

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

CITTÀ DI CREMONA

PREMESSA

Il Comune di CREMONA assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati.

Linea Gestioni S.r.l. è il gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade nonché, dal 1/1/2023, delle attività di gestione della tariffa corrispettiva e del rapporto con gli utenti.

1 ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito ETC) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli

Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono;
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino:** è la persona incaricata di svolgere le operazioni di centralino e assistenza telefonica, instaurando una corretta comunicazione con il cliente/utente, raccogliendo le informazioni necessarie per rispondere a segnalazioni, richieste, reclami e per attivare il servizio di pronto intervento;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune CREMONA nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

In aggiunta, il Comune ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento che sono compiutamente riportati nel capitolo 6 del presente elaborato.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per la Città di Cremona, si svolge in ottemperanza alle disposizioni di cui al Regolamento per i Servizi di Nettezza Urbana del Comune, e la presente Carta della Qualità si inserisce come elemento integrativo di dettaglio nella definizione di alcuni aspetti relativi all'espletamento del servizio nei confronti del cittadino.

L'ETC ha individuato quale gestore integrato delle attività la società Linea Gestioni S.r.l. che quindi si occuperà:

- a) Dell'attività di gestione e tariffa e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla tariffa rifiuti;
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché delle seguenti prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio

CONTATTI DEL GESTORE INTEGRATO

Linea Gestioni S.r.l.

Sede Legale: Via del Commercio 29 – Crema

Sportello aperto al pubblico: Via Geromini, 7 - Cremona

Per le attività di gestione della tariffa, attivazione/cessazione utenza, variazioni, informazioni inerenti la fatturazione del servizio, segnalazioni, reclami, informazioni generali del servizio e consegna materiali ecc... gli utenti possono rivolgersi al seguente sportello:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00;

Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30;

Numero Verde: 800.173803

Mail: info.lgestioni@a2a.eu - Pec: lineagestioni@pec.a2a.eu

È possibile avere priorità di accesso allo Sportello mediante appuntamento, facendo riferimento alle indicazioni fornite per il contatto oppure tramite sistema di prenotazione nell'home page sul sito web di Linea Gestioni.

Sede Operativa e punto ritiro sacchi/cassonetti aperto al pubblico: Via Postumia, 102 - Cremona

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00

Mercoledì: 9.00 – 15.00

Numero verde: 800.173803

Mail: info.lgestioni@a2a.eu - Pec: lineagestioni@pec.a2a.eu

CERTIFICAZIONI DEL GESTORE INTEGRATO

Linea Gestioni ha ottenuto le seguenti certificazioni, scaricabili dal sito www.linea-gestioni.it.

- Certificazione Ambientale ISO 14001:2015
- Certificazione Sicurezza ISO 45001:2018
- Certificazione di Qualità 9001:2015
- Certificato di registrazione EMAS
- Certificazione Sicurezza Stradale 39001:2012

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Spazio Comune del Comune di CREMONA;
- richiesta gratuitamente presso lo sportello TARIFFA di Linea Gestioni in Via Geromini, 7 a Cremona;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di Cremona (www.comune.cremona.it) e della società Linea Gestioni (www.linea-gestioni.it).

1. PRINCIPI FONDAMENTALI, GESTIONE DELLA PRIVACY E TRASPARENZA

INFORMAZIONI SUL GESTORE

Linea Gestioni è la società del Gruppo A2A che si occupa dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti in oltre 100 comuni delle provincie di Cremona, Lodi e Brescia (circa 500.000 abitanti serviti). Linea Gestioni è partecipata al 100% da [A2A S.p.A.](http://www.a2a.it), che gestisce a livello nazionale la generazione, la vendita e la distribuzione di energia, il teleriscaldamento, la raccolta e il recupero dei rifiuti, la mobilità elettrica e i servizi smart per le città, l'illuminazione pubblica e il servizio idrico integrato.

TERRITORI SERVITI

Si rimanda al paragrafo 3.1 della presente Carta.

SCelta DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio
SCHEMA APPLICATO (I)

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

SCHEMA APPLICATO (I)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con	n.a.	80%	70%	90%

sopralluogo				
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO E IMPARZIALITA'

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il gestore provvede a:

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

1.2. TUTELA DELL'AMBIENTE

nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

1.3. RISPETTO DELLE NORMATIVE E ONESTA'

i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

1.4. SOSTENIBILITÀ

Obiettivo prioritario per Linea Gestioni è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

1.5. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti Linea Gestioni adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione ambientali.

1.6. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Linea Gestioni garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Linea Gestioni, con il supporto del Comune, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente, anche grazie alla costituzione dell'Osservatorio Rifiuti tutt'ora in essere; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

1.7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Linea Gestioni si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana; l'ETC (Ente Territorialmente Competente) avvalendosi degli uffici provvede a controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, Linea Gestioni si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

1.8. CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, garantendo una completa e tempestiva informazione riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

1.9. EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

1.10 PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

1.11 CORTESIA

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste; i dipendenti dovranno altresì dotarsi di tesserino di riconoscimento aziendale nel rispetto della normativa vigente.

1.12 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

LA PRIVACY

(TRATTAMENTO DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 DEL 27 APRILE 2016)

Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è Linea Gestioni S.r.l. con sede a Crema (CR) in Via del Commercio, 29 (Gruppo A2A).

Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.

Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento:

- i dati forniti volontariamente attraverso i call center o il portale per il monitoraggio accessi presso Piattaforme e Centri di Raccolta del Titolare sono trattati al solo fine di eseguire il servizio o la prestazione richiesta (ad esempio: richieste di informazioni, reclami/ segnalazioni, invio di newsletter, ecc.)
- per adempiere ad obblighi legali (es. disposizioni impartite da Autorità o dalla Magistratura, ecc.).

Base giuridica del trattamento:

- la conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta richieste precontrattuali
- l'adempimento ad un obbligo di legge.

Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati: dati anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita); dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email); dati relativi all'immagine (foto su carta d'identità); altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

A chi sono comunicati i dati personali?

I dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi ambientali, informatici, istituti di credito, banche, società di recupero crediti e altre Società del Gruppo A2A che agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità di pubblica sicurezza in adempimento di obblighi di legge, che agiranno quali Titolari dei trattamenti.

I dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

I dati sono trasferiti in paesi terzi?

Il Titolare si riserva di trasferire i Suoi dati personali verso Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo, ovvero in paesi terzi extra SEE che garantiscono un adeguato livello di protezione, equivalente a quello assicurato all'interno dell'Unione Europea, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea e/o verso i quali il Garante Privacy abbia autorizzato il trasferimento dei dati personali.

Per quanto tempo i dati sono conservati?

I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare:

- i dati raccolti nel Portale o tramite call center per 3 anni dallo svolgimento del servizio richiesto o dal momento di interruzione della prescrizione;
- reclami/segnalazioni per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al servizio;
- richieste di informazioni per 3 anni dalla risposta;
- i dati contenuti nelle registrazioni telefoniche per 2 anni dalla raccolta.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

Quali sono i diritti che può esercitare?

L'utente ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi 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 Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei 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 e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i propri diritti, l'utente potrà inviare richiesta scritta, munita di documento d'identità e il codice fiscale, al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società Linea Gestioni destinataria della richiesta. Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

Da quale fonte hanno origine i dati personali?

I dati personali possono essere conferiti direttamente dalla persona che richiede un servizio ovvero trasmessi dal Comune per assolvere obblighi di servizio.

I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla persona.

LA TRASPARENZA

Le informazioni per ottemperare agli obblighi di trasparenza previsti dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono reperibili sul sito www.linea-gestioni.it.

Si rimanda all'apposita sezione del sito internet accessibile dalla homepage dove sono presenti i contenuti informativi minimi per favorire una chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti l'ambito territoriale dove si colloca l'utenza stessa.

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile o disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabili online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine, salva diversa dimostrazione da parte dell'utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine, salva diversa dimostrazione da parte dell'utente.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'attivazione del servizio l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso gli sportelli della società Linea Gestioni S.r.l. nei consueti orari di apertura.

I sacchetti per il conferimento delle frazioni Umido (FORSU), si possono ritirare anche presso Spazio Comune ove è inoltre presente un distributore automatico per il ritiro degli stessi.

2.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

2 Articolo 238.10 D.l. 152/06: "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, riportato sulla bolletta/fattura;
 - l'indirizzo e il codice utenza, riportato sulla bolletta/fattura; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, il riferimento al reclamo, e:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, il riferimento della richiesta, l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

2.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

Il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Lo sportello è sito in via Geromini 7 a Cremona ed è aperto nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00;
- Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30;

Per i servizi che non riguardano la tariffazione del servizio è possibile rivolgersi anche allo sportello di Via Postumia, 102 – Cremona:

- **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**
Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00
Mercoledì: 9.00 – 15.00
- Numero verde: 800.173803
- Mail: servizioclienti.lgestioni@a2a.eu - Pec: lineagestioni@pec.a2a.eu

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, o al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore, tramite i punti di contatto previsti, consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento - tariffa corrispettiva

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carte di credito;

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

2.6. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

La società Linea Gestioni garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi con le modalità ed i limiti definiti all'art. 4.3 della presente carta della qualità.

2.7. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore integrato a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente (Comune).

I programmi relativi al servizio di raccolta e trasporto, suddivisi per zona omogenea di servizio, sono riportati nella presente carta della qualità (Tabella al paragrafo 4.1).

Gli utenti possono facilmente consultare il programma delle attività di raccolta e trasporto tramite il sito internet istituzionale di Linea Gestioni, basterà scegliere il comune di Cremona ed indicare la via dove è richiesto il servizio dal menù a tendina.

In aggiunta i programmi di raccolta (calendari) sono consultabili tramite la APP RifiutiAMO scaricabile gratuitamente dal sito web di Linea Gestioni.

Linea Gestioni garantisce il pieno rispetto dei programmi di servizio e la rendicontazione periodica delle attività svolte al Comune di Cremona.

2.9. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente (Comune).

I programmi di spazzamento manuale sono consultabili sul sito istituzionale di Linea Gestioni.

I programmi di spazzamento meccanico stradale e lavaggio strade sono compiutamente illustrati nella presente Carta della Qualità e sono liberamente consultabili sul sito istituzionale di Linea Gestioni.

Linea Gestioni garantisce il pieno rispetto dei programmi di servizio e la rendicontazione periodica delle attività svolte al Comune di Cremona.

2.10. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto ha attivato un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24 (800.933323), sia da rete fissa, che da rete

4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

4.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Linea Gestioni ha adottato, per la città di Cremona, un servizio di raccolta porta a porta che prevede il prelievo a domicilio delle principali tipologie di rifiuto urbano, in particolare vengono raccolte a domicilio le seguenti frazioni di rifiuto:

- Rifiuto Indifferenziato (anche detto Secco o Rifiuto Urbano Residuo);
- Raccolta Pannolini e tessili sanitari;
- Rifiuto Umido (anche detto FORSU);
- Carta e Cartone;
- Imballaggi in Plastica;
- Vetro e Lattine;
- Vegetale;
- Raccolta domiciliare dei rifiuti Ingombranti a chiamata;
- Raccolta dei trucioli di legno prodotti dai Liutai;

Linea Gestioni fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso gratuito, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto.

I contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario per essere svuotati. L'esposizione dovrà avvenire negli orari immediatamente precedenti alla raccolta in modo da minimizzare l'impatto dovuto alla presenza dei sacchi/contenitori sul suolo pubblico, soprattutto nelle aree centrali di maggior pregio. I cittadini dovranno posizionare al di fuori delle proprie abitazioni i sacchi/contenitori in modo ordinato e tale da non costituire intralcio alcuno per la circolazione veicolare e pedonale.

I sacchi/contenitori dovranno essere esposti dai cittadini solamente se pieni e non obbligatoriamente, se non necessario, ogni giorno in cui è prevista la raccolta. Sarà altresì compito degli stessi ritirare il prima possibile i contenitori dal marciapiede subito dopo lo svuotamento.

Il servizio consiste nella raccolta porta a porta dei rifiuti posti in contenitori e o sacchetti specifici a seconda della tipologia dei materiali da conferire.

Nei casi in cui il materiale esposto non sia conforme ai criteri di differenziazione e raccolta vigenti, dopo **due** segnalazioni scritte e motivate degli addetti al controllo, il Gestore può procedere al non ritiro del materiale, finché questo non sia ritenuto conforme allo standard richiesto. La non conformità è segnalata dal Gestore mediante apposizione di una specifica comunicazione stabilita in accordo con il Comune. Il recupero dei rifiuti, non ritirati, perché posti in contenitori e/o sacchetti in modo non conforme è effettuato da parte del Gestore su richiesta del proprietario dell'edificio o dell'amministratore del condominio o del titolare o del legale rappresentante della ditta che hanno l'obbligo di provvedere alla corretta differenziazione.

Nel caso di utenze condominiali o di utenze non domestiche i contenitori sono collocati all'interno dell'area privata e, qualora siano ubicati in un apposito spazio, facilmente accessibile ai mezzi di raccolta, privo di barriere architettoniche per il loro raggiungimento e svuotamento (gradini, cancelli chiusi, siepi, rampe, pavimentazione irregolare, impedimenti in altezza, ecc...). L'amministratore condominiale o il titolare o il legale rappresentante della ditta può richiedere al Gestore di effettuare la raccolta accedendo all'interno della proprietà privata, affidando le chiavi di accesso al gestore, previa sottoscrizione di idonea liberatoria e creando le condizioni di accesso ottimali onde consentire lo svolgimento del servizio in idonee condizioni di sicurezza; il costo di tale servizio è escluso dalla TARI e il contratto, di tipo privatistico, avviene tra il richiedente ed il gestore. Il corrispettivo è definito dal Gestore previo parere del Comune.

Alle utenze che si insediano nel territorio è fornito, a cura del Gestore, un kit di contenitori e sacchi comprensivo di relative istruzioni e calendario di raccolta utile per avviare l'attività di differenziazione dei rifiuti e di conferimento.

I contenitori sono forniti in comodato gratuito e si utilizzano esclusivamente secondo quanto disposto dal Gestore del servizio.

Il lavaggio ed eventuale sanificazione dei contenitori famigliari e condominiali concessi in comodato d'uso è a cura degli utilizzatori che adottano modalità operative idonee a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi. Le utenze possono richiedere al Gestore un servizio a pagamento per il lavaggio dei contenitori secondo le tariffe stabilite dal Comune d'intesa con il Gestore. Le tariffe vigenti saranno comunicate agli interessati all'atto della richiesta del servizio.

L'impegno dei cittadini – facilitazione dei servizi

Il singolo cittadino si impegna a facilitare lo svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto effettuati dagli addetti incaricati dal Gestore attraverso semplici pratiche:

- differenziazione dei rifiuti prodotti e corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione;
- esposizione dei contenitori negli orari e nella posizione previsti, in condizione di visibilità ottimale per l'operatore;
- utilizzo delle sole attrezzature in dotazione o, in caso di sacchi, con rispetto delle caratteristiche anche cromatiche prescritte;
- utilizzo dei centri di raccolta/piattaforme ecologiche per le tipologie di rifiuti non conferibili tramite il servizio di raccolta stradale/domiciliare;
- rispetto dell'ambiente, usando gli appositi cestini porta-rifiuti ed evitando l'abbandono sul suolo pubblico di ogni tipo di rifiuto, compresi cartacce, mozziconi di sigaretta e deiezioni canine;
- rispetto e salvaguardia della sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi contenenti materiali pericolosi, o contenenti oggetti taglienti e/o acuminati non protetti
- non effettuare conferimenti introducendo nei sacchi materiale che determina un peso eccessivo del sacco
- non introdurre nei sacchi o nei contenitori rifiuti liquidi o eccessivamente impregnati di liquido che possano provocare la fuoriuscita di percolato
- non lasciare fuoriuscire dal sacco o dal contenitore parte del rifiuto
- non riempire oltremisura i sacchi rischiandone la rottura
- non conferire sacchi aperti o chiusi malamente.

Porta a porta presso le attività commerciali

Viene effettuata quasi esclusivamente presso le aree private fatta eccezione per gli imballaggi in cartone, specialmente in centro storico, ove la raccolta avviene prevalentemente su suolo pubblico in spazi concordati. L'esposizione sul suolo pubblico deve avvenire in giorni ed orari concordati con il gestore. In caso di esposizione in orari non concordati qualora venisse accertata da parte del gestore, dalla Polizia Locale o dal servizio GEV (Guardie Ecologiche Volontarie), la provenienza dell'imballaggio, dopo aver avvisato per due volte chi ha effettuato l'esposizione, si procederà ad elevare allo stesso la relativa sanzione.

La raccolta presso le utenze riguarda: imballaggi in cartone nei casi in cui non si depongano sul suolo pubblico; imballaggi di vetro e lattine, umido, verde, imballaggi in legno, imballaggi in plastica, olio vegetale.

Relativamente alla raccolta dell'olio avviene presso grandi produttori (ristoranti, trattorie, pizzerie, ecc) ubicati sul territorio comunale, che utilizzeranno appositi contenitori forniti da Linea Gestioni.

Si procede inoltre a recuperare presso le attività commerciali/servizio toner e cartucce, e pile la cui raccolta viene eseguita, presso i grandi produttori del territorio comunale, utilizzando contenitori forniti dal gestore che provvederà svuotarli su chiamata.

Grandi Produttori di rifiuto assimilato all'urbano

Sono grandi utenze non domestiche presso le quali viene eseguita la raccolta differenziata di imballaggi in cartone, imballaggi in legno, scarti vegetali, materiali ferrosi impiegando, a seconda della produzione, diverse tipologie di contenitori forniti dal Gestore del servizio.

Mercati, fiere e manifestazioni

La raccolta differenziata dei rifiuti riciclabili deve essere incentivata anche durante le occupazioni temporanee del suolo, in particolare durante i mercati merceologici al dettaglio, ove gli ambulanti devono procedere a suddividere i rifiuti prodotti secondo le indicazioni del gestore utilizzando i contenitori da questo forniti, e garantire la pulizia dell'area occupata al termine dell'occupazione.

Medesima attenzione deve essere posta dagli ambulanti e dagli organizzatori di fiere e mercati. In caso di conferimento di rifiuto non idoneo o di suolo pubblico lordato, accertato il responsabile da parte del Gestore, dalla Polizia Locale o dal servizio GEV, si procederà ad elevare allo stesso la relativa sanzione.

Ai fini dello svolgimento del servizio di raccolta differenziata, il Comune, direttamente o tramite il Gestore, stipula apposite convenzioni con i consorzi nazionali obbligatori, vigenti ai sensi della normativa in materia, con il CONAI e con le associazioni di categoria specializzate.

Le informazioni relative ai programmi di raccolta, quali opuscoli informativi, calendari raccolte, news sui servizi, sono reperibili sul sito **www.linea-gestioni.it**, ovvero tramite la APP RifiutiAMO disponibile gratuitamente.

Le informazioni sul servizio possono anche essere richieste telefonicamente al n. verde 800.17.38.03

Pulizia di parchi e giardini pubblici

Svolta mediante spazzamento manuale con rimozione dei rifiuti, vuotatura dei cestini porta rifiuti, asporto dai vialetti e percorsi pedonali di rifiuti e deiezioni canine giacenti a terra.

Il servizio è svolto prevedendo l'impiego di mezzi leggeri per la mobilità ed il trasporto del materiale raccolto, avendo cura di contenere il sollevamento di polveri e non arrecare disagio all'utenza.

Raccolta di siringhe abbandonate

Da attivarsi previa segnalazione al Comune, prevede l'intervento di operatori dotati di protezioni e attrezzatura specifica.

Raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico

Prevede la rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto (es: cumuli di materiale inerte, piccoli rottami, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie) abbandonato su suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta.

Qualora tra il materiale convenuto si riscontrassero rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi, prima della raccolta sono attivate, eventualmente incaricando ditte specializzate, le analisi necessarie al fine della corretta caratterizzazione e successivo smaltimento.

Servizio raccolta rifiuti presso i condomini con utenza oltre le cinque unità abitative

Chi abita in condominio dovrà provvedere a separare correttamente i rifiuti collocandoli nei vari contenitori presenti nel locale rifiuti o negli spazi comuni.

Per i condomini con più di 5 unità abitative, il gestore è disponibile, su richiesta dell'amministratore di condominio, al servizio opzionale di ritiro interno dei contenitori differenziati, alle condizioni e costi che sono stati concordati con il Comune – per attivare il servizio e richiedere informazioni in merito contattare il numero verde aziendale 800.17.38.03 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30.

Il servizio di esposizione all'esterno dei contenitori/sacchi potrà essere richiesto anche ad altri soggetti privati. Diversamente si prevede l'esposizione all'esterno come per i condomini sotto le 5 unità e come per il contenitore degli scarti vegetali, che deve infatti essere sempre esposto all'esterno.

In caso di non corretta separazione e collocazione dei rifiuti nei debiti contenitori il gestore non effettuerà la raccolta e provvederà a segnalare, tramite etichetta adesiva informativa, il Condominio.

Il costo della rimozione dei rifiuti non correttamente differenziati sarà ad intero carico del condominio.

Carta e cartone

I rifiuti in carta, cartone e tetrapak sono costituiti fondamentalmente da materiali cellululosici o a prevalente composizione cellulosa. La carta può essere costituita da carta ad uso grafico tipo giornali e riviste. Questa tipologia di raccolta viene svolta con la modalità del porta a porta.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:



Contenitore domestico
da 40 litri



Contenitore carrellato
da 240/360 litri



Cassonetto 770 litri

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti. Per la frequenza di ritiro si richiama quanto previsto nei calendari per ogni zona della città.

Vetro e lattine

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti di vetro o alluminio acciaio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Questa tipologia di raccolta viene svolta con la modalità del porta a porta.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in vetro:



Contenitore domestico
da 30 litri



Contenitore carrellato
da 120/240 litri

Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica. Questa tipologia di raccolta viene svolta con la modalità del porta a porta.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in plastica.



Sacchetto da 100/110
litri



Contenitore carrellato
da 240/360 litri



Cassonetto 1100 litri

Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, ecc. L'utente deve conferire il rifiuto umido all'interno del contenitore in dotazione utilizzando esclusivamente sacchetti biodegradabili e compostabili.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:



Contenitore uso interno da 7 litri



Contenitore domestico da esposizione 25 litri



Contenitore carrellato 120 litri

Raccolta differenziata dei trucioli di legno prodotti dai Liutai

Il servizio, introdotto nell'anno 2022, è finalizzato alla raccolta differenziata dei trucioli di legno prodotti dai liutai di Cremona. Il servizio è a chiamata e viene effettuato mensilmente il giovedì mattina.

Secco indifferenziato con misurazione puntuale

Il servizio, introdotto in forma sperimentale a settembre 2021, prevede il conferimento del rifiuto secco esclusivamente tramite:

- sacchetti di colore azzurro, dal volume di 40 - 60 o 110 litri, muniti di TAG;
- contenitori rigidi, di colore nero, dal volume variabile da 120 fino a 1000 litri muniti di tag.

All'interno dei contenitori/sacchi devono essere inseriti solo ed esclusivamente i rifiuti non altrimenti differenziabili, quali, a titolo esemplificativo:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.







sacco azzurro da 40 a 110 litri con tag









Contenitore carrellato da 120 a 1000 litri con tag

Di seguito riportiamo, in forma tabellare, i calendari per la raccolta domiciliare in corso di validità. In allegato alla presente riportiamo i calendari di servizio in forma grafica (Allegato 4).

	PLASTICA	UMIDO	SECCO	VETRO LATTINE	CARTA	SCARTI VEGETALI
						
Zona BATTAGLIONE BAGNARA	LUNEDI	LUNEDI GIOVEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI*	GIOVEDI*	<p>MARTEDI Vie S.Rocco e laterali, Martini, Casalmaggiore, Acquaferma, Gerre Borghi, de' Caprioli, Battaglione (primo tratto da via Giuseppina al sottopasso)</p> <p>GIOVEDI Tutte le vie della zona Bagnara con esclusione delle vie indicate il martedì e il venerdì</p> <p>VENERDI Vie Argentieri, Martiri di Bagnara, del Fossadone, Battaglione (secondo tratto dal sottopasso a via Bagnara), Bagnara (primo tratto da via Battaglione a via Martiri di Bagnara)</p>
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30
Zona BORGO LORETO S.BERNARDO	GIOVEDI	LUNEDI GIOVEDI	MARTEDI	MARTEDI	LUNEDI	VENERDI
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30
Zona BOSCHETTO MIGLIARO	LUNEDI	LUNEDI GIOVEDI	GIOVEDI	MARTEDI*	MARTEDI*	<p>LUNEDI Vie zona Migliaro</p> <p>MERCOLEDI Vie zona Boschetto</p>
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona BRESCIA PERSICO DANTE ORTI ROMANI OTTOLINI MENGA ARGINE PANIZZA	VENERDI	MERCOLEDI SABATO	VENERDI	SABATO	MERCOLEDI	<p>MARTEDI Vie zone Ottolini Menga, Argine Panizza</p> <p>MERCOLEDI Vie Bibaculo, Carso, Cavo Cerca, Chiesotto</p> <p>VENERDI Vie delle zone Brescia-Persico-Dante- Orti Romani escluse le vie indicate nella raccolta del mercoledì</p>
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona CAMBONINO PICENENGO	MARTEDI	MARTEDI VENERDI	SABATO	VENERDI*	VENERDI*	SABATO
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30

	PLASTICA	UMIDO	SECCO	VETRO LATTINE	CARTA	SCARTI VEGETALI
						
Zona CASTELLI BERGAMO	VENERDI	MERCOLEDI SABATO	SABATO	MERCOLEDI*	MERCOLEDI*	MARTEDI Vie delle zone Cavatigozzi e Riglio MERCOLEDI Via Costone di Sopra VENERDI Vie della zona Incrociatello ad esclusione di via Costone di Sopra
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30
Zona DUOMO CADORE GIORDANO BISSOLATI	MARTEDI	MARTEDI VENERDI	LUNEDI	LUNEDI	VENERDI	MERCOLEDI Tutte le vie delle zone Duomo Cadore Giordano Bissolati escluse le vie indicate nella raccolta del venerdì VENERDI Via XI Febbraio, via Bonomelli, Via del Giordano (da piazza Cadorna a via Bosco)
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona GHINAGLIA MASSAROTTI CASTELLO S.AMBORGIO	GIOVEDI	LUNEDI GIOVEDI	MARTEDI	MARTEDI	LUNEDI	LUNEDI Tutte le vie della zona di via Aglio MERCOLEDI Via Alfeno Varo, Baldocca, via Della Torre, Dulcia, Gadio, via Garibotti, Magenta, San Bassano, Trotti, vicolo Arrighi, vicolo Raimondi, vicolo San Martino, piazza Antonella VENERDI Tutte le vie delle zone Castello, Ghinaglia e Massarotti escluse le vie indicate per la raccolta del mercoledì
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30
Zona GIUSEPPINA VILLETTA MANTOVA ZAIST	VENERDI	MERCOLEDI SABATO	VENERDI	SABATO	MERCOLEDI	MARTEDI Tutte le vie della zona Giuseppina esclusa via Riva Fredda MERCOLEDI Via Riva Fredda GIOVEDI Tutte le vie delle zone Villetta e Mantova VENERDI Tutte le vie della zona Zaist
Orari esposizione	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 12.00	Entro le ore 12.00	Entro le ore 6.30

	PLASTICA	UMIDO	SECCO	VETRO LATTINE	CARTA	SCARTI VEGETALI
						
Zona MARISTELLA S.FELICE S.SAVINO	LUNEDI	MARTEDI VENERDI	GIOVEDI	MARTEDI*	MARTEDI*	LUNEDI Vie della zona Maristella MERCOLEDI Vie delle zone S.Felice e S.Savino
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona S.OMOBONO	GIOVEDI	LUNEDI GIOVEDI	MARTEDI	MARTEDI	LUNEDI	MERCOLEDI
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona TRENTO TRIESTE CAMPI S.ABBONDIO S.MICHELE	SABATO	MERCOLEDI SABATO	GIOVEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	MERCOLEDI Tutte le vie escluso Viale Trento e Trieste VENERDI Viale Trento e Trieste
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30
Zona VILLAGGIO PO	GIOVEDI	LUNEDI GIOVEDI	MARTEDI	MARTEDI	LUNEDI	MERCOLEDI
Orari esposizione	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30	Entro le ore 6.30

***Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato**

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre. Nei mesi di dicembre, gennaio e febbraio viene svolta una volta al mese.

FESTIVITÀ

In occasione delle festività infrasettimanali **le raccolte vengono regolarmente effettuate** ad eccezione di pannolini e scarti vegetali. I servizi ricadenti nei giorni **1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre sono sospesi e vengono recuperati il primo giorno lavorativo successivo**. I rifiuti dovranno essere esposti su pubblica strada entro le ore 6.30. Fanno eccezione umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate.

4.2 SPAZZAMENTO STRADE

Nell'ambito del servizio di nettezza urbana, Linea Gestioni gestisce anche il servizio di spazzamento nella città di Cremona.

L'attività impegna 22 addetti, di cui 17 per lo spazzamento manuale e 5 per l'esercizio dei mezzi meccanici.

Le zone interessate sono regolamentate da uno specifico programma di spazzamento.

Al seguente link vengono fornite tutte le informazioni relative al servizio di spazzamento: www.linea-gestioni.it/spazzamento-strade/

4.2.1 Programma di pulizia strade meccanico (con autospazzatrice)

Linea Gestioni, in accordo con il Comune di Cremona, installa preventivamente nelle vie interessate dalla pulizia, la segnaletica recante il divieto di sosta nei giorni ed orari indicati. Per una buona riuscita dell'intervento i **residenti sono invitati a rispettare tale divieto.**

Nell'Allegato 1 al presente elaborato sono disponibili le planimetrie in formato A4.

Le planimetrie ed il programma di spazzamento sono inoltre disponibili sul sito www.linea-gestioni.it.

4.2.2 Spazzamento Stradale Manuale

Il servizio è svolto avendo cura di contenere il sollevamento di polvere, rispettare le esigenze di circolazione stradale veicolare e pedonale, contenere la rumorosità e le emissioni di gas di scarico ed evitare il danneggiamento della pavimentazione stradale.

Particolare attenzione è prevista nei mesi autunnali ed invernali in relazione alla caduta delle foglie tipica di questa stagione. Le frequenze di servizio, per singola via sono riportate nell'Allegato 2 al presente elaborato. La pianificazione potrà essere soggetta a modifiche in relazione alle valutazioni organizzative ed operative, prevedendo tra queste anche diverse modalità di esecuzione; le modifiche verranno riportate sul sito internet di Linea Gestioni.

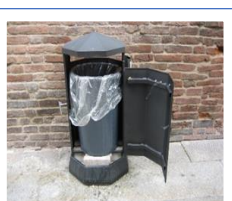
La pulizia del suolo pubblico è effettuata mediante l'uso di macchine operatrici moderne e all'avanguardia ed integrato con interventi manuali. Le zone interessate sono regolamentate da uno specifico programma di spazzamento.

Nell'attività di spazzamento manuale, oltre alla tradizionale pulizia delle strade, marciapiedi, piazze pubbliche o ad uso pubblico, è compreso lo svuotamento dei cestini gettacarte.

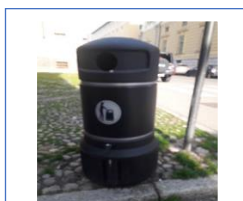
I cestini vengono svuotati, se pieni, con frequenza fino a due volte al giorno in base alle effettive necessità, il servizio prevede la sostituzione del sacco pieno con uno nuovo.

Lo svuotamento dei cestini comprende il posizionamento, all'interno dei contenitori, di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna del cestino e l'igiene, sia per l'utente che per l'operatore. Per il mantenimento della loro funzionalità operativa i cestini gettacarte sono soggetti a manutenzione ordinaria.

Sono presenti sul territorio le seguenti tipologie principali di cestini stradali



Cestino
ottagonale



Cestino
Miniplaza



Cestino con
posacenere



Cestino
Sherwood



Cestino tipo
Milano

4.2.3 Lavaggio stradale del suolo pubblico

Il lavaggio stradale è effettuato normalmente in orario diurno partendo dalle prime ore della mattina per non creare disagi all'utenza; l'attività è generalmente condotta unendo le tre attività di base, spazzamento manuale, meccanico e lavaggio stradale.

Il lavaggio a pressione, o idropulizia, è volto a sostenere ed integrare l'azione della pulizia del suolo nell'area del Centro Storico, in una serie di punti definiti.

Particolare attenzione è posta al contenimento delle lordure provocate dal guano dei colombi e alla presenza delle deiezioni canine.

Sono esclusi i lavaggi e la pulizia di monumenti e muri di abitazioni di pregio onde evitare danneggiamenti delle stesse.

Le frequenze di intervento, variabili a seconda del sito, sono vincolate dall'andamento stagionale della temperatura oltre che alle situazioni microclimatiche in modo da non creare pericoli per i pedoni e la circolazione.

Di seguito si presenta l'elenco e la frequenza dei lavaggi stradali, in Allegato 3 viene riportata la planimetria degli interventi.

ELENCO LAVAGGI

Via Pertusio, angolo C.so Mazzini	bisettimanale
V.lo Stella	bisettimanale
Via Verdi (marciapiede davanti Poste)	bisettimanale
P.zza Pace (monumento)	settimanale
Via Bordigallo	settimanale
C.so Campi (angolo Via Virgilio e primo tratto Via Virgilio)	bisettimanale
Via Baldesio	bisettimanale
Cortile Federico II	giornaliero
Loggia Dei Militi	bisettimanale
Voltino P.zza S.A.M.Zaccaria	bisettimanale
V.lo Saturno	settimanale
Via Bella Chioppella	settimanale
"Casetta"custode (giardini pubblici P.zza Roma)	trisettimanale
Via Cavallotti, tratto	settimanale
Via Rigotti	settimanale
Via Ponchielli (Chiesa S.Marcellino)	settimanale
Via Dei Rustici	trisettimanale
Via Palestro (marciapiede Palazzo Calciati)	settimanale
Via F.Geromini (tratto marciapiede)	settimanale
V.lo Bolzano	settimanale
Via U.Dati (marciapiede Museo Civico)	settimanale
Via Faerno (marciapiede lato Museo Civico)	settimanale
Voltino Via Tinti-Via U.Dati	settimanale
C.so P.vacchelli (passaggio pedonale Via Mont)	settimanale
Via XX Settembre (marciapiede dal 58 al 60)	settimanale
Via XX Settembre (marciapiede davanti ACI)	settimanale
Via XX Settembre (marciapiede Palazzo Grasselli)	settimanale
C.so Garibaldi (Palazzo Cittanova)	settimanale
Via Cappelletti (retro Palazzo Cittanova)	settimanale
Via Decia (marciapiede davanti scuola)	settimanale
Via B.Da Dovara, davanti Ristorante Tre Spade	settimanale
Via Platina (marciapiede A.Melone-Palio Dell'Or)	settimanale
Via Platina (marciapiede Patecchio-Beltrami)	settimanale
C.so V.Emanuele (anagrafe)	settimanale
Via E.Sacchi (tratto)	settimanale
Teatro Ponchielli	settimanale
Via Cerasa	settimanale
"Montagnole" (giardini pubblici P.zza Roma)	settimanale
Via Albertoni	settimanale
Sottopasso Via F.Filzi	settimanale
Passaggio tra il Battistero ed il Duomo	settimanale
Bertazzola Del Duomo	settimanale
Via G.Da Cremona, angolo C.so Mazzini	settimanale
Via S.Giuseppe, tratto	settimanale
V.lo Valverde	settimanale
V.lo Tre Re	settimanale
Via Dei Colonnetti	settimanale
Via Oberdan, tratto pedonale	settimanale
"Reggibiciclette" Stazione FF.SS ...	settimanale
V.lo Lauretano	settimanale
P.zza Giovanni XXIII	settimanale
Via Aselli: marciapiede "Casa Elisa Maria"	settimanale

4.3 RACCOLTA INGOMBRANTI

Il servizio prevede la raccolta a domicilio delle seguenti tipologie di rifiuto ingombrante:

- Mobilio quale a titolo esemplificativo:
 - Armadi debitamente smontati;
 - Tavoli;
 - Divani, poltrone, sedie;
 - Materassi;
 - Cucine debitamente smontate;
 - Reti letto;
 - Letti debitamente smontati;
 - Ecc....
- Oggetti d'arredo o ad uso domestico voluminosi quali:
 - Lampadari;
 - Assi da stiro;
 - Biciclette;
 - Zaini e valigie di grandi dimensioni
- Elettrodomestici voluminosi ad uso domestico (esclusi RAEE Professionali), quali:
 - Frigoriferi/congelatori;
 - Lavatrici/asciugatrici;
 - Televisori;
 - Condizionatori;
 - Forni;
 - Scaldabagni

La raccolta a domicilio viene effettuata con le seguenti modalità:

- orari dalle **07.30** alle **13.30** dal **lunedì** al **sabato**
- il servizio viene reso all'interno delle proprietà private, a piano strada o comunque a piano raggiungibile dal mezzo di raccolta.
- La raccolta presso l'abitazione al piano dell'utente può essere richiesta con costi a carico dell'utente
- il rifiuto deve essere esposto al pubblico servizio tra le ore 21.00, del giorno antecedente il ritiro, e le ore 6.00 del giorno del ritiro.

Il servizio può essere richiesto con le seguenti modalità:

- richiesta telefonica al numero verde 800.173803 dal lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.30, fornendo un elenco dettagliato del materiale da ritirare. Si verrà richiamati per fissare giorno/orario di ritiro;
- tramite la APP rifiutiAMO, lasciando il recapito telefonico sarete richiamati per fissare giorno ed orario del ritiro;
- tramite il sito www.linea-gestioni.it, anche in questo caso sarete richiamati per definire giorno ed orario del ritiro;

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- 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 di rifiuti oggetto del ritiro.

Il servizio è gratuito con i seguenti limiti:

- Quantità per singolo utente:
 - Massimo 8 pezzi per prelievo (fino a n. 5 sedie viene considerato n. 1 pezzo);
 - I rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) possono essere conferiti in quantità non superiore ad un pezzo per tipologia (quindi ad esempio SI 1 frigorifero e 1 lavatrice, NO 2 frigoriferi);
- Dimensioni: il materiale deve avere una lunghezza massima di 2,5 m per singolo pezzo;
- N. di prenotazioni per singolo utente: il singolo utente può effettuare le prenotazioni ogni 30 giorni (una al mese)

Il servizio risulta sempre gratuito per gli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'ETC, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

Annullamento della prenotazione: è possibile annullare la prenotazione entro 48 ore lavorative antecedenti il giorno di ritiro concordato.

Oggetti di piccole dimensioni, rifiuti differenziabili (carta, cartone, plastica, vetro ecc.) piccoli elettrodomestici, computer e video, giocattoli, vasi, piatti, oggetti in ceramica dovranno essere conferiti, dagli utenti, autonomamente presso la Piattaforma della raccolta differenziata di via Carpenella nell'orario di apertura.

4.4 PANNOLONI

Pannolini e pannoloni vanno conferiti ordinariamente nel secco. Per le famiglie con bimbi piccoli e persone **anziane non autosufficienti, sarà** possibile usufruire, a titolo gratuito, di un ulteriore ritiro settimanale dedicato, che avverrà utilizzando un sacco di colore viola, fornito al momento della richiesta. Il servizio è attivabile anche per chi utilizza e deve smaltire dispositivi medicali presso il domicilio. Infatti, il sacco viola è anche per persone con patologie con produzione di materiale medico non speciale (medicazioni, ausili sanitari etc.).

L'attivazione del servizio può essere richiesta:

- direttamente presso gli sportelli di Linea Gestioni in via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30). Con la domanda di attivazione verrà consegnata una prima dotazione di sacchi viola, il calendario e le modalità di esposizione;
- tramite PEC all'indirizzo lineagestioni@pec.a2a.eu, in questo caso sarete ricontattati per definire le modalità di ritiro dei sacchi dedicati;

4.5 SCARTI VEGETALI

Il servizio di ritiro porta a porta degli scarti vegetali viene effettuato con frequenza settimanale dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

Il contenitore per la raccolta degli scarti vegetali deve essere espressamente richiesto dal cittadino, con le seguenti modalità:

- direttamente presso gli sportelli di Linea Gestioni in via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30);

- tramite PEC all'indirizzo lineagestioni@pec.a2a.eu, in questo caso sarete ricontattati per definire le modalità di ritiro;

Indipendentemente dalle dimensioni degli spazi verdi privati Linea Gestioni fornirà un solo contenitore carrellato da lt 240 di colore marrone.

L'utente è tenuto ad esporre, su suolo pubblico ed in modo facilmente visibile, il contenitore nel rispetto del calendario di ogni singola zona e a ritirarlo nel più breve tempo possibile a svuotamento avvenuto. E' fatto divieto lasciare il contenitore su suolo pubblico in modo continuativo. Dopo due segnalazioni fatte all'utente interessato il contenitore verrà, in accordo con il Comune, rimosso.

Durante la stagione invernale (dicembre-gennaio-febbraio) la raccolta degli scarti vegetali verrà effettuata non più con frequenza settimanale ma con frequenza mensile. Il giorno e le modalità di raccolta in ciascuna zona della città restano invariate, viene modificata solo la frequenza del servizio, che rispetterà apposito calendario, definito annualmente.

Cassoni scarrabili per la raccolta del vegetale

Il servizio prevede anche la collocazione a cadenza quindicinale di cassoni scarrabili dedicati alla raccolta degli scarti vegetali ubicati in posizioni definite del territorio comunale. Sarà inoltre possibile conferire gli scarti vegetali alla piattaforma di S. Rocco in via Carpenella.

Il programma di collocazione degli scarrabili è reperibile sul sito istituzionale di Linea Gestioni.

4.6 COMPOSTORE DOMESTICO

È possibile richiedere il compostore per i rifiuti organici presso la sede di via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e lo sportello di via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30).

Il "composter" o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa ammendante, utilizzabile, ad esempio, in giardino.

Per ritirare il compostore sarà sufficiente recarsi presso la sede di Linea Gestioni in via Postumia, 102 al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00. E' possibile richiedere il compostore via PEC all'indirizzo lineagestioni@pec.a2a.eu, in questo caso sarete ricontattati per definire le modalità di ritiro.

4.7 PILE E FARMACI SCADUTI

Le pile e i farmaci scaduti sono materiali pericolosi e devono essere conferiti negli appositi contenitori, posti sul territorio comunale in prossimità di farmacie, rivendite di materiale elettronico, edifici pubblici, supermercati e presso la Piattaforma della raccolta differenziata di **via Carpenella**. Linea Gestioni conferisce i materiali raccolti in impianti autorizzati dedicati.

4.8 APPARECCHIATURE ELETTRICHE

I RAEE (rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche) **di piccole** dimensioni (es: computer, video e tv, rasoi, radio, phone ecc..) devono essere portati alla Piattaforma della raccolta differenziata di San Rocco e poi Linea Gestioni li conferisce in impianti autorizzati dedicati.

Dal 2021 è attiva una raccolta itinerante tramite mezzo mobile per i quartieri della città dedicata alla raccolta dei RAEE, attraverso un calendario annuale che copre capillarmente il territorio cittadino per ciascuna mensilità. Il calendario è reperibile sul sito www.linea-gestioni.it.

4.9 LEGNO

Il legno portato alla Piattaforma di San Rocco viene ritirato e conferito in impianti autorizzati.

4.10 VESTITI USATI

I vestiti usati possono essere portati nei contenitori gialli ubicati in vari punti della città.

4.11 LETTIERE PER ANIMALI DOMESTICI

Gli utenti potranno conferire presso la piattaforma di San Rocco (via Carpenella), in uno specifico contenitore carrellato, le lettiere di qualsiasi genere dei propri animali domestici, sia biodegradabili che no, sabbia da lettiera/giaciglio, traversine e assorbenti, senza far uso dei sacchi azzurri del secco indifferenziato, ma utilizzando qualunque sacco, **purché trasparente**, per consentire la verifica del contenuto.

4.12 OLI ESAUSTI

Linea Gestioni S.r.l. ha avviato una modalità innovativa, per la raccolta degli oli e dei grassi alimentari esausti, che integra quella già svolta nelle attività commerciali. La raccolta viene effettuata tramite appositi contenitori stradali a tenuta stagna, collocati nei vari quartieri, nei quali i cittadini possono conferire comodamente, vicino a casa, gli oli senza effettuare alcuna operazione di travaso.

Con i presidenti dei Comitati di quartiere sono state individuate le zone più opportune dove posizionare i contenitori, concordando una prima ipotesi della loro localizzazione. Dopo la valutazione dei risultati della fase sperimentale (tenuto conto che, con il sistema a regime, l'esperienza maturata in altri Comuni indica la necessità di posare un contenitore ogni 1000 abitanti), saranno installati altri raccoglitori, laddove necessario, nelle postazioni già stabilite ed eventualmente individuati ulteriori luoghi dove posizionarne di nuovi.

Attualmente le postazioni di raccolta degli oli esausti sono:

- piazza Ragazzi '99 angolo via Sesto
- via Fabio Filzi
- via Boschetto fronte civico 93
- via Livrasco sul fianco della chiesa
- via Gaetani
- via Milano quartiere Incrociatello
- via Guindani angolo giardino di via dell'Aeronautica
- via Busini
- piazza Madre Agata Carelli angolo via S. Bernardo
- via Magazzini generali angolo via Mosconi
- via Legione Ceccopieri
- via Caprera civico 34
- via Persico
- piazza Fiume angolo via Cattaro
- via Cadore angolo via del Sale
- via Mincio angolo via Chiese
- via Burchielli angolo via Bugada
- via Maffi angolo via Postumia
- piazza De Lera lato via Poffa
- via Novati angolo via Fontana
- via degli Ippocastani
- via S. Felice civico 20/a
- parco Rosa Mariani angolo via Bagnara
- Centro Commerciale 'Cremona Po'

4.13 LE UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche potranno richiedere l'attivazione di servizi di raccolta differenziata con frequenze specifiche maggiori rispetto a quelle stabilite per le utenze domestiche. In particolare le UND potranno richiedere i seguenti servizi aggiuntivi, a titolo gratuito:

- Raccolta frazione Umida: fino a 6 svuotamenti settimanali sulla base delle effettive produzioni di rifiuto;
- Raccolta Vetro e Lattine: fino a 3 svuotamenti settimanali sulla base delle effettive produzioni di rifiuto;

- Raccolta Carta e imballaggi in plastica: fino a due svuotamenti settimanali sulla base delle effettive produzioni di rifiuto;
- Raccolta rifiuto Secco Indifferenziato: fino a tre svuotamenti settimanali sulla base delle effettive produzioni di rifiuto;

La definizione delle effettive esigenze di servizio sarà eseguita in contraddittorio tra l'utenza richiedente e un referente di Linea Gestioni.

Eventuali servizi ulteriori rispetto a quanto indicato saranno da considerarsi a totale carico dell'utenza richiedente.

4.14 SERVIZI A PAGAMENTO

Gli utenti, a loro spese, possono richiedere a Linea Gestioni alcuni servizi extra contratto tra cui:

- Servizio di presa dei contenitori posti all'interno di fabbricati e condomini;
- Servizio di lavaggio dei contenitori condominiali;
- servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti oltre i limiti garantiti, a titolo gratuito, dal servizio base;

In caso di necessità contattare il numero verde aziendale 800.17.38.03 al fine di ottenere tutte le informazioni del caso ed eventualmente attivare i servizi specifici.

4.15 DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI

Per necessità legate ai contenitori (sostituzione per danni, furti, ecc.) contattare il numero verde 800.173803 nei seguenti orari: Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, Martedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 15.00. La sostituzione dei contenitori è gratuita.

4.16 PIATTAFORMA COMUNALE DI SAN ROCCO (VIA CARPENELLA)

A Cremona per smaltire correttamente tutte le altre tipologie di rifiuti (RAEE, ingombranti, urbani pericolosi, ecc.) è sufficiente recarsi alla Piattaforma della Raccolta Differenziata di via Carpenella.

Le informazioni aggiornate sono disponibili al seguente link: www.linea-gestioni.it/citta-di-cremona/

Orari di apertura:

Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00; domenica dalle 9.30 alle 12.30.

I rifiuti che possono essere conferiti sono di seguito elencati:

- Elettrodomestici (tv, frigoriferi, forni, aspirapolveri, ecc.);
- Computer e accessori, stampanti;
- Toner e cartucce stampanti;
- Barattoli e sacchetti per colle, vernici, materiali edili in piccole quantità;
- Imballaggi con evidenti residui del contenuto;
- Rifiuto pericoloso: da conferire solo il "fai da te";
- Rifiuti urbani pericolosi (domestici): prodotti chimici;
- Domestici infiammabili, pile, ecc.;
- Oggetti in ceramica e terracotta;
- Lampade e tubi al neon; lampadine a risparmio energetico;
- Specchi;
- Giocattoli;
- Mobili;
- Materassi;
- Beni durevoli in plastica (elettrodomestici, articoli casalinghi, complementi d'arredo, ecc.);
- Siringhe;
- Oli e grassi alimentari (olio di frittura, olio di conservazione di cibi in scatola).

In piattaforma sono stati posizionati appositi cassoni e/o contenitori dove collocare i vari rifiuti conferiti dagli utenti; apposite indicazioni sono poste sui cassoni e sui contenitori per facilitare la giusta collocazione dei rifiuti conferiti.

Modalità di accesso alla piattaforma di Via Carpenella:

- Per le utenze domestiche situate nel Comune di Cremona l'accesso alla Piattaforma è consentito solo utilizzando la Carta Regionale dei Servizi CRS (tessera sanitaria - sono valide le CRS di tutti i componenti del nucleo familiare).
- Per le utenze non domestiche ubicate nel Comune di Cremona (attività produttive, artigianali, agricole, commerciali ecc...) l'accesso alla Piattaforma è consentito solo utilizzando il tesserino magnetico consegnato da Linea Gestioni.

4.17 INTERVENTI DI CARATTERE AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, dove previsto, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta entro le ore 10, e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi e nei limiti del personale in servizio.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

5. STANDARD DI QUALITÀ

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Linea Gestioni s'impegna a:

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, ecc.);
- creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- rimuovere tutti i rifiuti correttamente esposti al servizio nel rispetto del regolamento comunale e delle disposizioni fornite da Linea Gestioni, lasciando pulite le zone di ritiro.

Scostamento tra servizio reso e servizio programmato:

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo i calendari suddivisi per zone su-indicati.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- a) veicoli in sosta non autorizzata;
- b) lavori stradali;
- c) condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- d) ostacoli dovuti al traffico;
- e) sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero);
- f) non conformità del rifiuto rispetto al materiale da raccogliere;

Nei casi suesposti, ad eccezione del punto sub f), il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà il Comune per concordare la riprogrammazione del servizio.

5.1 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

Linea Gestioni s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

5.2 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO

Attualmente il tempo medio di attesa è di circa 2 minuti. Linea Gestioni è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

5.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Linea Gestioni utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

a) Ufficio Informazioni front office di via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e sportello di via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30);

b) Numero verde: tel. 800.173803;

c) comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;

d) campagne promozionali e materiale informativo;

e) indirizzo mail: servizioclienti.lgestioni@a2a.eu;

f) sito internet www.linea-gestioni.it

g) App RifiutiAMO

Per segnalazioni relative al servizio, il cliente può rivolgersi al Servizio Igiene Urbana di via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e di via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30) – tel. 800.173803.

Linea Gestioni è impegnata a minimizzare i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Linea Gestioni comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Linea Gestioni si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo PEC (lineagestioni@pec.a2a.eu), o per e-mail indirizzando il reclamo agli sportelli aziendali o allo sportello di Spazio Comune ovvero tramite mail alla casella reclami@comune.cremona.it. Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, Linea Gestioni comunica l'esito finale, per iscritto, indipendentemente dalla modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta Linea Gestioni deve indicare all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e le persone di riferimento.

rifiutiAMO è l'APP per smartphone e tablet personalizzabile per ciascun Comune o zona di residenza attraverso la quale consultare i calendari della raccolta porta a porta, verificare la corretta differenziazione di centinaia di voci rifiuto (glossario), trovare i centri di raccolta e le piattaforme più vicine (con relativi indirizzi e orari di apertura), inviare a Linea Gestioni richieste segnalazioni e reclami, richiedere il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (per i comuni dove è attivo il servizio), essere aggiornati su tutte le news e gli avvisi di servizio. Tramite l'app è inoltre possibile ricevere notifiche sul proprio dispositivo la sera prima di ogni raccolta

con il tipo di rifiuto da esporre. L'app è gratuita e disponibile per iOS e Android (per info: <https://www.lineagestioni.it/rifiutiamo/>)

5.4 OSSERVATORIO RIFIUTI DEL COMUNE DI CREMONA

L'Osservatorio RIFIUTI è un organismo che è stato ricostituito formalmente nel 2021 dopo la prima costituzione avvenuta nel 2015. L'Osservatorio Rifiuti è stato istituito con Deliberazione di Giunta Comunale n. 78 in data 02.04.2021 e costituito con Decreto Sindacale. L'Osservatorio riveste il ruolo di importante punto di condivisione e confronto fra tutti i soggetti coinvolti, con lo scopo di monitorare l'andamento del servizio raccolta rifiuti nella città e di seguire le fasi del progetto "tariffa puntuale", nonché il successivo esercizio. La segreteria dell'Osservatorio RIFIUTI è composta da dipendenti del Servizio Ambiente del Comune di Cremona.

5.5. RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda.

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

- Numero verde: 800.173803;
- Mail all'indirizzo: servizioclienti.lgestioni@a2a.eu ;
- Lettera all'indirizzo: Linea Gestioni via Postumia 102 - 26100 Cremona.
- Sportello rifiuti via Postumia, 102 (aperto Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00; Mercoledì 9.00-15.00) e sportello via Geromini 7 (aperto su appuntamento Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30);
- PEC: lineagestioni@pec.a2a.eu
- APP: RifiutiAMO

In caso di mancato riscontro, ovvero in caso di segnalazioni inevase, l'utente potrà fare riferimento ai seguenti recapiti del Comune di Cremona:

- direttamente a:
 - Spazio Comune (mail: reclami@comune.cremona.it)
 - Servizio Ambiente di Via Aselli 13/A

In caso di segnalazioni rilevate nell'immediato sul territorio, l'utente potrà fare riferimento anche a:

- Agenti di quartiere
- Guardie Ecologiche Volontarie (GEV)
- Agenti ambientali.

5.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Linea Gestioni effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

Linea Gestioni si impegna, sulla base delle verifiche effettuate, a pubblicare annualmente, sul sito internet e sulle riviste aziendali distribuite alla clientela, un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo del territorio che possono far pervenire a Linea Gestioni report periodici da confrontare con il rapporto fornito con il gestore.

5.7 DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il gestore si impegna ad avviare e mantenere un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo, al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle suddette Associazioni.

5.8 STANDARD DI SERVIZIO

Di seguito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento stabiliti dall'ETC.

SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ GARANTITO	VALORE LIMITE
RACCOLTA PORTA A PORTA	RISPETTO CALENDARIO RACCOLTA	0%
RACCOLTA PORTA A PORTA	RECUPERO MANCATA RACCOLTA DALLA SEGNALAZIONE	48 ORE
RACCOLTA PORTA A PORTA	RECUPERO MANCATO SERVIZIO PER CONDIZIONI ATMOSFERICHE AVVERSE, APPENA CESSATA L'EMERGENZA	72 ORE
RACCOLTA PORTA A PORTA	RECUPERO MANCATO SERVIZIO PER FESTIVITÀ IL PRIMO GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO	48 ORE
RACCOLTA PORTA A PORTA	RISPETTO ORARI DI INIZIO E ONCLUSIONE DEL SERVIZIO	ENTRO 3 ORE
RACCOLTA PORTA A PORTA	SEGNALAZIONE DEL SACCO NON CONFORME	ENTRO IL SECONDO GIORNO DI RITIRO UTILE
RACCOLTA PORTA A PORTA	COMUNICAZIONE VARIAZIONE CALENDARIO DI RACCOLTA	DA CONCORDARI IN ANTICIPO SULLA MODIFICA
DOTAZIONE SACCHI	DISTRIBUZIONE SECONDO INDICAZIONI FORNITE ALL'UTENZA	CONSEGNA DIRETTA AL MOMENTO DEI RITIRO DEL SACCO PIENO
IGIENICITÀ DEI CONTENITORI	SU RICHIESTA DELL'UTENZA CHE ATTIVA IL SERVIZIO A PAGAMENTO	SECONDO QUANTO CONCORDATO CON L'UTENZA
CONTROLLO E RIPRISTINO FUNZIONALITÀ CONTENITORI	IN BASE ALLA SEGNALAZIONE DELL'UTENZA	RIPRISTINO ENTRO 3 GIORNI DALLA SEGNALAZIONE
TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI		5 MINUTI
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI TELEFONICI		2 MINUTI
RACCOLTA INGOMBRANTI SU PRENOTAZIONE	FISSARE LA DATA DI RACCOLTA ENTRO LA PROGRAMMAZIONE PREVISTA	MASSIMO ENTRO 15 GIORNI DALLA RICHIESTA
PULIZIA STRADE	SECONDO PROGRAMMAZIONE	ENTRO 3 GIORNI DALLA DATA PREVISTA
SPAZZAMENTO STRADE	SECONDO PROGRAMMAZIONE	ENTRO 3 GIORNI DALLA DATA PREVISTA
SVUOTAMENTO CESTINI	SECONDO PROGRAMMAZIONE	ENTRO 3 GIORNI DALLA DATA PREVISTA
PULIZIA AREE DOPO MERCATO E DOPO EVENTI/MANIFESTAZIONI	SECONDO PROGRAMMAZIONE CONCORDATA CON GLI ORGANIZZATORI	ENTRO 3 ORE DALLA CONCLUSIONE DELL'EVENTO
RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI	INTERVENTO A SEGUITO DI ESPOSTO/RECLAMO/SEGNALAZIONE	ENTRO 3 GIORNI DALLA SEGNALAZIONE
GESTIONE RECLAMI SCRITTI	PRESA IN CARICO E RISPOSTA FORNITA AL SEGNALANTE	ENTRO 20 GIORNI
PRONTO INTERVENTO	ATTIVAZIONE PER EMERGENZE	ENTRO 2 ORE

5.9 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente carta della qualità ha validità 3 anni e potrà essere modificata, anche prima della scadenza, a seguito di variazioni delle modalità di erogazione dei servizi, di variazione dello schema di qualità definito dall'Amministrazione Comunale ovvero di modifiche normative.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e del Gestore.

Per la disponibilità della Carta si rimanda al paragrafo specifico del presente documento intitolato "Dove trovare la Carta della Qualità".