

una "carta" per me?



Carta della Qualità
dei Servizi di Igiene
Ambientale

Comune di **Lumezzane**

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@uilitucs.it](mailto:brescia@uilitucs.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: Corso San Gottardo, 5 - 20136 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.associazioneacu.org](mailto:aculombardia@sedi.associazioneacu.org)



ADUSBEF - Sede Regionale: Via Washington, 27 - 20146 Milano Tel: 02 48517265 -
[Mail: info@adusbef.lombardia.it](mailto:info@adusbef.lombardia.it)



ALTROCONSUMO - Sede Nazionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano Tel: 02 668901 -
[Mail: rappresentantelombardia@altroconsumo.it](mailto:rappresentantelombardia@altroconsumo.it)



ASSOUTENTI - Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano Tel: 02 89072316 -
[Mail: info@assoutenti.lombardia.it](mailto:info@assoutenti.lombardia.it)



CITTADINANZATTIVA - Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano Tel: 02 36516647 -
[Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com](mailto:info@cittadinanzattivalombardia.com)



CODACONS - Sede Regionale: Via Gran Sasso, 10 - 20131 Milano Tel: 02 29419096 -
[Mail: codacons.milano@libero.it](mailto:codacons.milano@libero.it)



CODICI - Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano Tel: 02 36503438

codici.lombardia@codici.org

[Mail:](#)



CONFCONSUMATORI - Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano Tel: 02 83241893 -
[Mail: lombardia@confconsumatori.it](mailto:lombardia@confconsumatori.it)



LA CASA DEL CONSUMATORE - Sede Nazionale: Via Bobbio, 6 - 20144 Milano Tel: 02 76316809 -
[Mail: info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)



MOVIMENTO CONSUMATORI - Sede Regionale: Via Pepe, 14 - 20159 Milano Tel: 02 80583136 -
[Mail: lombardia@movimentoconsumatori.it](mailto:lombardia@movimentoconsumatori.it)



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Sede Regionale: Via Vida, 7 - 20127 Milano Tel: 02 97699315 -
[Mail: milano@mdc.it](mailto:milano@mdc.it)



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - Sede Regionale: C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano Tel: 02 72003439 –
[Mail: info@consumatorilombardia.it](mailto:info@consumatorilombardia.it)

Cari concittadini,

la Carta dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti, che consultando questo documento possono conoscere con semplicità e chiarezza, quali sono i servizi erogati da Aprica a Lumezzane, 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 dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

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

Il Responsabile Operativo Aprica
Renato Pennacchia

Il Sindaco

Indice

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 6
1. L'impegno del Gestore	pag. 7
2. L'impegno dei cittadini di Lumezzane	pag. 7
3. Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 9
4. Servizi per una città sempre più pulita	pag. 10
5. Raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 10
6. Contenitori per il conferimento dei rifiuti	pag. 13
7. La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 14
8. Piattaforma ecologica	pag. 15
9. Servizi, come e quando	pag. 15
10. La tassa sui rifiuti (TARI)	pag. 16
11. Filo diretto con l'Amministrazione e il Gestore	pag. 17
12. Fac-simile di comunicazione al Gestore	pag. 19

LA CARTA DELLA QUALITA' 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 Lumezzane

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 Lumezzane 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 Lumezzane, 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 triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a luglio 2020.

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti www.apricaspa.it e www.comune.lumezzane.brescia.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 (fatture, volantinaggio, App, etc....).

Dove richiederla

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- scaricandola dal sito www.apricaspa.it
- scaricandola dal sito www.comune.lumezzane.bs.it
- presso gli uffici di Aprica in via Codignole 31/G a Brescia
- presso il Centro di raccolta comunale in via Moretto, 25
- presso l'Ufficio Ambiente del Comune in Via Monsuello, 154
- scaricandola dai siti delle Associazioni dei consumatori che hanno collaborato alla stesura del presente documento o recandosi presso le loro sedi

1. 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 Lumezzane e Aprica SPA, il Gestore si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia. Il Comune di Lumezzane 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 nel Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di Lumezzane 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
- • informare i cittadini in modo puntuale attraverso pubblicazioni, i siti di Aprica www.apricaspa.it e del Comune www.comune.Lumezzane.brescia.it e le altre modalità di comunicazione già indicate.

2. L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI LUMEZZANE

Lumezzane 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 437678 per il ritiro a domicilio gratuito o portarli al Centro di raccolta comunale situato in via Moretto n. 21 (tel. 030.6386358)
- 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 Regolamento Comunale del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e assimilati approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 101 del 23 dicembre 2014.

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti Internet:

- www.apricaspa.it
- www.comune.Lumezzane.brescia.it

3. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

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

- 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.

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 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 (scrivendo a urp@comune.lumezzane.bs.it o contattando l'ufficio Ambiente ai numeri 030.8929.216 / 261) 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 Lumezzane si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

4. SERVIZI PER UNA CITTA' SEMPRE PIU' PULITA

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 Lumezzane e 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 Lumezzane, 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.).

5. RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

Modalità di raccolta differenziata dei rifiuti

La raccolta dei rifiuti a Lumezzane viene effettuata con postazioni multiraccolta composte da:





RIFIUTI	CONTENITORE	FREQUENZA
Rifiuti indifferenziati	Cassonetto a calotta grigio	24h/24
Rifiuti organici	Cassonetto a calotta marrone	24h/24
Carta e cartone	Campana bianche	24h/24
Vetro e metallo	Campana verdi	24h/24
Plastica	Cassonetto giallo	24h/24






Il servizio prevede inoltre:

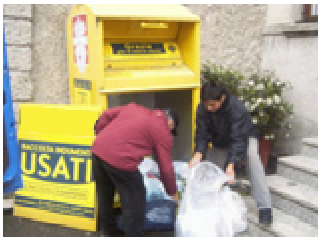
- raccolta, con l'Ecocar, dei rifiuti pericolosi prodotti in casa e piccoli elettrodomestici quali **lampadine**, tubi al neon, **Oli** alimentari e minerali, **Accumulatori** per auto,

Elettrodomestici piccoli, come cellulari, smartphone, tablet, computer, monitor, piccoli televisori, aspirapolveri, asciugacapelli, ventilatori, sveglie, frullatori, scope elettriche, lettori CD/DVD, rasoi elettrici, etc., **Contenitori etichettati** (anche vuoti) che riportano i simboli IRRITANTE, TOSSICO, INFIAMMABILE, ogni 1° mercoledì del mese presso il mercato della frazione Pieve e ogni 1° venerdì presso il mercato della frazione Sant'Apollonio dalle ore 8,30 alle ore 12,30

- raccolta, con i cassoni Green service, degli scarti verdi dei giardini
- ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti il 1° e 3° mercoledì del mese previo prenotazione gratuita al NUMERO VERDE 800 437 678 con almeno tre giorni di anticipo
- raccolta delle pile esauste con contenitori stradali e altri contenitori nelle scuole, uffici e attività commerciali o presso l'Ecocar
- raccolta dei farmaci scaduti con contenitori presso le farmacie e parafarmacie o presso l'Ecocar
- raccolta, con contenitori stradali gialli, degli indumenti usati

 <p>Rifiuti indifferenziati</p>	<p>Cassonetto grigio “a calotta” apribile con chiave elettronica</p>	<p>Svuotamento: bisettimanale lunedì – giovedì - lunedì – venerdì (camion piccolo)</p>
 <p>Rifiuti organici</p>	<p>Cassonetto marrone “a calotta” apribile con chiave elettronica</p>	<p>Svuotamento: settimanale da settembre a maggio venerdì bisettimanale da giugno ad agosto martedì - venerdì</p>
 <p>Carta e cartone</p>	<p>Campana bianca</p>	<p>Svuotamento: bisettimanale lunedì - giovedì</p>
 <p>Vetro e metalli</p>	<p>Campana Verde</p>	<p>Svuotamento: settimanale venerdì</p>

 <p>Imballaggi in plastica</p>	<p>Cassonetto Giallo</p>	<p>Svuotamento: bisettimanale martedì - venerdì</p>
 <p>Sfalci e patate</p>	<p>Green Service</p>	<p>Svuotamento: settimanale da settembre ad aprile giovedì bisettimanale da maggio ad agosto: lunedì - giovedì</p>
 <p>Rifiuti domestici pericolosi Piccoli rifiuti elettrici</p>	<p>Ecocar/Centro di raccolta comunale</p>	<p>Ecocar presenza: ogni 1° mercoledì del mese presso il mercato della frazione Pieve e ogni 1° venerdì presso il mercato della frazione Sant'Apollonio dalle ore 8,30 alle ore 12,30</p>
 <p>Servizio Ingombranti</p>	<p>Su prenotazione al numero verde 800437678. Il servizio è riservato solo alle utenze domestiche, per un massimo di 20 richieste mensili</p>	<p>A domicilio: il 1° e 3° mercoledì del mese. È possibile richiedere il servizio, riservato alle sole utenze domestiche, di ritiro gratuito. Il ritiro avviene previa prenotazione telefonica al numero verde 800.437.678 con almeno tre giorni di anticipo</p>
 <p>Pile esauste</p>	<p>Contenitori stradali e per interni e Ecocar</p>	<p>Svuotamento: Bimensile</p>
 <p>Farmaci scaduti</p>	<p>Contenitori nelle farmacie e parafarmacie e Ecocar</p>	<p>Svuotamento: Bimensile</p>

 <p>Indumenti usati</p>	<p>Contenitori stradali gialli</p>	<p>Svuotamento: settimanale</p>
---	------------------------------------	---------------------------------

Ritiro dei rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili e elettrodomestici, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. I rifiuti dovranno provenire esclusivamente da utenze domestiche. La prenotazione va effettuata almeno 3 giorni prima della data prevista per il ritiro, specificando il tipo di rifiuto. Per prenotare si può chiamare il numero verde 800 437678, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato e i festivi dalle 8 alle 15. Il servizio verrà effettuato il primo e terzo mercoledì del mese. In caso di coincidenza delle date stabilite con eventuali festività, il servizio verrà effettuato nel giorno non festivo immediatamente successivo. Il ritiro verrà effettuato in prossimità del domicilio degli utenti che hanno prenotato il servizio, su suolo pubblico ed accessibile con furgone per un massimo di 3 oggetti. Non si effettuano sgomberi di cantine, solai, garage ed altre attività di facchinaggio in proprietà privata.

Ritiro gratuito porta a porta carta/cartone e vetro/lattine

E' attivo un servizio di raccolta porta a porta di carta/cartone e/o vetro/lattine, riservato ad attività economiche, oratori e scuole attivabile su richiesta scritta all'ufficio Ambiente

6. CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Frazione residua indifferenziata

Tutti i rifiuti che non si possono riciclare vanno inseriti nei cassonetti grigi utilizzando sacchetti di qualsiasi tipo di sacchetto, purché di dimensioni tali da non ostruire e quindi bloccare il vano della calotta (dimensione massima 18 litri).

Rifiuti organici (avanzi di cucina)

Gli scarti di cucina vanno inseriti nel cassonetto utilizzando i sacchi biodegradabili compostabili. L'utente potrà acquistare in maniera autonoma i sacchetti o utilizzare quelli già in suo possesso, purché conformi ai requisiti di compostabilità e di dimensioni tali da non ostruire il vano della calotta (dimensione massima 18 litri).

Imballaggi in plastica

Gli imballaggi in plastica vanno conferiti nei cassonetti stradali gialli.

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

La carta e il cartone vanno conferiti nelle campane stradali bianche.

Vetro misto a barattolame

Gli imballaggi in vetro e metallo (contenitori di alimenti in vetro e latta metallica) vanno conferiti nelle campane stradali verdi.

7. 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 stradali e tubi posizionati presso alcuni punti vendita, i centri commerciali, le scuole secondarie di primo grado e il Municipio, o presso l'Ecocar, disponibile gratuitamente il 1° mercoledì e venerdì del mese, rispettivamente presso i mercati rionali delle frazioni Pieve e Sant'Apollonio, dalle ore 08.30 alle ore 12.30. Per l'elenco consultare il sito www.apricaspa.it

Raccolta differenziata dei farmaci scaduti

È realizzata con contenitori custoditi presso le farmacie o presso l'Ecocar; per l'elenco consultare il sito www.apricaspa.it

Indumenti usati

Dal 1999 è stata introdotta a Lumezzane 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.

Gli scarti vegetali

Per il conferimento di sfalci e ramaglie sono disponibili 24 ore su 24 specifici contenitori a cielo aperto denominati "Green Service", della capacità di 6 metri cubi. Nei Green Service possono essere introdotti esclusivamente foglie, erba derivante da sfalci e legname di piccola pezzatura derivante da potature effettuate esclusivamente da parte di soggetti privati. È vietato l'utilizzo dei Green Service da parte di persone titolari di imprese operanti nel settore della cura e manutenzione del verde e similari.

Per l'elenco consultare il sito www.apricaspa.it

E' assolutamente importante che ciascun cittadino di Lumezzane presti particolare attenzione a depositare dentro i cassoni del Green solo rifiuti vegetali senza assolutamente utilizzare alcun sacco in plastica.

8. PIATTAFORMA ECOLOGICA

L'area attrezzata della Piattaforma Ecologica, dove i cittadini di Lumezzane possono portare anche rifiuti riciclabili, voluminosi, ingombranti, si trova in Via Moretto, 21.

Orari di apertura: Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 7 alle 12 e dalle 13,30 alle 17,30.
Martedì e giovedì dalle 7 alle 12.

I cittadini, cosiddetti utenze domestiche, possono accedervi con la chiavetta personale utilizzata per l'apertura dei cassonetti con calotta 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

9. SERVIZI, COME E QUANDO

Servizi	Come	Quando
Pulizia Stradale Pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	Spazzamento meccanico grande e piccolo	Frequenze: Grande: Bisettimanale martedì - sabato (una settimana per ciascuna frazione) Piccolo: Bisettimanale a lunedì - venerdì (una giornata per ciascuna frazione)
	Spazzamento manuale: delle piazze e delle vie dove non è possibile il passaggio della spazzatrice. Svuotamento dei cestini, sostituzione dei sacchi nei cestini posti sulle piste ciclabili, ritiro rifiuti abbandonati e pulizia delle aree mercatali (lunedì a S. Andrea, martedì a Costorio, venerdì a San Vigilio e sabato a Campagnola). Servizio al mercato del giovedì (in zona Municipio di Lumezzane).	Il servizio viene svolto con motocarro per 6 ore al giorno, 6 giorni alla settimana, da un operatore su ciascuna delle tre frazioni, con un motocarro aggiuntivo per 4 ore la domenica mattina per la raccolta dei rifiuti fuoricassonetto.
Ritiro pile esauste o esaurite e medicinali scaduti	Svuotamento dei contenitori posti sul territorio comunale: raccolta e stoccaggio temporaneo di pile e farmaci in attesa del trasporto agli impianti di smaltimento finale	Il servizio viene svolto con un veicolo dedicato due volte al mese (quindicinalmente)

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade è affidata a **LA FONTANA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**, con sede legale a Lumezzane, in Via Umberto Gnutti n. 6, cod. fiscale e partita Iva 00708500988.

10. LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La tassa rifiuti ha subito negli anni numerosi interventi normativi che ne hanno cambiato nome e indirizzo.

Dal 2020 il nuovo riferimento normativo fa riferimento all'art. 1 c. 738 e le determinazioni e delibere di ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che avrà parte attiva nella gestione del tributo (<https://www.arera.it/it/index.htm>).

Il **soggetto passivo** (colui che è tenuto al pagamento) è chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso site sul territorio comunale, pertanto ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica (attività) è tenuto al pagamento secondo i parametri ed i termini si legge.

Le **tariffe** sono determinate annualmente sulla base del Piano Finanziario redatto secondo i parametri del DPR 158/1999, e sono suddivise tra utenze domestiche e non domestiche e vengono deliberate dal Consiglio Comunale entro i termini stabiliti dalla norma.

La T.A.R.I. è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio di Lumezzane: 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 economico finanziario.

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 ed al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della Tari, prevedendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale, effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti gli avvisi di pagamento.

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

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

Le informazioni relative ai tributi sono disponibili sul sito

www.comune.lumezzane.bs.it.

È possibile contattare l'ufficio Tributi ai numeri:

030 8929310/264

o con email: ufficio.tributi@comune.lumezzane.bs.it

11. FILO DIRETTO CON L'AMMINISTRAZIONE 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 Lumezzane.

Il sito comunale

www.comune.Lumezzane.brescia.it

Il sito Aprica

www.apricaspa.it

Servizio clienti

Numero Verde gratuito **800 437678**

Richiesta di informazioni, segnalazioni di infrazioni alle norme sui rifiuti, reclami, ecc.
info.apricaspa@a2a.eu.

Per tutti i servizi e le emergenze

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle 15.00.

Unità Operative

Brescia via Codignole 31/G 25124 Brescia

Questa pubblicazione è uno strumento di tutela dei consumatori e fornisce informazioni utili sul servizio di igiene ambientale di Lumezzane

In caso di dubbi e per maggiori informazioni:

Numero Verde 800 437678

Per aggiornamenti consulta il sito:

www.apricaspa.it

www.comune.Lumezzane.brescia.it

APRICA S.p.A.

Sede legale: via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia

Sede operativa: via Codignole 31/G 25124 Brescia

12. FAC SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE



Spett.le
APRICA S.P.A.
VIA LAMARMORA, 230
25124 BRESCIA
EMAIL: info.apricaspa@a2a.eu

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Codice Fiscale/Partita IVA

Recapito telefonico.....

INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

Posta (inserire indirizzo)

E-mail (inserire indirizzo)

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO

Comune

Località/indirizzo

Data

MOTIVO DEL DISSERVIZIO

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
- FATTURAZIONE DEL SERVIZIO*
- GESTIONE ANAGRAFICA UTENTE*
- ALTRO (specificare:

I motivi segnati con asterisco () sono applicabili ai soli Comuni di: Curtatone, Serravalle a Po, Borgo Virgilio, Ostiglia, Villimpenta, Sustinente, Dosolo, Piubega, Commessaggio, Gazoldo degli Ippoliti.*

Per gli altri Comuni serviti, APRICA non potrà considerare i reclami relativi a tali fattispecie, che pertanto vanno indirizzati direttamente al Comune di riferimento.

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

.....

.....

.....

Sono consapevole che APRICA S.P.A. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data Firma

ED. 6/2020

Spedisca questo modulo, via email a info.apricaspa@a2a.eu oppure consegna presso la sede Aprica di Via Codignole, 31/g a Brescia (BS) e per conoscenza al Comune di Lumezzane via Monsuello 154 o tramite email a: urp@comune.lumezzane.bs.it. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde **800 437678**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 15.00. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali".

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di trattamento¹ dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Titolare del trattamento

Tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati al Comune di Lumezzane saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Lumezzane

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici comunali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.comune.lumezzane.bs.it

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA S.r.l.	14243311009	Via della Conciliazione 1C	00193	Roma	Ghirardini Daniela

Aprica Spa svolge il ruolo di Responsabile esterno del trattamento dei dati, ossia effettua il trattamento dei dati degli utenti dei servizi per conto del Comune di Lumezzane.

Dato di contatto del responsabile della protezione dei dati di Aprica Spa: dpo.privacy@a2a.eu.

2. Finalità e base giuridica del trattamento

In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente, La informiamo che il Titolare del trattamento (nel seguito anche il "Titolare"), tramite Aprica Spa, svolge il trattamento dei Suoi dati personali per dar corso alle prestazioni di servizi da lei richieste ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica l'esecuzione di un contratto (es. gestione del rapporto), l'adempimento di un obbligo di legge (es. comunicazioni di dati alle Autorità) al quale è soggetto il Titolare e il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (es. prevenzione delle frodi).

3. Destinatari dei dati personali

I dati personali sono trattati dal personale incaricato da Aprica Spa che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come autonomi Titolari, Contitolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi, a soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici, società di recupero crediti, studi professionali, esercenti Servizi di Default, società di brokeraggio, compagnie di assicurazione), alle altre Società del Gruppo A2A, ad Autorità, Enti di ricerca, Università, Amministrazioni pubbliche e soggetti terzi in assolvimento di obblighi di legge ovvero a destinatari titolari di un legittimo interesse.

I Suoi dati non verranno diffusi.

4. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare si riserva di trasferire i dati personali dell'interessato verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

5. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

I dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di privacy, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per i tempi definiti dalla legge.

6. Diritti dell'interessato

Il Regolamento Privacy UE conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi, se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione).

Ai sensi dell'art.28 c.3 lett.e) Aprica Spa assiste il titolare del trattamento per dar seguito all'esercizio dei diritti da parte dell'interessato.

A tale riguardo Aprica Spa, quale responsabile del trattamento, come da accordo con il Titolare mette a disposizione degli interessati:

- il seguente numero telefonico: 800 437678;
- la seguente casella di posta elettronica per l'invio di messaggi: info.apricaspa@a2a.eu;
- il seguente indirizzo per l'invio di comunicazioni: Aprica Spa via Lamarmora, 230 – 25124 Brescia.

¹ Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento Privacy UE.

7. Origine e natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto

Tutti i dati personali raccolti, anche tramite terzi, sono strettamente funzionali alla prestazione dei servizi richiesti.

Il mancato conferimento determina l'impossibilità di dar corso alle operazioni di trattamento ed all'erogazione dei connessi servizi.

8. Processi decisionali automatizzati

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

¹ Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.