



# **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

ALLEGATO B

SCHEDE DI DETTAGLIO

COMUNE DI VIVARO



## **AMBITI DI COMPETENZA DEI GESTORI**

La tabella riassume i Gestori di riferimento per ciascun servizio facente parte della gestione integrata dei rifiuti urbani.

	<b>GESTORE</b>	<b>CERTIFICAZIONI</b>
<b>1.1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	COMUNE	
<b>1.2. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI</b>	GEA	ISO 9001-14001-45001
<b>1.3. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE</b>	COMUNE	ISO 9001-14001-45001
<b>1.4. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b>	GEA	ISO 9001-14001-45001

### **1.1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

#### **1.1.1. GESTORE**

Comune di Vivaro

#### **1.1.2. PUNTI DI CONTATTO**

TEL.: 0427/97015 int. 7

MAIL: [tributi@comune.vivaro.pn.it](mailto:tributi@comune.vivaro.pn.it)

PEC: [comune.vivaro@certgov.fvg.it](mailto:comune.vivaro@certgov.fvg.it)

SITO: [www.comune.vivaro.pn.it](http://www.comune.vivaro.pn.it)

**SPORTELLO:**

- Piazza Umberto I°, 4 - 33099 – Vivaro (PN)

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- Venerdì: dalle 10.00 alle 12.00

Giornate e orari sono indicati sul sito del gestore (Comune di Vivaro):

<https://www.comune.vivaro.pn.it/it/amministrazione-57534/aree-amministrative-57535/area-amministrativa-contabile-58749/tributi-58756>

#### **1.1.3. ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE**

I soggetti che a qualsiasi titolo, occupino ovvero conducano locali o aree scoperte hanno l'obbligo di richiedere l'attivazione e la cessazione del servizio, comunicando al gestore del servizio stesso l'inizio e la cessazione dell'occupazione o della conduzione dei locali e delle aree tariffabili, nonché la variazione degli elementi che determinano la tariffa (modificazioni della composizione del nucleo familiare, delle superfici e/o della destinazione d'uso dei locali e delle aree scoperte, ecc.), entro i 90 giorni successivi al loro verificarsi come indicato al punto 4.4 della parte generale della Carta dei Servizi.

#### **1.1.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ PAGAMENTI**

La modalità e periodicità dei pagamenti avviene secondo le modalità indicate al punto 4.10 della parte

generale dalla Carta della Qualità dei Servizi

#### **1.1.5. CONSEGNA CONTENITORI**

La consegna dei contenitori viene effettuata successivamente all'attivazione dell'utenza rivolgendosi al Comune (punto 1.1.2) oppure contattando il numero verde 800 088 779. La consegna può avvenire presso l'ufficio comunale, oppure a domicilio dell'utenza non domestica qualora i contenitori siano di volumetria non gestibile autonomamente dalla stessa.

#### **1.1.6. RETTIFICA IMPORTI**

La richiesta di rettifica importi addebitati segue le indicazioni di cui al punto 4.7 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi.

#### **1.1.7. RATEIZZAZIONE**

La dilazione di pagamento attuata attraverso la rateizzazione avviene secondo le modalità indicate al punto 4.10 della parte generale dalla Carta della Qualità dei Servizi

#### **1.1.8. INFO E RECALMI**

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.7 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi.

### **1.2. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI**

#### **1.2.1. GESTORE**

GEA GESTIONI ECOLOGICHE E AMBIENTALI S.p.A.

#### **1.2.2. PUNTI DI CONTATTO**

<b>Servizio di raccolta e trasporto rifiuti</b>	
<b>NUMERO VERDE</b>	800 088 779
<b>TELEFONO</b>	0427/97015 int. 7 UFFICIO TRIBUTI COMUNE DI VIVARO
<b>MAIL</b>	<a href="mailto:info@gea-pn.it">info@gea-pn.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:eco@pec.gea-pn.it">eco@pec.gea-pn.it</a>
<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.gea-pn.it">www.gea-pn.it</a>
<b>SEGNALAZIONE ON LINE</b>	<a href="https://www.gea-pn.it/segnalazioni/">https://www.gea-pn.it/segnalazioni/</a>
<b>SPORTELLI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• UFFICIO AMBIENTE Piazza Umberto I°, 4 – 33099 VIVARO</li><li>- Venerdì: dalle 10.00 alle 12.00</li></ul>
<b>CALL CENTER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° Verde 800 088 779</li><li>- dal Lunedì al Sabato 08.30/18.00</li></ul>

#### **1.2.3. CONSEGNA CONTENITORI**

Consultare le indicazioni di cui al punto 1.1.5.

#### **1.2.4. MODALITÀ DI EROGAZIONE (CALENDARIO)**

I sistemi di erogazione del servizio sono:

- raccolta stradale con contenitori di prossimità (isola)
- raccolta domiciliare “porta a porta” (secco, vetro, organico, carta, imballaggi in plastica e metalli)
- raccolta domiciliare a chiamata
- contenitori dedicati dislocati sul territorio e/o presso punti vendita autorizzati (pile, farmaci)
- centri di raccolta di pertinenza

#### **VETRO:**

La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori di colore verde forniti in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione hanno una capacità volumetrica di 40 lt; le utenze non domestiche che ne facciano richiesta possono essere dotate di contenitori con volumetrie maggiori di 120 lt o 240 lt.

I rifiuti devono essere conferiti sfusi all’interno del contenitore dedicato di colore verde.

La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione.

La raccolta viene effettuata con frequenza quindicinale: mercoledì. Il contenitore va esposto la sera prima del giorno di raccolta e va ritirato entro la giornata di raccolta.

Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00). Non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

#### **UMIDO/ORGANICO:**

La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori di colore marrone forniti in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione hanno una capacità volumetrica di 25 lt; le utenze non domestiche che ne facciano richiesta possono essere dotate di contenitori con volumetrie maggiori di 120 lt o 240 lt.

I rifiuti – posti all’interno di sacchetti chiusi compostabili o di carta - devono essere conferiti all’interno del contenitore dedicato di colore marrone.

La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione.

La raccolta viene effettuata:

- da ottobre a maggio con frequenza settimanale: mercoledì
- da giugno a settembre con frequenza bisettimanale: mercoledì e sabato.

Il contenitore va esposto la sera prima del giorno di raccolta e va ritirato entro la giornata di raccolta.

Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00). Non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

#### **SECCO RESIDUO:**

La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori forniti in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 70 lt; le utenze non domestiche che ne facciano richiesta possono essere dotate di contenitori con volumetrie maggiori di 240 lt, 660 lt o 1.100 lt.

I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore utilizzando sacchetti di plastica; possono essere utilizzati più sacchetti alla volta. La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione. In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati.

La raccolta viene effettuata con frequenza quindicinale: lunedì. Il contenitore va esposto la sera prima del giorno di raccolta e va ritirato entro la giornata di raccolta.

Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00).

Non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze

di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

### **CARTA E CARTONE:**

La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori di colore giallo forniti in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione hanno una capacità volumetrica di 50 lt; le utenze non domestiche che ne facciano richiesta possono essere dotate di contenitori con volumetrie maggiori di 240 lt, 660 o 1.100 lt.

I rifiuti devono essere conferiti sfusi all’interno del contenitore dedicato di colore giallo.

La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione.

La raccolta viene effettuata con frequenza quindicinale: martedì. Il contenitore va esposto la sera prima del giorno di raccolta e va ritirato entro la giornata di raccolta.

Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00). Non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

### **IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI:**

La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nel prelievo dei sacchi azzurri semitrasparenti a perdere e nello svuotamento dei contenitori forniti in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I sacchetti hanno volumetria da 110 litri e sono muniti di microchip; le utenze non domestiche che ne facciano richiesta possono essere dotate di contenitori con volumetrie maggiori di 120 lt, 240 lt, 660 o 1.100 lt. I rifiuti devono essere conferiti sfusi all’interno del sacchetto/contenitore. La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione.

La raccolta viene effettuata con frequenza quindicinale: venerdì.

I sacchetti/contenitori vanno esposti la sera prima del giorno di raccolta e il contenitore va ritirato entro la giornata di raccolta. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario (normalmente in un orario compreso tra le ore 5.00 e le ore 11.00). Non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

### **PANNOLINI/PANNOLONI:**

Raccolta stradale mediante svuotamento di contenitori da 240 litri muniti di serratura, posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti in sacchetti chiusi all’interno del contenitore dedicato apribile con chiave da richiedere all’ufficio del comune (consultare punto 1.2.2).

L’ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori. La mappatura è consultabile sul sito [www.gea-pn.it](http://www.gea-pn.it).

La raccolta viene effettuata con frequenza settimanale: lunedì.

### **ISOLA DI PROSSIMITÀ:**

Trattasi di postazioni di contenitori stradali a disposizione esclusivamente dei non residenti che non usufruiscono del servizio di raccolta Porta a Porta.

Raccolta stradale mediante svuotamento dei contenitori muniti di serratura, che costituiscono l’isola ecologica di prossimità. Le chiavi sono da richiedere all’ufficio ambiente del comune (consultare punto 1.2.2).

La raccolta viene effettuata con frequenza quindicinale nelle giornate previste per ciascuna frazione secondo calendario.

I contenitori possono avere volumetrie diversificate; secco: 240/660/1.100 lt; pannolini: 240 lt; carta: 240/660/1.100 lt; plastica: 240/660/1.100 lt; vetro: 120/240 lt; organico: 120/240 lt.

Le modalità di erogazione e le frequenze del servizio sono descritte nel calendario scaricabile dal sito [www.gea-pn.it](http://www.gea-pn.it) e nell’App MyGEA scaricabile gratuitamente dall’utenza. Il calendario cartaceo viene consegnato a domicilio una volta l’anno.

### **1.2.5. SERVIZIO DOMICILIARE A CHIAMATA**

Il Gestore garantisce per le utenze domestiche il ritiro a domicilio su chiamata dei seguenti rifiuti: Ingombranti, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche/elettroniche), sfalci e ramaglie.

Il servizio di ritiro ingombranti, RAEE viene effettuato con frequenza settimanale, il mercoledì, previa prenotazione telefonica, senza oneri aggiuntivi per l'utente.

Il servizio di ritiro sfalci e ramaglie viene effettuato con frequenza settimanale, il venerdì, previa prenotazione telefonica, senza oneri aggiuntivi per l'utente.

La prenotazione del servizio di asporto a domicilio può essere effettuata chiamando il numero verde 800 088 779. Al momento della prenotazione l'utente deve fornire i propri dati identificativi.

Limite massimo di ogni ritiro è di 3 mc.

Il ritiro avviene sempre da piano stradale.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di verificare la congruità volumetrica del ritiro richiesto rispetto ai dispositivi di raccolta in uso.

L'utente deve fornire al Gestore le seguenti informazioni minime per l'espletamento della prestazione:

- i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero/volumetria di rifiuti oggetto del ritiro.

Per poter accedere ai servizi gratuiti l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti.

### **1.2.6. SERVIZIO RACCOLTA PILE**

Sono rifiuti pericolosi e devono essere raccolte separatamente per poter essere trattate in sicurezza.

Le pile vengono raccolte mediante i seguenti sistemi:

- presso i centri di raccolta di pertinenza
- contenitori specifici presso i punti di rivendita

Il materiale raccolto viene avviato a recupero.

Il servizio viene effettuato senza oneri aggiuntivi per l'utente.

Nel caso di conferimento diretto dell'utente al Centro di Raccolta, l'accesso - consentito alle solo utenze domestiche - viene subordinato alla presentazione di un documento di identità personale per verificare la residenza.

I contenitori dislocati nel territorio vengono svuotati con frequenza mensile: mercoledì.

### **1.2.7. SERVIZIO RACCOLTA FARMACI**

Sono rifiuti pericolosi e devono essere raccolti separatamente per poter essere trattate in sicurezza.

I farmaci vengono raccolti mediante i seguenti sistemi:

- presso i centri di raccolta di pertinenza
- contenitori specifici presso le farmacie (geolocalizzati)

Il materiale raccolto viene avviato a termovalorizzazione.

Il servizio viene effettuato senza oneri aggiuntivi per l'utente.

Nel caso di conferimento diretto dell'utente al Centro di Raccolta, l'accesso - consentito alle solo utenze domestiche - viene subordinato alla presentazione di un documento di identità personale per verificare la residenza.

I contenitori dislocati nel territorio vengono svuotati con frequenza mensile: mercoledì.

### **1.2.8. CENTRO DI RACCOLTA**

**Indirizzo:** via San Marco, 15/A – Zona Artigianale Vivaro (PN)

**Orari di apertura:**

sabato 09.00-11.45

#### **Rifiuti conferibili:**

Rifiuti ingombranti (materassi, divani, ecc.), beni durevoli dismessi RAEE (frigoriferi, congelatori, condizionatori, televisori, computer, stampanti, circuiti elettronici, ecc.), carta e cartone, vetro di grandi dimensioni, contenitori in plastica in grandi dimensioni (taniche, secchi), manufatti in metallo, ferroso e non ferroso, rifiuti urbani quali barattoli di vernice, contenitori etichettati “T” e/o “F”, lampade al neon), oli vegetali ad uso alimentare e minerali esausti, accumulatori al piombo, verde (erba, sfalci e ramaglie), legno (i mobili devono essere smontati), cartucce per stampanti esauste e toner esauriti, indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile. Piccole quantità domestiche di rifiuto inerte (mattonelle, ceramiche).

L’accesso al Centro di Raccolta consentito alle solo utenze domestiche viene subordinato alla presentazione di un documento di identità personale per verificare la residenza.

Il materiale raccolto viene avviato a recupero e/o smaltimento.

### **1.2.9. INFO/SEGNALAZIONI/RECLAMI**

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.8 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi, utilizzando i canali di cui al punto 1.2.2 (punti di contatto).

## **1.3. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E SVUOTAMENTO CESTINI**

### **1.3.1. GESTORE**

Comune di Vivaro

### **1.3.2. PUNTI DI CONTATTO**

I riferimenti sono indicati al punto 1.1.2.

### **1.3.3. PROGRAMMA**

La pianificazione e lo svolgimento del servizio (frequenze, calendari, orari) sono gestiti direttamente e autonomamente dal Comune, sulla base delle necessità riscontrate sul territorio. Frequenza: secondo necessità e pianificazione del Comune.

### **1.3.4. SERVIZIO STRADALE DI SVUOTAMENTO CESTINI**

La pianificazione e svolgimento del servizio (frequenze, calendari, orari) sono gestiti direttamente e autonomamente dal Comune, sulla base delle necessità riscontrate sul territorio. Frequenza: secondo necessità e pianificazione del Comune.

### **1.3.5. INFO/SEGNALAZIONI/RECLAMI**

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.8 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi, utilizzando i canali di cui al punto 1.3.2 (punti di contatto).

## **1.4. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **1.4.1. RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE**

Su specifica richiesta del Comune e conseguente preventivo di spesa da parte di GEA, quest'ultima può effettuare interventi per la rimozione di grossi quantitativi di rifiuti abbandonati su suolo pubblico. Qualora nella discarica abusiva siano presenti rifiuti da demolizioni edilizie, prima della loro raccolta è d'obbligo procedere ad analisi di caratterizzazione del rifiuto per verificare la presenza di fibre d'amianto (generalmente presenti nei manufatti di eternit). In tal caso la rimozione sarà affidata a ditta specializzata e l'intera discarica smaltita come rifiuto pericoloso contenente amianto.

### **1.4.2. RACCOLTA RIFIUTI EXTRA IN OCCASIONE DI EVENTI E MANIFESTAZIONI**

Su specifica richiesta del Comune e conseguente preventivo di spesa da parte di GEA, quest'ultima può provvedere all'attivazione, in occasione di eventi, manifestazioni e sagre, di specifici servizi di raccolta mediante svuotamento di bidoni carrellati da lt. 240/600/1100 posizionati in punti prestabiliti.



## MAPPATURA AREE DENSITÀ ABITATIVA, TURISTICHE E DI PREGIO

Ai fini del recupero dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento, tutto il territorio comunale è considerato a media/bassa densità abitativa.