatico associa alla singola utenza al momento del ritiro. Essi sono, dunque, da intendersi come personali dell'utenza.

Inserendo la Carta Nazionale dei Servizi (tessera sanitaria) nel distributore, ogni componente maggiorenne di un'utenza domestica residente, registrata regolarmente per la TARI, può ritirare i rotoli di sacchi relativi alla stessa utenza; le utenze domestiche non residenti e le utenze non domestiche, saranno dotate di una tessera dedicata in grado di identificarle univocamente.

Il numero di sacchi obiettivo ottimale e il numero di sacchi massimo da utilizzare in un anno, sono stabiliti:

- per le utenze domestiche in base al numero dei componenti della famiglia
- per le utenze non domestiche e le attività commerciali in base alla categoria e alla superficie registrata per la TARI (Tassa sui Rifiuti)

La seguente tabella illustra il numero di sacchi obiettivo e il numero di sacchi massimo ritirabile per le utenze domestiche:

Numero di componenti	N. Sacchi Trasparenti 40 It Raccolta Indifferenziata		N. Sacchi Gialli 110 It Raccolta Plastica	
	<i>Obiettivo</i>	<i>N. Max sacchi</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>N. Max sacchi</i>
1	20	40	60	100
2	30	50	60	100
3	30	50	80	100
4	40	60	80	100
5	40	60	100	120
6 e oltre	50	80	100	120

I distributori forniscono ad ogni prelievo 1 rotolo da 10 sacchi trasparenti da 40 It cadauno per la raccolta indifferenziata e/o 1 rotolo di 20 sacchi gialli da 110 It cadauno per la raccolta della plastica. È possibile ritirare un solo rotolo per tipo alla volta.

Per il ritiro dei rotoli di **sacchi per INDIFFERENZIATO** devono trascorrere almeno 30 giorni tra un ritiro e quello successivo. La tempistica è ridotta a 15 giorni per le utenze con bambini minori di 3 anni e per le utenze che hanno comunicato di utilizzare presidi sanitari.

Per i **sacchi GIALLI per IMBALLAGGI IN PLASTICA** devono trascorrere almeno 60 giorni tra un ritiro e quello successivo.

Collocazione	Note	Orari e giorni di apertura
<i>Esselunga via San Bernardino/Via Spino</i>	<i>Il distributore è collocato al piano -1. Non è necessaria la vidimazione del ticket del parcheggio presso le casse se la sosta non supera i 15 minuti.</i>	<i>Da lunedì a sabato 07:30 - 21:00 domenica 09:00 - 20:00</i>
<i>Piattaforma ecologica via Goltara, 23</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a sabato 08:00 - 13:00 14:00 - 19:00</i>

<i>Famila SuperStore via Rampinelli, 61</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso, il parcheggio è ad accesso libero.</i>	<i>Da lunedì a sabato 08:30 - 20:30 domenica 09:00 - 19:30</i>
<i>Coop via Autostrada/via Spino</i>	<i>Il distributore è collocato di fronte alla cassa. La durata massima di sosta presso il parcheggio è di 2 ore e mezza.</i>	<i>Da lunedì a sabato 08:30 - 20:00 domenica 09:00 - 13:00</i>
<i>Esselunga via Borgo Palazzo, 217</i>	<i>Il distributore è collocato al piano -2, il parcheggio è ad accesso libero.</i>	<i>Da lunedì a sabato 07:30 - 21:00 domenica 09:00 - 20:00</i>
<i>Centro Terza Età via L. Da Vinci, 9</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a venerdì 08:30 - 18:00 sabato 08:30 - 12:30</i>
<i>Esselunga via Corridoni, 30</i>	<i>Il distributore è collocato al piano -2. Non è necessaria la vidimazione del ticket del parcheggio presso le casse se la sosta non supera i 15 minuti.</i>	<i>Da lunedì a sabato 07:30 - 21:00 domenica 09:00 - 20:00</i>
<i>Lazzaretto piazzale Goisis, 6</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a venerdì 09:00 - 20:00 sabato 09:00 - 13:00</i>
<i>Carrefour via M. di Savoia, 4</i>	<i>Il distributore è collocato in direzione dell'uscita. Il parcheggio è libero.</i>	<i>Da lunedì a domenica H 24</i>
<i>Spazio Polaresco via Polaresco, 15</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a venerdì 09:00 - 18:00</i>

<i>Coop via Broseta, 68</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a venerdì 08:30 - 20:00 sabato 8:30 - 19:00 domenica 09:00 - 12:30</i>
<i>Funicolare largo Sant'Alessandro</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a domenica 10:15 - 20:00</i>
<i>D Più via Serassi, 5/7</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a sabato 08:00 - 19:00</i>
<i>Carrefour via Tiraboschi, 53</i>	<i>Il distributore è collocato al piano -1.</i>	<i>Da lunedì a sabato 07:00 - 21:00 domenica 08:00 - 22:00</i>
<i>Il Gigante via Bono, 4</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	<i>Da lunedì a sabato 08:00 - 19:00</i>
<i>Centro Tutte le età via Cantù</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	
<i>Centro culturale via Furietti</i>	<i>Il distributore è collocato in prossimità dell'ingresso.</i>	

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate, 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 Bergamo (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza di seguito riportata nel calendario di raccolta disponibile al link: <https://www.apricaspa.it/cittadini/bergamo/raccolta-differenziata>
- 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 "Rifiuto non ritirato in quanto non conforme".

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

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;

- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel **bidone verde**.

I contenitori possono essere di diversa capienza: monoutenza da 10 e 30 lt e condominiale da 120 lt.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellullosici 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

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone nel **bidone verde/scatole di carta**.

Imballaggi in cartone presso i "grandi utenti"

Conferiti a filo strada in maniera ordinata e, ove possibile, piegati e legati in pacchi di peso contenuto e in eventuali contenitori di grande capacità forniti dal Gestore.

Ogni quartiere della città ha un calendario di raccolta specifico consultabile sul sito www.apricaspa.it (pdf calendari e servizi di zona) e su www.comune.bergamo.it.

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.

Gli utenti conferiscono il rifiuto di plastica nel **sacco giallo**.

Da febbraio 2021 devono essere utilizzati esclusivamente i sacchi gialli trasparenti codificati che possono essere ritirati presso i distributori automatici collocati sul territorio comunale (il posizionamento dei distributori è indicato sui siti internet del Comune di Bergamo e di Aprica Spa (<https://www.comune.bergamo.it/node/252791>) mediante l'utilizzo della tessera sanitaria o di apposita tessera MI PIACE UN SACCO per le Utenze Non Domestiche.

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.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo nel **bidone blu**.

Il contenitore può essere: monoutenza da 30 lt e condominiale da 120 e da 240 lt.

La raccolta rifiuti a Bergamo presso ogni stabile è articolata in modo diversificato a seconda della densità residenziale e della tipologia del tessuto urbanizzato della città:

RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE DOMESTICHE			
		<i>Centro città</i>	<i>Città Alta Borgo Storico</i>	<i>Collinare e San Vigilio</i>	<i>Altri quartieri</i>
<i>Rifiuti indifferenziati</i>	<i>Sacco grigio trasparente</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>
<i>Rifiuti organici</i>	<i>Bidone verde</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>
<i>Carta e cartone</i>	<i>Bidone verde o scatole di cartone</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale</i>
<i>Vetro e barattolame metallico</i>	<i>Bidone blu</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale</i>
<i>Imballaggi in plastica</i>	<i>Sacco giallo trasparente</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale</i>

RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE NON DOMESTICHE			
		<i>Centro città</i>	<i>Città Alta Borgo Storico</i>	<i>Collinare e San Vigilio</i>	<i>Altri quartieri</i>
<i>Rifiuti indifferenziati</i>	<i>Sacco grigio trasparente</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Settimanale</i>
<i>Rifiuti organici</i>	<i>Bidone marrone o verde</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>
<i>Carta e cartone</i>	<i>Bidone verde o scatole in cartone</i>	<i>Settimanale (Bisettimanale centro ovest)</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale (a richiesta settimanale)</i>
<i>Vetro e barattolame metallico</i>	<i>Bidone blu</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Bisettimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale (a richiesta settimanale)</i>
<i>Imballaggi in plastica</i>	<i>Sacco giallo trasparente</i>	<i>Quindicinali (a richiesta settimanale)</i>	<i>Settimanale</i>	<i>Quindicinale</i>	<i>Quindicinale (a richiesta settimanale)</i>

Acquisto sacchi della plastica e dell'indifferenziato presso le edicole

Il Comune di Bergamo, Aprica S.p.A. e DIF - Agenzia Diffusione Pubblicazioni, in data 21/09/2021 hanno stipulato una Convenzione, della durata di un anno e rinnovata per l'anno 2023, finalizzata alla creazione di una rete di edicole presso cui gli utenti possono acquistare i sacchi codificati nei casi in cui:

- sia terminata la dotazione gratuita a disposizione prima della data prevista per il ritiro mensile presso i distributori automatici
- sia esaurita la dotazione massima annuale assegnata per la loro utenza
- ci sia la necessità di disporre di ulteriori sacchi codificati rispetto alla fornitura gratuitamente assegnata per particolari sopravvenute esigenze.

L'utente potrà quindi ottenere il numero di sacchi di cui necessita senza alcun limite presso le edicole aderenti, oltre che presso la sede di Aprica in Via Moroni 337.

Il costo per ottenere il rotolo di sacchi per la frazione indifferenziata è pari a € 4,00 (rotolo da n. 10 sacchi dalla capacità di 40 Lt cadauno) mentre il costo per ottenere il rotolo di sacchi per la raccolta degli imballaggi in plastica è pari a € 3,00 (rotolo da n. 20 sacchi dalla capacità di 110 Lt cadauno).

L'edicolante, tramite la lettura del codice a barre presente sul retro della Tessera Sanitaria / Carta Regionale dei Servizi o, nei casi in cui è prevista, della tessera dedicata "Mi piace un sacco" consegnatagli dal cittadino, verificherà la presenza di un'utenza TARI associata e, se presente, potrà procedere con l'associazione tra il codice del rotolo di sacchi e il codice dell'utenza.

A partire da gennaio 2023 sarà possibile anche per le utenze non domestiche acquistare i rotoli di sacchi trasparenti da 110 litri al costo di €6,00 (rotolo da n. 20 sacchi dalla capacità di 110 Lt cadauno).

Raccolta di sfalci e potature

Gli utenti conferiscono gli sfalci e potature presso il Centro di Raccolta e presso l'Ecovan (per piccole quantità). È disponibile un Servizio a pagamento su richiesta, effettuato da marzo a dicembre, Il servizio varia in base alla frequenza del ritiro; l'utente può decidere se richiedere un ritiro settimanale o quindicinale. Con l'attivazione del servizio viene dato in dotazione n. 1 bidone da 240 litri. Possono essere richiesti ulteriori contenitori con un costo aggiuntivo a contenitore. La raccolta viene effettuata il pomeriggio del mercoledì con orario di inizio alle ore 13:00 (esposizione max 2 ore prima).

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 su prenotazione gratuito. Il ritiro può essere prenotato sul sito apricaspa.it, tramite app PuliAMO oppure telefonando al numero verde 800-437678, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 15.00.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

Per ogni singolo ritiro è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- È possibile effettuare due prenotazioni all'anno;
- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

12.2. 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 e a Palazzo Uffici.

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 e presso supermercati, scuole, centri diurni. Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittiture 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

Per le Attività commerciali (ristoranti, pizzerie, ecc.) è previsto il servizio gratuito porta a porta.

Il conferimento degli oli vegetali alimentari esausti al Gestore del Servizio pubblico solleva le attività dalle incombenze previste dalla normativa sui rifiuti.

Indumenti usati

In diversi punti della città sono stati posizionati appositi contenitori stradali gestiti da cooperative sociali che raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclo.

Ecovan

L'Ecovan è un mezzo attrezzato, presso il quale i cittadini possono portare i rifiuti pericolosi domestici. Il servizio Ecovan viene garantito nei giorni ed orari pubblicati sul sito di Aprica Spa. Cosa portare: pile (per radio, orologi e piccole apparecchiature elettriche), elettronica di consumo e piccoli elettrodomestici (smartphone, tablet, frullatori, tastiere per PC, asciugacapelli), tappi in sughero e oli vegetali esausti utilizzati in cucina (conferiti in bottiglie in plastica), farmaci scaduti (eliminando scatole e foglietti informativi in carta), sorgenti luminose (neon, lampade fluorescenti e a LED), batterie (per auto, cicli e motocicli), contenitori prodotti pericolosi (vernici, pitture, bombolette spray, prodotti infiammabili e con simboli di pericolo, lettiere.

Postazioni Ecovan		
Lunedì	<i>Mercato Q.re Carpinoni – Via Spino</i>	<i>dalle 8:30 alle 12:30</i>
Martedì	<i>Città Alta – Piazza Mascheroni</i>	
Mercoledì	<i>Q.re Valtesse – Via Mafalda di Savoia (fronte Carrefour)</i>	
Giovedì	<i>Mercato Q.re S. Caterina – Via Codussi</i>	
Venerdì	<i>Mercato Q.re Loreto – Largo Roentgen</i>	
Sabato	<i>Parcheggio Largo dello Sport – Angolo Via dei Celestini</i>	

Verifica attraverso i [“Servizi di Zona”](#) le prestazioni dell'Ecovan.

Il **terzo sabato di ogni mese**, dalle 8.30 alle 12.30, è presente una postazione di raccolta al “Mercato Agricolo e non solo” di Piazza Pacati, nel quartiere Monterosso.

Il **quarto sabato del mese**, dalle 8.30 alle 12.30, l'Ecovan si trova in Q.re Boccaleone in Via Isabello, di fronte alla chiesa.

13. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

La Piattaforma Ecologica serve un bacino territoriale di circa 120.000 abitanti provenienti principalmente dal Comune di Bergamo. I rifiuti conferiti presso la Piattaforma Ecologica, differenziati all'origine dal cittadino.

La piattaforma Ecologica di via Goltara n. 23 è un'area attrezzata dove si possono portare i rifiuti riciclabili, voluminosi e ingombranti. I cittadini (Utenze Domestiche) possono accedervi con la Carta Regionale dei Servizi (CRS) e possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche normative di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ect.. Tra le principali tipologie di rifiuti conferibili si evidenziano: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e barattolame, sfalci e ramaglie, materiale ferroso, materiale inerte, pile e batterie, oli di origine minerale e vegetale. Le Utenze Non Domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti direttamente nell'area attigua alla Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) provvisti delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto. Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi. Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani.

Apertura della Piattaforma Ecologica per i cittadini (utenze domestiche)		Apertura della Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) per le utenze NON domestiche	
Dal lunedì al sabato	8.00-13.00/14.00-19.00	Dal lunedì al venerdì	8.00 – 16.00

13.1. LABORATORIO DEL RIUSO

All'interno della piattaforma ecologica di via Goltara è presente "il Laboratorio del Riuso". È possibile portare mobili, casalinghi, giocattoli, abiti, libri, e tutti quegli oggetti che, con piccole manutenzioni, possono essere riutilizzati. Questi oggetti vengono trasferiti al Laboratorio Triciclo, gestito dalla Cooperativa Ruah, dove vengono valorizzati e rimessi in commercio.

Con il ricavato della vendita vengono finanziati progetti sociali.

Orari di apertura

- Lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- Martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00
- Venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- Sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

13.2. IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO

Impianto di trattamento biologico-meccanico rsu

La parte residuale dei rifiuti urbani a seguito della Raccolta Differenziata, non altrimenti recuperabile e riutilizzabile, è soggetta ad un ciclo di lavorazione finalizzato alla produzione di un combustibile alternativo (CSS) derivato da rifiuti prevalentemente urbani. Il Combustibile Solido Secondario costituisce una fonte energetica alternativa particolarmente pregiata, in buona parte rinnovabile, nobilitata da un processo che permette di:

- stabilizzare la componente umida e putrescibile
- ridurre il quantitativo grazie all'evaporazione del contenuto di acqua

- separare le frazioni più fini e pesanti che apportano contributo calorico ridotto in fase di combustione
- recuperare i residui metallici ferrosi ancora presenti nei rifiuti

Impianto di termovalorizzazione

L'impianto di Bergamo è stato progettato per produrre energia, elettrica distribuita in rete e termica ceduta alla rete di teleriscaldamento della città di Bergamo, mediante utilizzo di un combustibile alternativo (il CSS) derivato da rifiuti prevalentemente urbani. Il processo di termovalorizzazione è effettuato mediante un combustore del tipo a letto fluido bollente, che permette di sfruttare l'ampio contenuto energetico presente nel CSS, con importanti benefici in termini di salvaguardia delle risorse energetiche primarie di tipo fossile e riduzione delle emissioni in atmosfera di gas climalteranti, comprese quelle che si genererebbero con lo smaltimento di tali rifiuti in discarica.

Impianto di produzione calore per teleriscaldamento

L'impianto produce acqua surriscaldata mediante combustione di gas naturale all'interno di due caldaie, dove viene poi utilizzata per il successivo riscaldamento dell'acqua, che fluisce attraverso la rete del teleriscaldamento in uscita dal sito. La rete a servizio della città di Bergamo, in fase di costante sviluppo, distribuisce energia termica per riscaldamento ed usi sanitari.

La produzione di calore dell'impianto è modulabile e flessibile, per seguire le marcate oscillazioni di carico su base sia stagionale che giornaliera, derivanti dai tipici utilizzi civili del calore.

Stoccaggio rifiuti da raccolta differenziata

I rifiuti differenziati all'origine dal produttore sono stoccati in aree appositamente attrezzate al fine di:

- fornire una base di appoggio idonea per un ottimale ed efficiente completamento dell'attività di raccolta dei rifiuti sul territorio
- ottimizzare i trasporti alle destinazioni finali di recupero/smaltimento dei rifiuti differenziati, riducendone gli impatti ambientali connessi.

13.3. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

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.

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Allegato 3 – Standard migliorativi

- Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi (schema IV)
- Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) (schema IV)

Allegato 4 - FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE

Inserire pdf

Spett.le
APRICA S.P.A.
VIA LAMARMORA, 230
25124 BRESCIA
[EMAIL: info.apricaspa@a2a.eu](mailto:info.apricaspa@a2a.eu)

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Codice Fiscale/Partita IVA.....

Recapito telefonico

INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

Posta (inserire indirizzo) _____

E-mail (inserire indirizzo) _____

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO

Comune

Località/indirizzo

Data

MOTIVO DEL DISSERVIZIO

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
- FATTURAZIONE DEL SERVIZIO*
- GESTIONE ANAGRAFICA UTENTE*
- ALTRO (specificare:

I motivi segnati con asterisco () sono applicabili ai soli Comuni di: Curtatone, Serravalle a Po, Borgo Virgilio, Ostiglia, Villimpenta, Sustinente, Dosolo, Piubega, Commessaggio, Gazoldo degli Ippoliti.*

Per gli altri Comuni serviti, APRICA non potrà considerare i reclami relativi a tali fattispecie, che pertanto vanno indirizzati direttamente al Comune di riferimento.

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

Sono consapevole che APRICA S.P.A. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data Firma

ED. 6/2020

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali³ è Aprica S.p.A con sede in via Lamarmora, 230 – 25124 Brescia.

2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.

3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Per gestire reclami.	La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Per analizzare la qualità e verificare il livello di gradimento.	Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati.
Per le comunicazioni di dati alle Autorità.	L'adempimento ad un obbligo di legge.

4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, CF/P.IVA);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

³ Titolare del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati persona

5. Come sono trattati i dati

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, di archiviazione, studi professionali, compagnie di assicurazioni, altre Società del Gruppo A2A che agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento;
- Enti di ricerca, Università che agiranno quali Titolari dei trattamenti;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità di pubblica sicurezza in adempimento di obblighi di legge, che agiranno quali Titolari dei trattamenti.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare c i reclami per 10 anni dall'evasione del reclamo.

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

9. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione basata unicamente su trattamenti automatizzati;
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta, munita di documento d'identità e il codice fiscale, al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società Aprica destinataria della richiesta.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari alla gestione della richiesta sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di richiedere servizi.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.

Quando tutti diamo il nostro contributo
e facciamo la raccolta differenziata
la vita è più azzurra

Per saperne di più:

apricaspa.it



Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via Giovanni Battista Moroni, 337
24127 Bergamo

