

Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Ambientale



Comune di Como

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 DEI LAGHI - Sede territoriale: Via Rezzonico, 10 - 22100 Como

Tel: 031 296284 - Mail: como@adiconsum.it

Sede Regionale: Via Vida, 10 - 20127 Milano

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



ADOC - Sede territoriale: Via Torriani, 27 - 22100 Como

Tel: 031.273295 - Mail: adoc@adoc-como.org



ADUSBEF - Sede territoriale: Via Dante, 25 - 22100 Como

Tel: 031 3370220 - Mail: studio.safiotimigliore@yahoo.it

Sede Regionale: Via Washington, 27 - 20146 Milano

Tel: 02 48517265 - Mail: info@adusbef.lombardia.it



CITTADINANZATTIVA - Sede territoriale: Via Varesina, 1/a - 22100 Como c/o Centro Civico Camerlata

Tel: 3311172067 - cittadinanzattiva.como@gmail.com

Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano

Tel: 02 36516647 - Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com



CODICI - Sede territoriale: Via Pessina, 105 - 22100 Como

Tel: 3336661211 - Mail: avv.catale@yahoo.it

Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano

Tel: 02 36503438 - Mail: codici.lombardia@codici.org

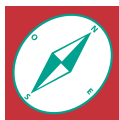


CONFCOSUMATORI - Sede territoriale: Via Collegio dei Dottori, 9 - 22100 Como

Tel: 3496939920 - 3337672963 - Mail: comoconfconsumatori@libero.it

Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano

Tel: 02 83241893 - Mail: lombardia@confconsumatori.it



FEDERCONSUMATORI - Sede territoriale: Via Italia Libera, 15 - 22100 Como

Tel: 031.242824 - Mail: como@federconsumatori.lombardia.it

Sede Regionale: Corso San Gottardo, 5 - 20136 Milano

Tel: 02 60830081 - Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



**Casa del
Consumatore**

LA CASA DEL CONSUMATORE - Sede territoriale: Via Borgovico, 35 - 22100 Como

Tel: 031 570799 - Mail: como@casadelconsumatore.it

Sede Nazionale: Via Bobbio, 6 - 20144 Milano

Tel: 02 76316809 - Mail: info@casadelconsumatore.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI - Sede territoriale: Via Brambilla, 35 - 22100 Como

Tel: 031 331211 - Mail: como@legaconsumatori.it

Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano

Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it

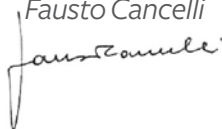
Cari cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi 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 da Aprica a Como, 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.

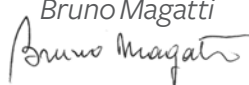
Siamo sinceramente convinti che anche noi, Amministrazione Comunale e Gestore del Servizio, trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

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

*Il Responsabile Operativo
Aprica*

Fausto Cancelli


*L'Assessore
all'Ecologia e Ambiente*

Bruno Magatti


Indice

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 6
1. L'impegno di Aprica	pag. 7
2. L'impegno dei cittadini di Como	pag. 8
3. Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 9
4. Nuovi progetti per una città sempre più pulita	pag. 12
5. La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 14
6. I contenitori per il conferimento dei rifiuti	pag. 17
7. Il nuovo Centro di Raccolta	pag. 19
8. Servizi, come e quando	pag. 22
9. La tassa sui rifiuti	pag. 24
10. Filo diretto con Aprica	pag. 25
11. Servizi disponibili a pagamento	pag. 26
12. Fac-simile di comunicazione ad Aprica	pag. 27

La Carta della Qualità dei Servizi

Aprica, società del gruppo A2A, è l'azienda che a Como gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra Aprica e il Comune di Como.

Un patto tra Aprica e i cittadini di Como

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che Aprica fornisce alla città con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. Per i cittadini di Como sarà così più facile controllare che i servizi erogati da Aprica corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento di Aprica e del suo operato.

L'impegno di Aprica, però, non basta 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 pulita la città.

I principi fondamentali

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

Validità della Carta

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2015.

A fronte di revisioni del servizio, Aprica si impegna a pubblicare sul sito www.apricaspa.it gli aggiornamenti per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, Aprica si servirà anche di altre modalità di comunicazione (es. volantinaggi ad hoc.)

Dove richiederla

È possibile richiedere gratuitamente la Carta:

- scaricandola dal sito www.apricaspa.it
- scaricandola dal sito www.comune.como.it
- presso la sede di Aprica di via Manzoni 17 a Montano Lucino, e presso il Centro di Raccolta di via Stazzi
- presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune
- presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori
- ogni anno, nel mese di maggio, durante la distribuzione dei sacchi per la raccolta degli imballaggi in plastica, dei rifiuti indifferenziati e dell'organico.

1. L'impegno di Aprica

Garantire la qualità dei servizi

Aprica si impegna a:

- effettuare i servizi con **continuità e regolarità**. Il Comune di Como effettua controlli a campione per verificare il rispetto da parte di Aprica degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovate inadempienze, le relative penali

- scegliere modalità di trattamento dei rifiuti 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
- predisporre i calendari dettagliati delle raccolte specifiche e renderli disponibili presso:
 - la sede di Aprica di via Manzoni 17 a Montano Lucino
il Centro di Raccolta di via Stazzi
 - gli Uffici del Servizio Ecologia e Ambiente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune
 - sul sito **www.apricaspa.it**

2. L'impegno dei cittadini di Como

Como pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato non solo del servizio di Aprica, ma anche dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, Aprica chiede ai cittadini di **rispettare le norme** contenute nel **Regolamento Comunale** per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

Eccole in sintesi:

- effettuare la raccolta differenziata **tenendo separati i diversi materiali**
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove possibile, al Centro di Raccolta
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario

- collaborare alla **riduzione dei rifiuti** limitando al minimo **l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui** (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- usare sempre i cestini stradali getta carta per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti**, ma conferirli al Centro di Raccolta
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita dotazione (sacchetti e/o palette), per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini stradali getta carta

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dal sito del Comune **www.comune.como.it**

3. Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Como, Aprica si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale, per esempio in occasione della distribuzione dei sacchi per la raccolta degli imballaggi in plastica e dei rifiuti indifferenziati
- redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- partecipare a 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
- partecipare al tavolo di lavoro e di confronto permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

La Customer Satisfaction dei servizi erogati da Aprica

Attraverso le ricerche di customer satisfaction che vengono effettuate ogni tre anni per il servizio complessivo, Aprica si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati alla città di Como.

Le procedure 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 da Aprica che vengono presi in esame sono:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- installazione e svuotamento dei cestini stradali getta carta per piccoli rifiuti
- pulizia del lago (per quanto di competenza)
- pulizia pozzetti e caditoie stradali
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali
- raccolta siringhe abbandonate
- gestione del Centro di Raccolta.

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 distribuzione di questionari, sia interviste telefoniche, sia "focus group" a famiglie residenti nel Comune di Como e ad operatori commerciali con attività a Como (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 rispetto alle precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali Aprica provvederà ad individuare azioni di miglioramento.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati ad Aprica o, in alternativa al Comune. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque **non oltre venti 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 (tempi medi di risposta 3 giorni lavorativi via e-mail, 8 giorni lavorativi per la corrispondenza ordinaria).

Ogni anno entro aprile, sul sito del Comune, viene pubblicato un report delle segnalazioni e dei reclami fatti dai cittadini relativo all'anno precedente.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami 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 Aprica.

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

4. Nuovi progetti per una città sempre più pulita

Operatori ecologici di zona

Aprica, al fine di garantire un presidio costante del territorio, in particolare delle zone più sensibili, ha individuato, all'interno del settore dell'igiene del suolo, degli operatori ecologici di zona.

Sono delle figure professionali che assicurano una migliore e più efficace pulizia e costituiscono un punto di riferimento certo per i cittadini per la segnalazione di problemi e criticità. Svolgono solo funzioni operative senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Locale e sono riconoscibili da un gilet ad alta visibilità che riporta la scritta "OPERATORE DI ZONA"; la loro entrata in servizio è prevista per il mese di luglio 2015.

Cestini getta carta

Nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico sono stati installati nuovi cestini getta carta scelti per inserirsi in modo armonioso nel contesto urbano; dovranno essere utilizzati per piccoli rifiuti quali: fazzoletti, mozziconi di sigarette (opportunamente spenti), carta etc..

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 che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati.

Durante gli interventi di educazione ambientale l'operatore Aprica provvede alla consegna di specifico materiale informativo.

Aprica è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.

L'Assessorato all'Ecologia ed Ambiente, in collaborazione con Aprica, organizza ogni anno scolastico specifiche attività di educazione ambientale e, periodicamente, concorsi a premi, rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado di Como, finalizzati a diffondere la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la prevenzione dei rifiuti, 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 da Aprica.

Sistemi di rilevazione satellitare

Aprica, come previsto dal contratto di servizio, con l'Amministrazione Comunale ha installato su tutta la flotta dei veicoli dedicata allo spazzamento delle strade, dei sistemi satellitari che consentono di verificare l'operatività dei predetti veicoli. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio certificandone i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.).

5. La raccolta differenziata dei rifiuti

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

nei quartieri periferici e nella zona collinare i rifiuti vengono raccolti con le seguenti modalità:

- rifiuti indifferenziati, ritiro con frequenza bisettimanale
- rifiuti organici, ritiro con frequenza bisettimanale
- carta e cartone, ritiro con frequenza settimanale per le utenze domestiche
- vetro misto a barattolame, ritiro con frequenza settimanale
- imballaggi in plastica, ritiro con frequenza settimanale.

Nella Convalle i rifiuti vengono raccolti con le seguenti modalità:

- rifiuti indifferenziati, ritiro con frequenza bisettimanale
- rifiuti organici, ritiro con frequenza bisettimanale
- carta e cartone, ritiro con frequenza settimanale, bisettimanale solo per le utenze non domestiche di via Milano, Cigalini, Mugiasca, e trisettimanale solo per le utenze non domestiche della Città Murata
- vetro misto a barattolame, ritiro con frequenza settimanale
- imballaggi in plastica, ritiro con frequenza settimanale, bisettimanale solo per le utenze non domestiche della Città Murata

L'esposizione dei rifiuti deve avvenire :

- nei quartieri periferici: dalle ore 21 del giorno precedente il ritiro
- in Convalle: tra le ore 18 e le ore 20 dei giorni previsti

Ritiro dei contenitori usati per l'esposizione dei rifiuti:

in Convalle: i contenitori devono essere ritirati entro le 8.00.

Nei quartieri periferici i bidoni carrellati devono essere ritirati entro le 14.00. I bidoncini monofamiliari, il prima possibile, non oltre le 21.00.

I calendari di raccolta possono essere consultati sul sito www.apricaspa.it nella sezione Servizi di zona, oppure si possono ritirare gratuitamente in forma cartacea presso l'Ufficio Ecologia e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Como, nonché presso la sede Aprica di via Manzoni, 17 a Montano Lucino.

Ritiro dei rifiuti ingombranti

Il ritiro gratuito di: mobili, elettrodomestici e oggetti ingombranti di arredo in genere, all'interno dell'abitazione o sue pertinenze, è riservato alle persone appartenenti alle categorie protette (disabili, ultrasessantenni), che possono richiederlo direttamente al Settore Ambiente del Comune, aperto ai cittadini il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il mercoledì dalle 8.30 alle 15.30.

Per le Utenze domestiche, non ricadenti nelle suddette categorie, il ritiro gratuito è previsto nella misura massima di n. 10 utenze a settimana, con un limite quantitativo di 1 metro cubo per utenza e con l'impegno che gli stessi cittadini posizionino tali rifiuti a filo strada nei tempi e nei modi concordati con Aprica.

Il ritiro può essere prenotato telefonando al numero verde 800 437678 oppure alla sede Aprica di Montano Lucino al numero 031 520760.

Raccolta differenziata per punti di conferimento

Su tutto il territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori per la raccolta differenziata di indumenti usati, pile esauste e farmaci scaduti.

Raccolta differenziata delle pile esauste

Avviene grazie a contenitori da banco custoditi presso i rivenditori e tramite alcuni appositi contenitori stradali; gli elenchi sono consultabili sui seguenti siti:

www.apricaspa.it - www.comune.como.it

Raccolta differenziata dei farmaci scaduti

È realizzata con contenitori custoditi presso le farmacie. Le posizioni sono disponibili sul sito **www.apricaspa.it**

Indumenti usati

In diversi punti della città sono stati posizionati appositi contenitori stradali gialli gestiti da cooperative sociali organizzate da “Caritas” e “Humana People to People Italia” che raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclaggio. L'elenco aggiornato è reperibile sul sito del Comune di Como www.comune.como.it

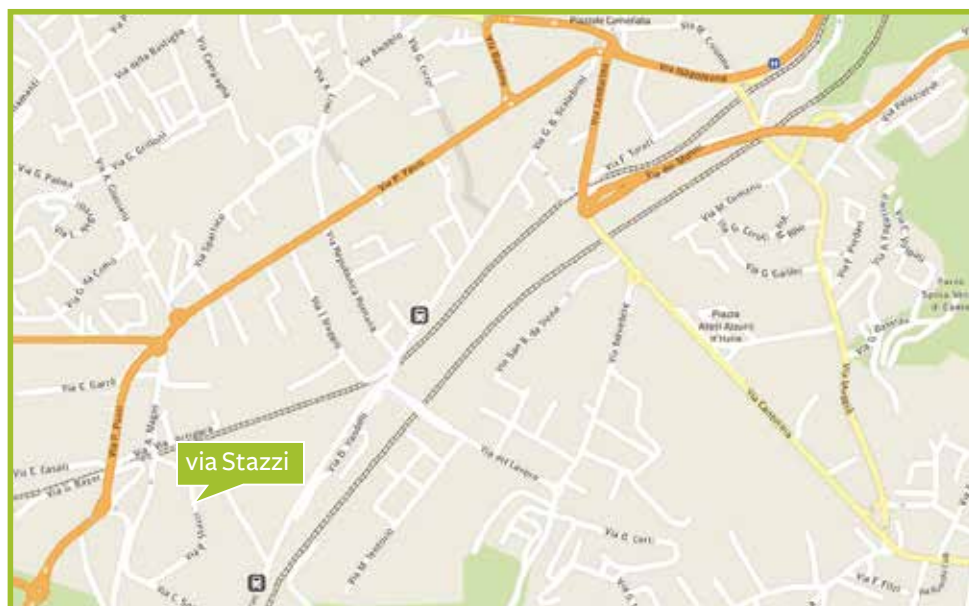
6. I contenitori per il conferimento dei rifiuti

	RIFIUTO INDIFFERENZIATO	Raccolta: bisettimanale
	RIFIUTO ORGANICO DA CUCINA	Raccolta: bisettimanale
	CARTA E CARTONE	Svuotamento: settimanale
	VETRO E METALLO	Svuotamento: settimanale
	PLASTICA	Svuotamento: settimanale
	IMBALLAGGI IN CARTONE PRESSO I "GRANDI UTENTI"	Raccolta: Città Murata trisettimanale; Via Milano-Cigalini-Mugiasca bisettimanale

	<p>IMBALLAGGI IN PLASTICA PRESSO I “GRANDI UTENTI”</p>	<p>Raccolta: Città Murata bisettimanale</p>
	<p>RIFIUTI INGOMBRANTI</p>	<p>Centro di Raccolta di via Stazzi</p>
	<p>PILE ESAUSTE</p>	<p>Svuotamento: settimanale</p>
	<p>FARMACI SCADUTI</p>	<p>Svuotamento: settimanale</p>
	<p>INDUMENTI USATI</p>	<p>Svuotamento: settimanale</p>

7. Il nuovo Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta si trova in via Stazzi (zona sud di Como, vicino alla stazione ferroviaria Albate - Camerlata).



Al Centro di Raccolta si possono portare:

- pile scariche
- farmaci scaduti
- rifiuti voluminosi: mobili (poltrone, divani, reti per letto), oggetti diversi (materassi, cucine, scaldabagni, piante da arredamento, biciclette), rifiuti che derivano da attività di manutenzione domestica (porte, finestre, tapparelle, moquette, lavandini)
- beni durevoli dismessi: frigoriferi, surgelatori, congelatori, televisori, computer, lavatrici, lavastoviglie, condizionatori d'aria

- inerti (macerie, sanitari, calcinacci) derivanti da piccoli interventi domestici
- rifiuti verdi e potature
- prodotti e contenitori etichettati con i simboli T e/o F e pitture in genere
- lampade ad incandescenza, lampade fluorescenti - a basso consumo (da depositare integre)
- materiale elettrico
- batterie auto
- oli e grassi di frittura
- cartucce esauste per toner
- pneumatici (bici, moto e autovetture, ad esclusione di autocarri e macchine operatrici)
- oli minerali esausti
- vetro in lastre e imballi in vetro (bottiglie, vasetti, etc.)
- ferro (pezzi di mobili disassemblati, piccoli oggetti)
- legno (assi, parti di mobili, cassette, armadi, tavoli, sedie)
- carta e cartone
- imballaggi in plastica

Le utenze domestiche possono accedervi solo con l'Ecopass nei seguenti orari:

dal **MARTEDÌ al VENERDÌ** 8.30 - 14.00

SABATO 8.30 - 12.00 e 13.30 - 17.00

DOMENICA 8.30 - 12.00

LUNEDÌ CHIUSO

Dal **1° ottobre 2015**, il mercoledì e il venerdì l'ingresso sarà consentito **esclusivamente alle utenze non domestiche**.

In merito allo smaltimento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche provenienti da nuclei domestici, vi ricordiamo quanto previsto dal DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2014, n. 49 in attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti RAEE.:

Ai sensi dell'art. 11 del D.lgs 14.03.2014, i rivenditori di elettrodomestici, assicurano, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica destinata ad un nucleo domestico, il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura usata di tipo equivalente. Devono inoltre effettuare all'interno dei locali del proprio punto vendita o in prossimità immediata di essi la raccolta a titolo gratuito dei RAEE provenienti dai nuclei domestici di piccolissime dimensioni conferiti dagli utilizzatori finali, senza obbligo di acquisto di AEE di tipo equivalente se la superficie di vendita di AEE al dettaglio risulta di almeno 400 mq.

8. Servizi, come e quando

Servizi	Come	Quando
Pulizia Stradale pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	Spazzamento fine: squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici e manuali	Frequenze diversificate: da 7 giorni su 7 a 1 volta alla settimana
	Spazzamento Città Murata: pulizia meccanizzata della carreggiata, inclusi i marciapiedi	Frequenza giornaliera
	Spazzamento Convalle (esclusa Città Murata): pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della carreggiata, inclusi i marciapiedi, in orario notturno	Frequenza settimanale
	Spazzamento quartieri periferici: pulizia meccanizzata inclusi i marciapiedi, in orario diurno	Frequenza settimanale
	Cestini: operatori dotati di motocarro vuotano i cestini	Frequenza giornaliera
	Pulizia dei vialetti, delle aiuole all'interno delle aree verdi	Frequenza giornaliera
	Pulizia aree cani e operazioni di pulizia a completamento	Frequenza giornaliera

Servizi	Come	Quando
Spurgo pozzetti stradali	<p>Pulizia delle caditoie: rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali e relativo smaltimento dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Ambiente del Comune dei pozzetti che presentano guasti strutturali</p>	<p>Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto: il programma prevede l'intervento su tutte le opere con frequenza ciclica pari a sette anni circa (circa 8.150 pozzetti/anno.) Si interviene anche su segnalazione degli Uffici Comunali preposti</p>
Pulizia viali alberati	<p>Spazzamento aree con squadre di operatori dotati di mezzo aspira-foglie, autocompattatore o motocarro e spazzatrice al seguito</p>	<p>Frequenza: settimanale per pulizia accurata (periodo autunnale) e quindicinale per mantenimento</p>
Pulizia mercati	<p>Raccolta rifiuti e spazzamento area con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici</p>	<p>Frequenza: al termine di ogni mercato</p>
Raccolta siringhe abbandonate		<p>Durante il servizio ordinario ed anche su segnalazione degli uffici comunali e/o degli utenti.</p>

9. La tassa sui rifiuti

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana svolti da Aprica a Como (descritti nella presente Carta): pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune.

La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la TARI viene calcolata sui metri quadri effettivi considerando una presunta produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale nella misura determinata dalla Provincia che viene riversata totalmente alla stessa.

10. Filo diretto con Aprica

Per qualsiasi richiesta di informazioni, segnalazioni di infrazioni alle norme sui rifiuti, reclami, ecc. e per tutti i servizi e le emergenze:

Numero Verde gratuito

800 437678 **dal lunedì al venerdì** dalle ore 8.00 alle ore 17.00,
sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Numero telefonico diretto:

031 520760 **dal lunedì al venerdì** dalle ore 8 alle ore 17.00,
sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Fax 031 506260

Sportello aperto al pubblico:

Via Manzoni, 17 Montano Lucino (CO)

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00

www.apricaspa.it

E-mail: info@apricaspa.it

Posta certificata: aprica@pec.a2a.eu

11. Servizi disponibili a pagamento

- Interventi diversi in area privata di raccolta rifiuti o pulizia stradale di natura occasionale, regolati da accordi personalizzati
- Servizi di posizionamento contenitori, raccolta rifiuti o di pulizia a seguito di manifestazioni, eventi o spettacoli
- Pulizia piazzali e parcheggi privati
- Raccolta differenziata di cartucce esaurite di toner presso aziende e studi professionali
- Raccolta differenziata della carta e del cartone per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- Raccolta differenziata del legno per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali e/o pericolosi presso le aziende
- Raccolta rifiuti ingombranti per utenze non domestiche
- Raccolta e distruzione documenti
- Raccolta scarti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde privato
- Noleggio e trasporto di container per la raccolta dei rifiuti

Questi servizi possono essere richiesti telefonando al numero verde 800 437 678, alla sede Aprica di Montano Lucino al numero 031 520760 oppure inviando una mail a como.preventivi@a2a.eu.

12. Fac-simile di comunicazione ad Aprica e per conoscenza Comune di Como

(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
------	-----	--

Descrizione e dettagli

Data	Firma

Il presente modulo deve essere inviato via fax allo **031 520760**, o via email a **info@apricaspa.it**, oppure spedito ad Aprica S.p.A. in via Manzoni, 17 22070 Montano Lucino (CO). La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde **800 437 678**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali". Aprica fa proprio il protocollo sottoscritto dal Comune di Como con le Associazioni dei Consumatori riproponendolo nei suoi punti salienti quale presupposto delle relazioni e delle disposizioni in esse contenute, individuando tempi, modi e risorse per la sua realizzazione.

Aprica S.p.A. via Manzoni, 17 22070 Montano Lucino (CO) - Telefono 031.520760 - fax 031.506260 - info@apricaspa.it - www.apricaspa.it - Numero Verde 800 437 678

Contatti e informazioni



chiama il numero verde gratuito **800.437678**



scrivi **info@apricaspa.it**



visita **www.apricaspa.it**

Seguici su:



Facebook



Twitter

Aprica S.p.A.

Sede legale

Via Lamarmora 230 - 25124 Brescia

Sede operativa

Via Manzoni 17 - 22070 Montano Lucino (CO)