



una "carta" per me?

Carta della Qualità
dei Servizi di Igiene
Ambientale

Città di Gardone
Val Trompia

INDICE

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 7
L'impegno del Gestore	pag. 8
L'impegno dei cittadini di Gardone Val Trompia	pag. 9
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 10
Progetti per rendere il comune di Gardone Val Trompia più sostenibile	pag. 12
La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 14
Il Centro di Raccolta comunale	pag. 18
Spazzamento stradale - servizi, come e quando	pag. 21
La tassa sui rifiuti (TARI)	pag. 22
Filo diretto con l'Amministrazione e il Gestore	pag. 23
Clausole sociali	pag. 25
Fac-simile di comunicazione al Gestore e al Comune di Gardone Val Trompia	pag. 26

Questo documento è stato realizzato con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) della Regione Lombardia, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



ADICONSUM

Associazione difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

ADICONSUM

Sede territoriale per Brescia: Via Altipiano d'Asiago, 3 - 25128 Brescia
Tel: 030 3844700 - Mail: adiconsum.brescia@cisl.it
Sede Regionale : Via Vida, 10 - 20127 Milano
Tel: 02 89355520 - Mail: regionale@adiconsumlombardia.it



**ASSOCIAZIONE
DIFESA
ORIENTAMENTO
CONSUMATORI**

ADOC

Sede territoriale per Brescia: Via Vantini, 20 - 25126 Brescia
Tel: 030 294111 - Mail: brescia@uiltucs.it
Sede Regionale: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano
Tel: 02 26265061 - Mail: adoc.lombardia@tiscalinet.it



CONIACUT
COORDINAMENTO NAZIONALE
CONSUMATORI E UTENTI

CONIACUT

Sede territoriale per Brescia: Via Torino, 10 c/o Ababi
25125 Brescia Tel: 030 7101001 - Mail: coniacutbs@intelcom.net
Sede Regionale: Viale Monza, 137 - 20125 Milano
Tel: 02 2814151 - Mail: coniacut@virgilio.it



Brescia

Federconsumatori

Difendiamo valori

FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Brescia: Via F.lli Folonari, 7 - 25126 Brescia Tel: 030 3729251 - Mail: federconsumatori@cgil.brescia.it
Sede Regionale: Corso San Gottardo, 5 - 20136 Milano - Tel: 02 60830081
Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

Sede territoriale per Brescia: Via Spalto San Marco, 37/bis - 25121 Brescia
Tel: 030 2906091 - Mail: brescia@legaconsumatori.it
Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it

È inoltre possibile rivolgersi agli uffici di altre Associazioni dei Consumatori che hanno sedi presenti sul territorio regionale.



ACU - Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

ACU

Sede Nazionale: Via Padre Luigi Monti 20/c – 20162 Milano
Numero Verde 800 00 99 55 - Mail: aculombardia@sedi.associazionecacu.org



ADUSBEF

Sede Regionale: Via Washington, 27 - 20146 Milano
Tel: 02 48517265 - Mail: info@adusbef.lombardia.it



ALTROCONSUMO
Il tuo punto di forza

ALTROCONSUMO

Sede Nazionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel: 02 668901 - Mail: rappresentantelombardia@altroconsumo.it



ASSOUTENTI

ASSOUTENTI

Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano
Tel: 02 89072316 - Mail: info@assoutenti.lombardia.it



CITTADINANZATTIVA

Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 36516647 - Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com

CODACONS



CODACONS

Sede Regionale: Via Gran Sasso, 10 - 20131 Milano
Tel: 02 29419096 - Mail: codacons.milano@libero.it



CODICI

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



CONFCONSUMATORI

Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel: 02 83241893 - Mail: lombardia@confconsumatori.it



LA CASA DEL CONSUMATORE

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



MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede Regionale: Via Pepe, 14 - 20159 Milano
Tel: 02 80583136 - Mail: lombardia@movimentoconsumatori.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede Regionale: Via Vida, 7 - 20127 Milano
Tel: 02 97699315 - Mail: milano@mdc.it



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Sede Regionale: C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano
Tel: 02 72003439 - Mail: info@consumatorilombardia.it

Cari Cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi (d'ora in poi "Carta") è uno strumento volto principalmente alla **tutela dei diritti degli utenti** che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza, quali sono i **servizi erogati dalle società Aprica, Asvt e Cauto** (d'ora in poi "Gestore") che hanno sottoscritto il contratto di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati con l'Amministrazione Comunale della Città di Gardone Val Trompia.

Nella Carta viene spiegato con quali modalità vengono svolti i servizi, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

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**.

Il Responsabile
Operativo Aprica
Fausto Cancelli

L' Amministratore
Delegato ASVT
Piercostante Fioletti

Il Consigliere
Delegato Cauto
Fabrizio Filippini

Il Sindaco
Pierangelo Lancelotti

L' Assessore all'Ambiente
e ai Lavori Pubblici
Piergiuseppe Grazioli

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questo documento è stato redatto in osservanza della normativa vigente in materia, ed in particolare, in riferimento all'art. 2 comma 461 della Legge n.244/2007.

Un patto tra il Gestore del Servizio e i cittadini di Gardone Val Trompia

La Carta è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un documento in cui, nero su bianco, vengono elencati ai cittadini le attività che il Gestore fornisce in base al contratto di servizio firmato con il Comune di Gardone Val Trompia e vengono descritte le modalità con cui il Gestore ne garantisce la qualità. Per i cittadini sarà così più facile controllare che i servizi erogati corrispondano a quelli descritti nella Carta.

Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini di Gardone Val Trompia, 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, a cominciare dall'**osservare le norme**, contenute nel **Regolamento Comunale**, per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulito il territorio.

I principi fondamentali

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità e di quanto previsto nel contratto di servizio.

Validità della Carta

La Carta viene pubblicata con **cadenza triennale**. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al **2016**.

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti **www.apricaspa.it**, **www.asvt-spa.it** e **www.comune.gardonevaltrompia.bs.it** degli aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (fatture, periodico di comunicazione comunale, volantinaggi ad hoc, app, etc...).

DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o trovare gratuitamente la Carta:

- presso il **Centro di Raccolta** comunale in via Roma, 2
- presso l'ufficio **Ecosportello** in via Mazzini, 2
- presso le sedi delle **Associazioni dei Consumatori** presenti sul territorio
- scaricandola dal sito **www.apricaspa.it**
- scaricandola dal sito **www.asvt-spa.it**
- scaricandola dal sito **www.comune.gardonevaltrompia.bs.it**



L'IMPEGNO DEL GESTORE

Il nuovo servizio di igiene urbana di raccolta porta a porta integrale

L'Amministrazione Comunale nel 2014 ha affidato al Gestore il servizio di igiene urbana con modalità di raccolta porta a porta integrale; il servizio sarà operativo fino al 2019, data di scadenza dell'affidamento. Il nuovo servizio attivato dal 1° Dicembre 2014 già nel corso del 2015 ha visto aumentare la raccolta differenziata dal 40% al 70% e diminuire lo smaltimento di rifiuto assimilabile all'urbano.

Garantire la qualità dei servizi

Il Gestore si impegna a:

- **effettuare i servizi con continuità e regolarità**; il Comune di Gardone Val Trompia effettuerà controlli a campione per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovata inadempienza, le relative penali
- scegliere **modalità di trattamento** dei rifiuti raccolti che siano **finalizzate al recupero dei materiali** e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- **garantire un comportamento corretto** ed accurato del proprio personale
- **informare** i cittadini in modo puntuale attraverso pubblicazioni, i siti di Aprica www.apricaspa.it e del Comune www.comune.gardonevaltrompia.bs.it, l'Ecosportello e le altre modalità di comunicazione già indicate.



L'IMPEGNO DEI CITTADINI

Gardone Val Trompia 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 ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- **usare sempre i cestini porta rifiuti per lo scopo** a cui sono destinati e solo per **piccoli rifiuti**
- **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti** ma telefonare al **Numero Verde 800 131077** per il ritiro a domicilio gratuito o portarli al Centro di Raccolta comunale
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'**immediata rimozione delle deiezioni canine** che vanno depositate nei cestini portarifiuti
- **effettuare la raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi
- **conferire i rifiuti negli appositi contenitori** per la raccolta o portarli al **Centro di Raccolta comunale**
- collaborare alla riduzione dei rifiuti **limitando** al minimo l'**acquisto e l'utilizzo** degli **imballaggi** (acquisto di prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- **non abbandonare per nessun motivo i rifiuti**, in particolare a lato dei contenitori predisposti alla raccolta
- il cittadino è tenuto ad **osservare il regolamento comunale di Igiene Urbana**.

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti:

www.comune.gardonevaltrompia.bs.it
www.apricaspa.it



ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

Customer Satisfaction

Il Gestore, come previsto dal contratto di servizio, si impegna ad effettuare annualmente una Customer Satisfaction su un **campione del 5%** di cittadini-utenti e aziende, finalizzata a raccogliere il grado di soddisfazione del servizio offerto.

Oltre alle attività di monitoraggio effettuate dal Comune di Gardone Val Trompia, il **Gestore** si impegna a :

- **redigere statistiche di segnalazioni e reclami** giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza
- **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

L'Amministrazione Comunale provvederà a:

- **pianificare incontri periodici con il Gestore e le Associazioni dei Consumatori** per un confronto sulla qualità dei servizi entro il primo quadrimestre di ogni anno.
- **attivare un tavolo di lavoro e di confronto permanente** con le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello provinciale e con le competenti strutture del Comune al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, segnalati al **Numero Verde 800 131077**.

Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre venti giorni, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali il Gestore provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati (tempi medi di risposta 3 giorni via e-mail, 8 giorni per la corrispondenza ordinaria).

In caso di mancata risposta da parte del Gestore relativamente alle problematiche segnalate, o di risposte ritenute insoddisfacenti su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, 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 Gardone Val Trompia si fa garante del corretto svolgimento del confronto.



CUSTOMER SATISFACTION

I risultati della Customer Satisfaction possono essere visionati sul sito Comunale nell'apposita area del porta a porta:

<http://www.comune.gardonevaltrompia.bs.it/>

Una-Citta-piu-pulita-una-Citta-piu-tua

avete PROGETTI?

Progetti per rendere il Comune
di Gardone Val Trompia più sostenibile



EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il Gestore ha sviluppato in accordo con il Comune di Gardone Val Trompia un progetto di educazione ambientale per promuovere all'interno dei plessi scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le **attività** proposte affrontano le diverse tematiche **legate al tema dei rifiuti** (produzione, riduzione, raccolta differenziata, corretto smaltimento) attraverso incontri **che vengono svolti in classe** e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Gli educatori sono sempre disponibili a fornire tutte le indicazioni necessarie e a suggerire al personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola. Le attività didattiche sono previste tutti gli anni con gli alunni delle scuole dell'obbligo a cura del Gestore, che svolgerà 2 incontri della durata di almeno 2 ore per classe, individuando delle classi filtro.



SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

Il Gestore, in accordo con l'Amministrazione Comunale, ha installato su tutta la flotta dei veicoli dedicati allo spazzamento delle strade e della raccolta domiciliare, dei sistemi satellitari che consentono di verificarne l'operatività. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio certificando i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.).

PARCO MACCHINE A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Il Gestore dei servizi, al fine di garantire gli obiettivi che il Comune si prefigge di raggiungere in ordine alla sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (GPP e PAES), si è impegnato a utilizzare nello svolgimento del servizio, per almeno la metà del parco macchine, **mezzi a basso impatto ambientale** (euro 5/euro 6) o **con alimentazione a metano o a GPL**.



REGISTRO DEI COMPOSTATORI

L'Amministrazione Comunale, al fine di ridurre la produzione di rifiuti organici nel territorio comunale, ha **promosso l'utilizzo del composte** attraverso l'applicazione di una **riduzione tariffaria e la fornitura dello stesso in comodato gratuito**.

L'Amministrazione Comunale, tramite il Gestore, ha inoltre previsto un controllo annuo del corretto utilizzo del composte di almeno 50 soggetti all'anno.



ISOLA DEL RIUSO

Il progetto consiste nella valorizzazione dei beni ancora in buono stato di conservazione prima che divengano rifiuti, con la finalità di allungarne la vita, anche attraverso iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza. Grazie all'individuazione di uno spazio in cui siano intercettati i beni prima che diventino inevitabilmente rifiuti, diventerà possibile recuperarli e re-immetterli in circolo, dando un contributo all'ambiente, all'economia ed alla realtà sociale del territorio.

La normativa indica, in ordine di priorità, quali azioni possono essere messe in campo per evitare o rimandare la fase dello smaltimento:

- la prevenzione (misure per contenere la quantità di rifiuti prodotta);
- il riutilizzo (riuso in base alla funzione originaria del bene);
- il riciclaggio (misure che permettono al rifiuto di svolgere un ruolo utile);
- il recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia (misure che permettono ai rifiuti di svolgere un ruolo utile).

L'Isola del Riuso verrà creata all'interno del Centro di Raccolta Comunale in via Roma, 2 attraverso il posizionamento di un apposito container chiuso.

ACCESSO ALLA CARTOGRAFIA PER VISUALIZZARE LO SPAZZAMENTO MECCANICO

Il Gestore, in accordo con l'Amministrazione Comunale, al fine di rendere trasparente ai cittadini il proprio operato, renderà disponibile l'accesso al sistema cartografico.

Attraverso il banner "porta a porta" presente sul sito del Comune di Gardone Val Trompia sarà possibile visualizzare i percorsi dello spazzamento meccanico.





COME, DOVE, QUANDO?

La raccolta dei rifiuti
viene effettuata con le modalità
del porta a porta Integrale.

I giorni di raccolta domiciliare dei
rifiuti sono indicati nell'ecocalendario
distribuito annualmente.

ORGANICO



- Da settembre
a maggio:
svuotamento
bisettimanale
- Da giugno
ad agosto:
svuotamento
trisettimanale



L'ORGANICO
VA NEL CONTENITORE MARRONE

CARTA E CARTONE



Svuotamento
settimanale



LA CARTA E IL CARTONE
VANNO NEL CONTENITORE VERDE

VETRO E METALLI



Svuotamento
settimanale



IL VETRO E I METALLI
VANNO NEL CONTENITORE BLU

PLASTICA



Svuotamento
settimanale



LA PLASTICA
VA NEL SACCO GIALLO

INDIFFERENZIATO



Svuotamento
settimanale



I RIFIUTI INDIFFERENZIATI
VANNO NEL SACCO GRIGIO

...e tutto il resto?

Per tutti i rifiuti c'è il posto giusto, anche per il vecchio divano della nonna e per le pile del telecomando.



CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

di via Roma 2

UTENZE DOMESTICHE

Per i cittadini di Gardone Valtrompia è disponibile da agosto 2015 il nuovo Centro di Raccolta comunale in via Roma 2. L'accesso è consentito solo ai **cittadini** e alle **utenze non domestiche con sede nel comune**, regolarmente iscritte a ruolo.

Per i cittadini, l'ingresso al Centro di Raccolta comunale è possibile esclusivamente con la Carta Regionale dei Servizi.



Orari d'apertura

lunedì - mercoledì	14.00 - 18.00
martedì - giovedì	8.30 - 12.30
venerdì	12.00 - 18.00
sabato	8.30 - 12.30 14.00 - 19.00

UTENZE NON DOMESTICHE

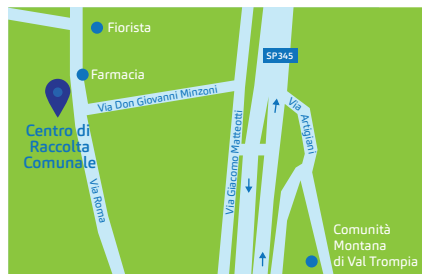
l'accesso è consentito con **apposita tessera consegnata insieme al kit**.



Al Centro di Raccolta comunale si possono conferire i seguenti rifiuti:

- ingombranti
- carta e cartone
- vetro e lattine
- plastica
- sfalci e potature
- legno
- rottami metallici
- RAEE*
- accumulatori al piombo
- oli esausti vegetali (olio da cucina)
- oli esausti minerale (olio dell'auto)
- inerti (piccole quantità)
- contenitori di prodotti etichettati T e/o F
- indumenti usati
- lampade al neon
- farmaci scaduti
- cartucce per stampanti, toner
- monitor

Solo per emergenze, è possibile conferire anche rifiuti organici e indifferenziati.



* RAEE

(Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche): sono tutti gli elettrodomestici e i prodotti tecnologici, di ogni tipo e dimensione, che per funzionare hanno bisogno di una spina elettrica, di pile o batterie. Ad esempio: frigoriferi, lavatrici, televisioni, computer, monitor, cellulari, telecamere, videogiochi, lettori MP3, ferri da stiro, phon, frullatori, aspirapolvere, ecc.

Per lo smaltimento dei rifiuti domestici pesanti o voluminosi, come ad esempio mobili e elettrodomestici, è possibile richiedere il **servizio di ritiro gratuito a domicilio**. Il ritiro viene effettuato **ogni 1° e 3° sabato del mese** previa prenotazione.

I RIFIUTI INGOMBRANTI



LE PILE E I FARMACI

Le **pile esauste** vanno gettate negli appositi **contenitori stradali e da interni** che vengono svuotati su chiamata.

I **farmaci** vanno gettati **nei contenitori nelle farmacie e parafarmacie** che vengono svuotati su chiamata.



Vestiti e indumenti in genere, se ancora in buone condizioni e puliti, si possono conferire nei **contenitori gialli stradali** dislocati sul territorio comunale.



GLI INDUMENTI
USATI

La raccolta degli ausili tessilo sanitari con sacchi azzurri avviene **previa richiesta all'Ecosportello**. Possono usufruirne le utenze con **bambini fino a 3 anni** e soggetti in possesso di **adeguata documentazione** (certificazione medica o altro certificato equivalente).

AUSILII
TESSILO
SANITARI



SPAZZAMENTO STRADALE

SERVIZI	COME	QUANDO
PULIZIA STRADALE Pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	Spazzamento meccanico e manuale	Il servizio viene svolto mediante spazzatrice grande , con appoggio di operatore appiedato, dotato di soffiatore. La cadenza della pulizia è mensile . Una spazzatrice piccola , senza operatore appiedato, svolge un servizio di pulizia programmato che comprende anche le piste ciclabili. La cadenza di tale servizio è settimanale
	Spazzamento manuale delle piazze e delle vie dove non è possibile il passaggio della spazzatrice. Svuotamento quotidiano dei cestini, compresi quelli installati nei giardini pubblici, raccolta dei rifiuti abbandonati, prelievo delle siringhe rinvenute sul suolo pubblico, svuotamento cestini deiezioni canine e pulizia delle aree mercatali	Il servizio viene svolto da due operatori con motocarro con frequenza di 6 ore al giorno per 6 giorni alla settimana . Un terzo operatore svolge il servizio Aree verdi e parcheggi, con frequenza di 6 ore al giorno per cinque giorni alla settimana.
	Svuotamento dei contenitori posti sul territorio comunale Svuotamento dei cestini di pile e farmaci e conferimento al Centro di Raccolta Comunale	Il servizio viene svolto con un veicolo dedicato a chiamata

Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. E' attiva una ordinanza di divieto di sosta finalizzata a garantire l'efficacia del servizio. **Per conoscere i giorni di spazzamento meccanico è possibile accedere attraverso l'APP Puliamo.** In alternativa è possibile visualizzare la cartografia con la visualizzazione dello spazzamento meccanico sul sito comunale, cliccando sul banner "porta a porta".

LA TASSA SUI RIFIUTI (T.A.R.I.)

La tassa sui rifiuti (T.A.R.I.) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 Dicembre 2013 (TARES e T.I.A.). La tassa è **la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani**. La T.A.R.I. è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

La T.A.R.I. è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio di Gardone Val Trompia: pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, ecc.. Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio. Per quanto riguarda le **utenze domestiche** la tassa viene calcolata considerando sia i **metri quadrati dell'abitazione** soggetta a tassazione sia il **numero dei componenti il nucleo familiare**, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le **utenze non domestiche** la tassa viene calcolata con riferimento ai **metri quadri operativi** assoggettabili a tassazione e al **coefficiente di produzione di rifiuto** in base alla categoria merceologica di appartenenza. Il Comune può stabilire almeno due rate di pagamento con scadenza semestrale, effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della T.A.R.I., deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

Gli interessati devono quindi presentare una dichiarazione all'Ufficio Tributi, entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili ai tributi e devono presentare tempestivamente la dichiarazione anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.



INFORMAZIONI

Le informazioni relative ai tributi sono disponibili sul sito www.comune.gardonevaltrompia.bs.it oppure si possono richiedere all'Ecosportello al Numero Verde 800 131077 o con email: ecosportello@comune.gardonevaltrompia.bs.it

FILO DIRETTO CON L'AMMINISTRAZIONE E IL GESTORE

Sito informazioni online

L'Amministrazione comunale, al fine di consentire al cittadino di monitorare il servizio di igiene urbana sia sotto il profilo operativo che della tariffa, ha messo a disposizione un'area riservata on line (<http://garbagesportello.harnekinfo.it/>) nella quale è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- verifica dei propri accessi al Centro di Raccolta comunale
- verifica delle quantità dei sacchetti ritirati
- verifica dei contenitori consegnati
- verifica della TARI nei diversi anni ed i relativi pagamenti
- verifica delle tariffe approvate nei diversi anni
- trasmissione segnalazioni relative al servizio

Il sito comunale

<http://www.comune.gardonevaltrompia.bs.it/>

Il sito Aprica

<http://www.apricaspa.it/>

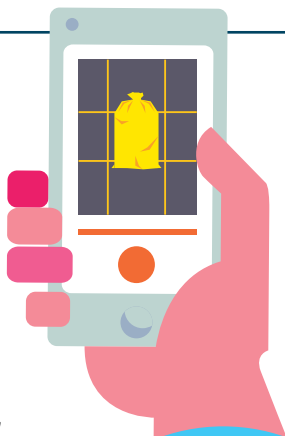


L'App

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 Gardone Val Trompia. 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 del Centro di Raccolta ed il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta.



Scarica l'App
PULlamo
per smartphone
e tablet



PULlamo

L'APP
GRATUITA
PER IL SERVIZIO
DI IGIENE
URBANA

SERVIZIO CLIENTI



Servizio Clienti

Dal 2015 è attivo il Numero Verde gratuito dedicato al servizio di igiene Urbana.

Il Numero Verde è 800 131077.

Richieste di informazioni, segnalazioni di infrazioni alle norme sui rifiuti, reclami, prenotazioni per ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti.

Le diverse segnalazioni vengono registrate dall'Ecosportello attraverso un apposito software al fine di poterne mantenere traccia e verificarne la presa in carico.

Ecosportello

Presso il municipio di Gardone Val Trompia, in via Mazzini, 2 è aperto l'Ecosportello, che fornisce tutte le informazioni relative a:

- raccolta dei rifiuti
- richieste di nuovi contenitori
- prenotazioni per il ritiro dei rifiuti ingombranti
- iscrizioni e cessazioni dal ruolo
- tariffa dei rifiuti

Orari di apertura dell'Ecosportello

lunedì dalle 10 alle 12.30

martedì e giovedì: dalle ore 10 alle 12.30 e dalle 16 alle 18.30

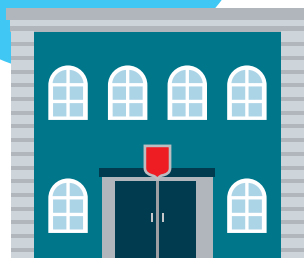
mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle 13.

Durante gli orari di apertura l'Ecosportello può essere contattato anche telefonicamente al **Numero Verde 800 131077**.

Oppure scrivi a: ecosportello@comune.gardonevaltrompia.bs.it



ECO
SPORTELLO



Contatti Gestori

www.apricaspa.it

e-mail: info@apricaspa.it

pec: aprica@pec.a2a.eu

www.asvt-spa.it

e-mail: ASVT.SPA@a2a.eu

pec: asvt@pec.a2a.eu

www.cauto.it

e-mail: cauto@cauto.it

pec: cauto@pec.cauto.it

CLAUSOLE SOCIALI

Il Gestore, sulla base del contratto di servizio, ha provveduto all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili come definite rispettivamente alle lettere f) e g) dell'art. 2 del Regolamento CE n. 2204 pubblicato sul GUCE in data 13.12.2002 per 58 ore lavorative settimanali.



Fac-simile di comunicazione al Gestore e per conoscenza al Comune di Gardone Val Trompia per i servizi di Igiene Ambientale

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

Mittente

Nome e Cognome

Indirizzo

Città

CAP

Stato

Telefono

E-mail

Oggetto

RECLAMO SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO INFORMAZIONE

Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

Data

Ora

Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

Data

Firma

Spedisca questo modulo via fax allo 030 832706, via e-mail a ecosportello@comune.gardonevaltrompia.bs.it oppure lo consegna presso l'Ecosportello in via Mazzini, 2. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al Numero Verde 800 131077, attivo lunedì dalle ore 10 alle 12.30, martedì e giovedì dalle ore 10 alle 12.30 e dalle 16 alle 18.30, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle 13.

La ringraziamo per la sua collaborazione e la informiamo che i dati da lei forniti saranno ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. Codice in materia di protezione dei dati personali.

Solo se differenziamo correttamente
possiamo dare una nuova vita ai rifiuti.
Forse non sapevate che...

...con 37 lattine si può
realizzare una moka



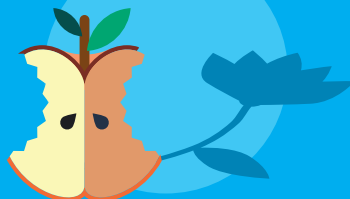
...da 7 barattoli di vetro
si ricava una bottiglia
di vetro nuova



...con 5 flaconi
di plastica si può fare
un innaffiatoio



...con gli scarti di cucina si ottiene
un terriccio utilizzabile per
la coltivazione di piante e fiori



Questa pubblicazione
è uno **strumento di tutela**
dei consumatori
e fornisce **informazioni**
utili sul **servizio**
di igiene ambientale
di Gardone Val Trompia

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito
www.apricaspa.it
www.comune.gardonevaltrompia.bs.it

Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via Codignole, 32 f/g
25124 Brescia