



una "carta" per me?

Carta della Qualità
dei Servizi di Igiene
Ambientale

Comune di Bergamo



SOMMARIO

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 6
L'impegno del Gestore	pag. 7
L'impegno dei cittadini di Bergamo	pag. 9
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 11
Servizi per una città sempre più pulita	pag. 14
La raccolta differenziata domiciliare	pag. 15
Contenitori per il conferimento dei rifiuti	pag. 17
La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 22
Piattaforma ecologica	pag. 23
Servizi, come e quando	pag. 24
Impianti di valorizzazione e trattamento	pag. 28
La tassa sui rifiuti (TARI)	pag. 30
Servizi disponibili a pagamento	pag. 31
Filo diretto con l'Amministrazione e il Gestore	pag. 31
Fac-simile di comunicazione al Gestore	pag. 33

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

via Carnovali 88/A - 24126 Bergamo
Tel. 035 324585 - Fax 035 324768
adiconsum@bergamo.cisl.it - www.adiconsum.it



ADOC

via San Bernardino 72/e - 24122 Bergamo
Tel. 035 247819
adoc@adocbergamo.it



FEDERCONSUMATORI

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



MOVIMENTO CONSUMATORI

via Rampinelli 10 - 24126 Bergamo
Tel. 333 4648069
bergamo@movimentoconsumatori.it
www.consumatoriberghamo.it

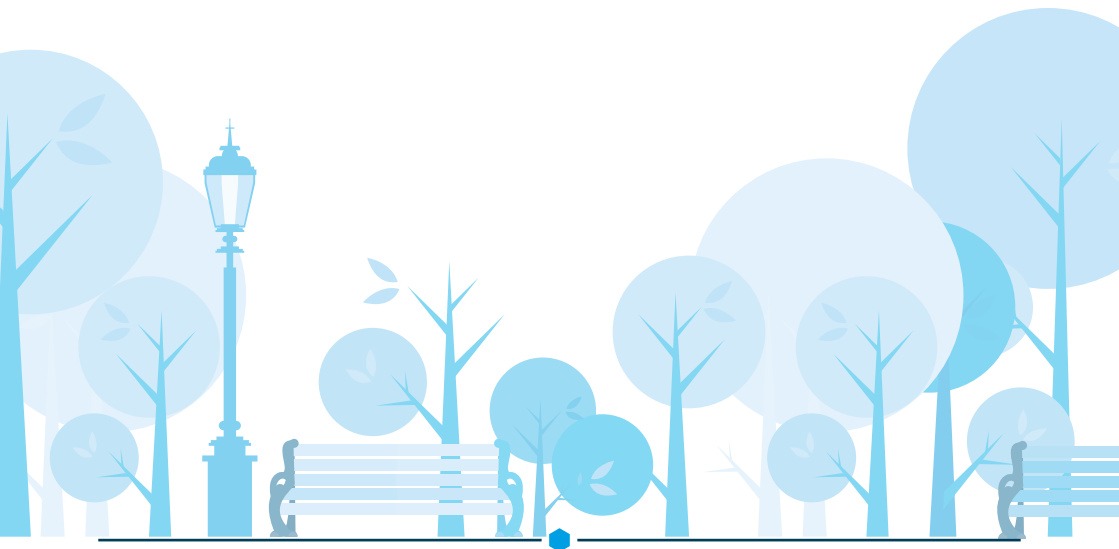
Cari cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi (d'ora in poi "Carta") è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati dalla società Aprica (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 Bergamo, 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, 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



LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il presente documento viene redatto in osservanza alla 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 Bergamo

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 Bergamo e vengono descritte le modalità con cui il Gestore ne garantisce la qualità. Per i cittadini sarà più facile controllare che i servizi erogati corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini di Bergamo, è uno stimolo al miglioramento del servizio.

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

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

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** e **www.comune.bergamo.it** gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (volantinaggio, App, etc....).

DOVE TROVARLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- scaricandola dal sito **www.apricaspa.it**
- scaricandola dal sito **www.comune.bergamo.it**
- presso gli uffici di Aprica in via Moroni n° 337 a Bergamo
- presso gli uffici della Piattaforma Ecologica di Aprica in via Goltara a Bergamo
- presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente a Palazzo Uffici – p.zza Matteotti n° 3
- presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori
- ogni anno, nel mese di ottobre, durante la distribuzione dei sacchi per la raccolta dei rifiuti.

Nei vari punti di distribuzione sarà affissa apposita locandina che spieghi il fine e l'utilità della Carta dei Servizi stessa.



L'IMPEGNO DEL GESTORE

Garantire la qualità dei servizi

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

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia. Il Comune di Bergamo effettua controlli, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applica, in caso di comprovata inadempienza, le penali previste all'art. 23 del Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di Bergamo e Aprica Spa.
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale
- far rispettare il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti del Comune di Bergamo, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie, che saranno comminate dal Comune, nel caso di inosservanza e informare i cittadini in modo puntuale; i calendari dettagliati delle raccolte specifiche per quartiere sono:
 - disponibili nelle sedi aziendali del Gestore, presso la Piattaforma Ecologica di via Goltara, presso gli Uffici del Servizio Ecologia e Ambiente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune
 - consultabili sul sito www.apricaspa.it
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti eco-compatibili.



Gli Ispettori Ecologici del Gestore

L'articolo 56 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, approvato con deliberazione comunale n. 47/I15671 del 27/03/2003 e s.m.i., stabilisce che le violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dal Corpo di Polizia Locale, dalle Guardie Ecologiche Volontarie del Comune di Bergamo e dal personale del Gestore (Ispettori Ecologici) espressamente incaricati con provvedimento comunale.

Pertanto, al personale del Gestore che ha frequentato un corso di formazione presso la Polizia Locale ed è ritenuto idoneo dalla stessa, viene conferita con decreto del Sindaco la qualifica di Ispettore Ecologico per l'accertamento delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, all'art. 192 del D. Lgs. N. 152/2006 e sue successive modifiche ed integrazioni e al Regolamento di Polizia Urbana. Gli Ispettori Ecologici del Gestore, anche con il supporto della Polizia Locale, operano per i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento Comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).



L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BERGAMO

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

- effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, scaricabile dal sito www.apricaspa.it nella sezione Documenti e Normative (Art. da 13 a 31 del Regolamento Comunale per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati)
- utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti, quali pile, farmaci, indumenti usati. (art. 20, 27 e 28 del Regolamento Comunale)
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi stabiliti dal Regolamento Comunale e specificati nel calendario di zona, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti (art. 15 del Regolamento Comunale)
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso la Piattaforma Ecologica (art. 24 del Regolamento Comunale)
- usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti (art. 38 del Regolamento Comunale)
- non gettare per terra i mozziconi di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015)
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini getta rifiuti (art. 44 del Regolamento Comunale)
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta previsti per lo spazzamento notturno delle strade (Codice della Strada)



-
- in caso di nevicata rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione (art. 50 del Regolamento Comunale)
 - contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili
 - conferire i beni ancora funzionanti ai Centri del Riuso, dove attivati

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti:

- www.apricaspa.it
- www.comune.bergamo.it



ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

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

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


La Customer Satisfaction dei servizi erogati dal Gestore

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

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

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

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- installazione e svuotamento dei cestini stradali getta rifiuti
- pulizia pozzetti e caditoie stradali
- sgombero della neve
- sterramento e diserbo di strade e aree pubbliche
- lavaggio e disinfezione delle fontane
- cancellazione scritte su edifici pubblici
- interventi di emergenza a seguito di incidenti stradali
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali
- rimozione di carcasse animali abbandonate su suolo pubblico
- raccolta siringhe abbandonate
- gestione della Piattaforma Ecologica.



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

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

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

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

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

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

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

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti per i servizi con pagamento diretto da parte dei cittadini al Gestore, l'interessato può rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori ed attivare la procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale e gratuita della controversia.

Il Gestore, ricevuta la richiesta di avvio di procedura di conciliazione, dovrà convocare una apposita riunione tra le parti entro il termine di 15 giorni e chiudere la procedura entro i successivi 15 giorni.

avete PROGETTI?

Servizi per rendere la città di Bergamo
sempre più sostenibile



SERVIZI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

Operatori ecologici di zona

Il Gestore, 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, 35 operatori ecologici di zona.

È una figura professionale che assicura una migliore e più efficace pulizia e costituisce un punto di riferimento certo per i cittadini per la segnalazione di problemi e criticità, senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Locale.

Cestini getta rifiuti

Nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico sono stati installati nuovi cestini getta rifiuti, scelti per inserirsi in modo armonioso nel contesto urbano. Lo svuotamento dei cestini, monitorati costantemente, è garantito tutti i giorni in tutta la città.

Progetti di educazione ambientale

È questo sicuramente uno dei target di eccellenza del Gestore che, da decenni ormai, ha iniziato una fattiva collaborazione 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 al tema dei 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 del Gestore provvede alla consegna di specifico materiale informativo.

Il Gestore 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.

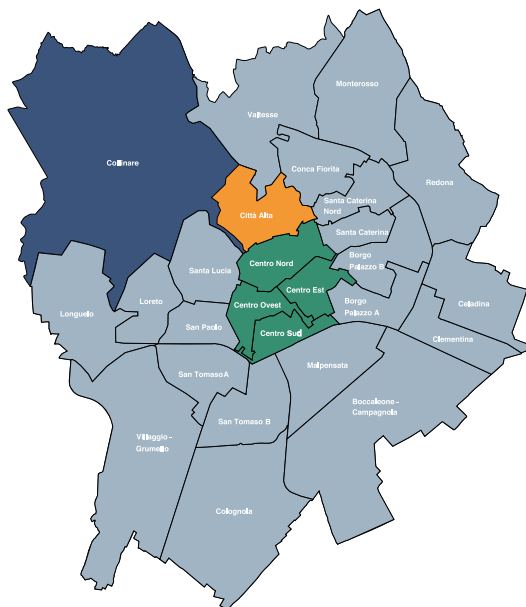
Il Comune di Bergamo, Assessorato all'Ambiente, Politiche Energetiche e Verde Pubblico e Assessorato all'Istruzione, Università, Formazione e Sport, in collaborazione con il Gestore organizzano ogni anno scolastico specifici progetti. Si tratta di progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado di Bergamo, finalizzati a diffondere la prevenzione dei rifiuti, la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la promozione della raccolta differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati dal Gestore.

Sistemi di rilevazione satellitare

Il Gestore ha installato su tutta la flotta veicoli dedicata allo spazzamento delle strade nonché sulla flotta dedicata a fronteggiare gli eventi a carattere nevoso, 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.).

RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE

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



RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE DOMESTICHE			
		Centro città	Città Alta borgo storico	Collinare e San Vigilio	altri quartieri
rifiuti indifferenziati	sacco grigio trasparente	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale
rifiuti organici	bidone marrone o verde	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
carta e cartone	bidone verde o scatole di cartone	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale
vetro e barattolame metallico	bidone blu	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale
imballaggi in plastica	sacco giallo	quindicinale	settimanale	quindicinale	quindicinale

RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE NON DOMESTICHE			
		Centro città	Città Alta borgo storico	Collinare e San Vigilio	altri quartieri
rifiuti indifferenziati	sacco grigio trasparente	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale
rifiuti organici	bidone marrone o verde	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
carta e cartone	bidone verde o scatole di cartone	bisettimanale	settimanale	quindicinale	settimanale per le utenze commerciali con produzione significativa
vetro e barattolame metallico	bidone blu	settimanale	bisettimanale	quindicinale	settimanale per le utenze commerciali con produzione significativa
imballaggi in plastica	sacco giallo	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale

L'esposizione dei rifiuti deve avvenire non oltre due ore antecedenti l'orario previsto per il ritiro dei rifiuti per ogni singolo quartiere. Il ritiro dei contenitori deve avvenire in giornata.

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 Bergamo, la Piattaforma Ecologica di via Goltara 23, lo sportello TARI di via Suardi 26, la sede Aprica di via Giambattista Moroni 337.

Ritiro dei rifiuti ingombranti

Per il ritiro presso le abitazioni di mobili, elettrodomestici e oggetti ingombranti di arredo è richiesto il pagamento del solo trasporto proporzionalmente al volume dei rifiuti ritirati. Il servizio può essere prenotato presso la sede operativa di Aprica al numero 035 351663 - 035 351600, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00; in alternativa gli interessati possono portare i rifiuti ingombranti presso la Piattaforma Ecologica e in tal caso il conferimento è gratuito.

I tempi di attesa per il ritiro presso la propria abitazione variano a seconda dell'affluenza delle prenotazioni, il servizio è garantito entro un massimo di 15 giorni. L'esposizione del rifiuto deve avvenire poche ore prima del prelievo, a filo strada o comunque in area raggiungibile dal mezzo aziendale.

CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Frazione residua indifferenziata

Sacchi semitrasparenti che possono essere ritirati gratuitamente nel solo mese di ottobre di ogni anno (per le nuove utenze è possibile ritirare la dotazione presso la sede Aprica di via Gianbattista Moroni 337)

Imballaggi in plastica

Sacchi gialli per la raccolta di imballaggi in plastica possono essere ritirati gratuitamente nel solo mese di ottobre di ogni anno (per le nuove utenze il ritiro avviene presso la sede Aprica di via Gianbattista Moroni 337).

Rifiuti organici (avanzi di cucina)

Contenitore monoutenza da 10 e 30 lt e condominiale da 120 lt

Carta, cartoncino, cartone a pezzi e cartoni per bevande (Tetra Pak)

Contenitore verde da 120 lt e da 360 lt (non è prevista la fornitura di contenitori monoutenza).

Vetro misto a barattolame

Contenitore azzurro monoutenza da 30 lt e condominiale da 120 e da 240 lt

Imballaggi in cartone presso i "grandi utenti"

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



COME, DOVE, QUANDO?

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

ORGANICO



bisettimanale



L'ORGANICO
VA NEL CONTENITORE VERDE O MARRONE

CARTA E CARTONE



bisettimanale, settimanale
o quindicinale a seconda
della zona



IN PACCHI LEGATI, SCATOLE DI CARTONE O NEL
BIDONE VERDE

VETRO



bisettimanale,
settimanale o
quindicinale a seconda
della zona



IL VETRO E IL BARATTOLAME VANNO NEL
BIDONE BLU

IMBALLAGGI IN PLASTICA



Settimanale o
quindicinale a seconda
della zona



LA PLASTICA VA NEL SACCO GIALLO

INDIFFERENZIATO



Settimanale



I RIFIUTI INDIFFERENZIATI
VANNO NEL SACCO GRIGIO TRASPARENTE

...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.



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

Raccolta differenziata per punti di conferimento

Sul 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; per l'elenco consultare il sito www.apricaspa.it

Raccolta differenziata dei farmaci scaduti

È realizzata con contenitori custoditi presso le farmacie e a Palazzo Uffici.

Indumenti usati

Dal 1999 è stata introdotta a Bergamo un'importante raccolta differenziata con scopi di solidarietà. In diversi punti della città sono stati posizionati appositi contenitori stradali gialli gestiti da cooperative sociali che raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclaggio.

Ecovan

L'Ecovan è un mezzo attrezzato presso il quale i cittadini possono conferire i rifiuti pericolosi domestici.

Cosa portare: farmaci scaduti, olii minerali e vegetali, pile, batterie per auto, tubi al neon, lampade fluorescenti, contenitori di prodotti con etichetta T e/o F, scarti vegetali (solo in piccole quantità), pneumatici. L'Ecovan si trova al Lazzaretto il sabato mattina dalle ore 10.00 alle 12.00.

Raccolta oli vegetali esausti

In ogni quartiere sono collocati appositi contenitori nei quali i cittadini possono conferire l'olio vegetale esausto. Per conoscere l'ubicazione dei contenitori, consultare il sito www.apricaspa.it alla sezione servizi di zona.

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

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

PIATTAFORMA ECOLOGICA

L'area attrezzata della Piattaforma Ecologica, dove i cittadini di Bergamo possono portare anche rifiuti riciclabili, voluminosi, ingombranti, si trova in via Goltara 23 (zona sud ovest direzione Lallio/Dalmine).

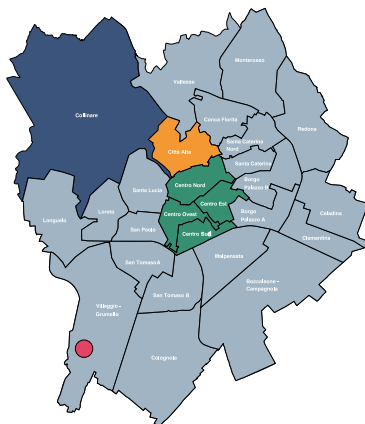
I cittadini, cosiddetti utenze domestiche, possono accedervi con la Carta Regionale dei Servizi (CRS) e possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche normative che impongono particolari modalità di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ecc..

Tra le principali tipologie di rifiuti conferibili si evidenziano: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e barattolame, sfalci e ramaglie, materiale ferroso, materiale inerte, pile e batterie, oli di origine minerale e vegetale.

Le utenze non domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti direttamente nell'area attigua alla Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) provvisti delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto. Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi. Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani.



Piattaforma ecologica di via Goltara



Apertura della Piattaforma Ecologica
per i cittadini (utenze domestiche)

dal lunedì
al sabato

8.00-13.00/14.00-19.00

Apertura della Piattaforma Ecologica
(impianto di stoccaggio) per le utenze
NON domestiche

dal lunedì
al venerdì

8.00-16.00

SERVIZI, COME E QUANDO

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

SERVIZIO	COME	QUANDO
Pulizia strade pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	Pulizia dei vialetti, delle aiuole e svuotamento dei cestini getta rifiuti	Frequenze pulizia del verde pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • aree centrali ad alta frequenza: 7 giorni su 7 • parchi urbani ad alta frequenza: 6 giorni su 7 • aree media frequenza: 4 giorni su 7 • aree bassa frequenza: 2 giorni su 7
	Pulizia aree cani e operazioni di pulizia a completamento	Con la stessa frequenza dell'area verde all'interno della quale si trova l'area cani
Pulizia scarpate e sponde corsi d'acqua di competenza comunale	Rimozione dei rifiuti giacenti sulle sponde dei corsi d'acqua dei canali e delle rogge comunali a cielo aperto liberi ed accessibili	Con frequenza almeno semestrale

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

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. I percorsi programmati e le giornate di spazzamento protetto con il posizionamento della cartellonistica di divieto di sosta si possono consultare sul sito www.apricaspa.it, sezione Servizi di zona.

SERVIZIO	COME	QUANDO
Lavaggio portici	Pulizia e lavaggio meccanizzato	Frequenza diversificata da settimanale a mensile, secondo le caratteristiche del luogo e della stagionalità
Spurgo pozzetti stradali	Pulizia delle caditoie: rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali e relativo smaltimento dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Tecnico e Infrastrutture del Comune dei pozzetti che presentano guasti strutturali	Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto: il programma prevede l'intervento su tutte le caditoie con frequenza ciclica pari a sette anni circa (circa 2.500 pozzetti/anno). Viene garantita la pulizia di ulteriori 1.000 caditoie collocati in aree critiche e in occasione di particolari fenomeni meteorologici. Si interviene anche su segnalazione degli uffici Comunali preposti
Pulizia cimiteri	Pulizia dei pavimenti e aree calpestabili di locali accessori: gallerie, reparti ossari, cinerari e loculi	Frequenza: nei cimiteri Monumentale e periferico (Cologna e Grumellina): pulizia settimanale, lavaggio mensile
Interventi preventivi antigelo	Spargimento di fondenti su itinerari stradali ad elevato rischio come stabilito dal Piano Neve predisposto annualmente	A seguito di allerta meteo da parte dei bollettini ARPA e/o su richiesta degli Uffici Comunali preposti e in ogni caso di possibile di formazione di ghiaccio

Il servizio terminerà nel 2017 e sarà affidato ad un altro Gestore

SERVIZIO	COME	QUANDO
Servizio neve	Sgombero della neve/ spargimento preventivo delle sedi stradali e dai marciapiedi di competenza comunale con operazioni di salatura (sotto i 5 cm) e lamatura (sopra i 5 cm) come previsto da Piano Neve annuale	A seguito di allerta meteo da parte dei bollettini ARPA e/o su richiesta degli uffici Comunali preposti
Pulizia viali alberati	Spazzamento aree con squadre di operatori dotati di mezzo aspira-foglie, autocompattatore o motocarro e spazzatrice al seguito	Frequenza: settimanale per pulizia accurata (periodo autunnale) e quindicinale per mantenimento
Pulizia mercati	Raccolta rifiuti e spazzamento area con squadre di operatori dotati dimezzi meccanici	Frequenza: al termine di ogni mercato (in totale 12 mercati settimanali)
Intervento larvicida contro le zanzare	Introduzione di un prodotto anti larvale all'interno dei pozzetti stradali	Mensile: da aprile a ottobre
Cancellazione scritte su edifici pubblici	Copertura mediante pittura a tempera (limitatamente a interventi da effettuare a piano strada) al fine di coprire temporaneamente le scritte in attesa di intervento risolutivo da parte di ditte specializzate nel settore	Su segnalazione degli Uffici Comunali competenti

SERVIZIO	COME	QUANDO
Raccolta carcasse di animali morti di piccola taglia		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti
Raccolta siringhe abbandonate		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti

IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO



1 Impianto di trattamento biologico-meccanico RSU

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

- rimuovere la componente umida e putrescibile, a più basso contenuto energetico;
- eliminare le parti inerti che non apportano contributo calorico in fase di combustione;
- recuperare i residui metallici, ferrosi e non ferrosi, ancora presenti nei rifiuti.

2 Impianto di termovalorizzazione

L'impianto di Bergamo è stato progettato per produrre energia elettrica e termica mediante utilizzo di un combustibile alternativo, il CDR, derivato da rifiuti prevalentemente urbani. Il processo di termovalorizzazione è effettuato mediante un combustore del tipo a letto fluido bollente, che permette di sfruttare l'ampio contenuto energetico presente nel CDR, con importanti benefici in termini di salvaguardia delle risorse energetiche primarie di tipo fossile e riduzione delle emissioni in atmosfera di gas climalteranti.

3 Impianto di produzione calore per teleriscaldamento

L'impianto produce acqua surriscaldata mediante combustione di gas naturale all'interno di due caldaie, dove viene poi utilizzata per il successivo riscaldamento dell'acqua, che fluisce attraverso la rete del teleriscaldamento in uscita dal sito. La rete a servizio della città di Bergamo, ancora in fase di completo sviluppo, distribuisce principalmente energia termica per riscaldamento ed usi sanitari. La produzione di calore dell'impianto è modulabile e flessibile, per seguire le marcate oscillazioni di carico su base sia stagionale che giornaliera, derivanti dai tipici utilizzi civili del calore.

4 Stoccaggio rifiuti da raccolta differenziata

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

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

5 Piattaforma Ecologica

La Piattaforma Ecologica serve un bacino territoriale di circa 120.000 abitanti provenienti principalmente dal Comune di Bergamo. I rifiuti conferiti presso la Piattaforma Ecologica, differenziati all'origine dal cittadino, sono provenienti dalle sole utenze domestiche; per il conferimento da parte delle utenze non domestiche (aziende, imprese, attività commerciali, enti) è infatti predisposto l'accesso all'attigua area di stoccaggio.

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

La tassa sui rifiuti (TARI) 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 TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio di Bergamo: 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 TARI, 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 presentare una dichiarazione allo Sportello TARI, entro 90 giorni dalla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione deve essere presentata negli stessi termini anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione dell'utenza.

CONTRIBUTO TARI per soggetti in condizione di disagio sociale ed economico. La Direzione Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Bergamo pubblica annualmente un bando per il riconoscimento di un sussidio economico erogato a totale o parziale rimborso del pagamento della Tassa sui rifiuti (TARI). Il sussidio è destinato, per le sole utenze domestiche, alle persone sole o nuclei familiari che rientrino nei limiti ISEE stabiliti.

SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO

- Interventi per la raccolta delle tipologie ordinarie di rifiuti differenziati, regolati da accordi personalizzati, soprattutto per attività commerciali, artigianali ed industriali quali: carta e cartone, vetro e barattolame metallico, plastica e indifferenziato
- Interventi per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuti differenziati, regolati da accordi personalizzati, soprattutto per attività commerciali, artigianali ed industriali quali: cartucce esaurite di toner, legno, lampade e tubi fluorescenti, materiale elettronico/informatico, ecc...
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali e/o pericolosi presso le aziende
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Raccolta e distruzione documenti
- Raccolta scarti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde privato
- Servizi di posizionamento contenitori, raccolta rifiuti e pulizia a seguito di manifestazioni, eventi o spettacoli
- Pulizia strade, piazzali e parcheggi privati regolati da accordi personalizzati
- Disponibilità di risorse ed attrezzature per interventi speciali (es. autobotti per rifornimenti idrici)
- Noleggio e trasporto di container per la raccolta dei rifiuti
- Vendita sacchi, bidoni e bidoncini, cassonetti per la raccolta rifiuti, composter e sacchi di sale

FILO DIRETTO CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E IL GESTORE

Aprica è l'azienda che gestisce i servizi ambientali, e cioè la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti prodotti sul territorio comunale di Bergamo.

Il sito comunale: www.comune.bergamo.it

Il sito Aprica: www.apricaspa.it

L'APP

PULIamo è l'applicazione gratuita che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. Inserendo il proprio indirizzo l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Bergamo. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per

una corretta raccolta differenziata. Inoltre, dove disponibile, consente di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, di segnalare situazioni anomale (come ad esempio: discariche abusive, cestini pieni etc...), di conoscere l'ubicazione della piattaforma ecologica ed il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta.

Numero verde gratuito 800 437678 o numero diretto 035 351640 - 035 351600

Richiesta informazioni, segnalazioni alla norme sui rifiuti, reclami, ecc.

Per tutti i servizi e le emergenze

dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle ore 19.00

Sportello aperto al pubblico,

via Gianbattista Moroni 337 - Bergamo

dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle ore 19.00

fax 035 351618 - 035 351680

e-mail: info@apricaspa.it - www.apricaspa.it

posta certificata: apricapec.a2a.ue

UNITÀ OPERATIVE	INDIRIZZO	ZONA
Bergamo	Via G. B. Moroni 337 Via Goltara 23	Sud Ovest (direzione Lallio/Dalmine)

FAC - SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE

(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 al numero 035 351618/680, via e-mail a info@apricaspa.it, oppure tramite posta o consegna presso Aprica S.p.A. in via Gianbattista Moroni 337 - 24127 Bergamo. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 437678, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 20 e il sabato dalle ore 8 alle 15. 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 Bergamo 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 Gianbattista Moroni 337 - 24127 Bergamo - Telefono 035 351.600/640 - Fax 035 351.618/680
info@apricaspa.it - www.apricaspa.it - Numero Verde 800 437 678

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



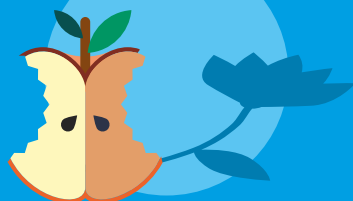
...con 37 lattine si può realizzare una moka

...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 BERGAMO

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito

www.apricaspa.it

www.comune.bergamo.it

APRICA

Sede legale
Via Lamamora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via Gianbattista Moroni 337
24127 Bergamo