



# 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

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



## ADOC

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



## CONIACUT

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



## FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Brescia: Via F.lli Folonari, 7 - 25126 Brescia  
Tel: 030 3729251 - Mail: [federconsumatori@cgil.brescia.it](mailto:federconsumatori@cgil.brescia.it)  
Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20132 Milano - Tel: 02 60830081  
Mail: [federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it)



## LEGA CONSUMATORI

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

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



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



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



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



**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**  
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**. Questa edizione è stata revisionata nel 2017 a seguito dell'introduzione di una nuova modalità tariffaria e dell'avvio di nuovi servizi per i cittadini. 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](http://www.apricaspa.it) e del Comune [www.comune.gardonevaltrompia.bs.it](http://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](http://www.comune.gardonevaltrompia.bs.it)  
[www.apricaspa.it](http://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.

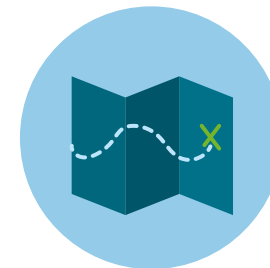
La normativa indica, in ordine di priorità, quali azioni possono essere messe in campo per evitare o rimandare la fase dello smaltimento:

- 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 è stata aperta nel 2016 e si trova presso il Centro di Raccolta comunale di via Roma 2.

## 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, ha reso disponibile nel 2016 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.

## CARTA E CARTONE



Svuotamento  
**settimanale**



LA CARTA E IL CARTONE  
VANNO NEL CONTENITORE VERDE

## ORGANICO



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



L'ORGANICO  
VA NEL CONTENITORE MARRONE

## 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

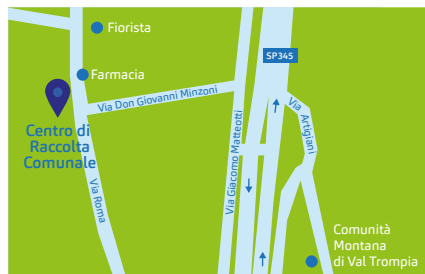
L'accesso è consentito con **apposita tessera consegnata insieme al kit**.



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.



# I RIFIUTI INGOMBRANTI

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.



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.

# LE PILE E I FARMACI



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



## \* 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.

## AUSILII TESSILO SANITARI



La raccolta degli ausilii 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).

## RACCOLTA OLI VEGETALI

Dal mese di maggio 2017 è stata avviata la raccolta degli oli vegetali esausti mediante contenitori stradali metallici antirandagismo. I cittadini possono raccogliere l'olio vegetale domestico in bottigliette di plastica (per acqua, bibite e olio) e inserirle ben chiuse negli appositi contenitori. È importante lasciar raffreddare l'olio raccolto prima di conferirlo.

I contenitori si trovano nei seguenti punti:

1. Scuola Gianburrasca - Magno - via X Giornate (Ingresso Scuola Infanzia)
2. Scuola Anna Frank - Inzino - Via Val Trompia
3. Località Oneto - Inzino - via Il Giugno (presso area Pozzo Oneto)
4. Scuola Andersen - Gardone - via Roma
5. Scuola Rodari/Canossi - Gardone - via Diaz
6. Isola Ecologica di Gardone - Via Roma, 2

**COSA PUÒ ESSERE RACCOLTO:** olio e grassi derivati da fritture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi ecc.)

**COSA NON PUÒ ESSERE RACCOLTO:** acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti.

## SPAZZAMENTO STRADALE

SERVIZI	COME	QUANDO
<b>PULIZIA STRADALE</b> Pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	<b>Spazzamento meccanico e manuale</b>	Il servizio viene svolto mediante <b>spazzatrice grande</b> , con appoggio di operatore appiedato, dotato di soffiatore. La cadenza della pulizia è <b>mensile</b> . Una <b>spazzatrice piccola</b> , senza operatore appiedato, svolge un servizio di pulizia programmato che comprende anche le piste ciclabili. La cadenza di tale servizio è <b>settimanale</b>
	<b>Spazzamento manuale</b> 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 <b>con frequenza di 6 ore al giorno per 6 giorni alla settimana</b> . Un terzo operatore svolge il servizio Aree verdi e parcheggi, con frequenza di 6 ore al giorno per cinque giorni alla settimana.
	<b>Svuotamento dei contenitori posti sul territorio comunale</b> Svuotamento dei cestini di pile e farmaci e conferimento al Centro di Raccolta Comunale	Il servizio viene svolto con un veicolo dedicato a <b>chiamata</b>

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.

A partire dall'anno 2017 si applica una tariffa a "Volume minimo garantito", prima applicazione della tariffa puntuale:

- ad ogni utenza, viene assegnata una dotazione minima (volume minimo garantito) di sacchi grigi per il rifiuto dell'indifferenziato, in tagli da n. 10 sacchi/rotolo, in misura stabilita dall'Amministrazione Comunale, che tiene conto della produzione media di rifiuti indifferenziati annuale per ogni singola categoria di utenza domestica e non domestica;
- la determinazione del volume minimo garantito riferibile ad ogni categoria di utenza è effettuata in base ai dati statistici in possesso del Comune e/o del soggetto gestore del servizio;
- le utenze domestiche sono dotate di un volume minimo garantito di sacchi grigi da litri 60, mentre quelle non domestiche di sacchi da litri 60 o 110;
- il costo dei sacchi costituenti il "Volume minimo Garantito" è compreso nella quota variabile addebitata ad ogni utenza;
- l'utilizzo di sacchi per la raccolta indifferenziata in misura maggiore rispetto al



### INFORMAZIONI

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

"Volume minimo Garantito" comporta per il cittadino o l'impresa il pagamento di una maggiorazione TARI in base a tariffe approvate annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Il Comune con proprio Regolamento ha stabilito tre rate di pagamento ed 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 tempestivamente e comunque entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data d'inizio del possesso, una dichiarazione allo Sportello Polifunzionale – Ecosportello dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili ai tributi e devono presentare in tempo reale la dichiarazione anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

## 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/>

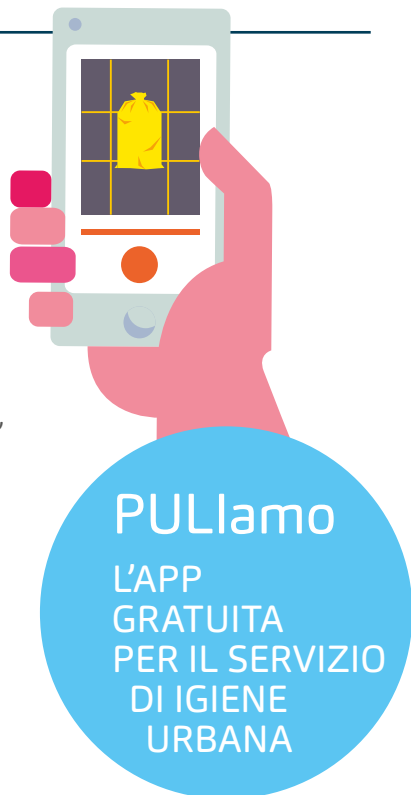


## L'App

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



## 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

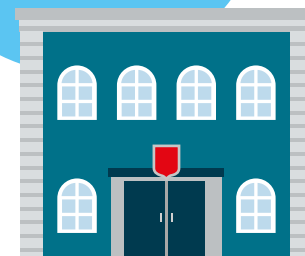
martedì e giovedì: dalle ore 10 alle 12.30 e dalle 16 alle 18.30

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](mailto:ecosportello@comune.gardonevaltrompia.bs.it)

Durante il periodo estivo l'Ecosportello potrà subire variazioni dell'orario di apertura al pubblico. Gli orari vengono aggiornati sul sito comunale nell'area dedicata al porta a porta.



## Contatti Gestori

[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)

e-mail: [info.apricaspa@a2a.eu](mailto:info.apricaspa@a2a.eu)

pec: [aprica@pec.a2a.eu](mailto:aprica@pec.a2a.eu)

[www.asvt-spa.it](http://www.asvt-spa.it)

e-mail: [ASVT.SPA@a2a.eu](mailto:ASVT.SPA@a2a.eu)

pec: [asvt@pec.a2a.eu](mailto:asvt@pec.a2a.eu)

[www.cauto.it](http://www.cauto.it)

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

pec: [cauto@pec.cauto.it](mailto: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  
Città  
Stato  
E-mail

Indirizzo  
CAP  
Telefono

## 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](mailto: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](http://www.apricaspa.it)  
[www.comune.gardonevaltrompia.bs.it](http://www.comune.gardonevaltrompia.bs.it)

**Aprica SpA**

Sede legale  
Via Lamarmora, 230  
25124 Brescia

Sede operativa  
Via Codignole, 31/G  
25124 Brescia