

# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE**

**Approvata dall'Assemblea dei Soci in data 05/07/2018**



1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	1
1.1 L'Azienda .....	1
1.2 Certificazioni .....	1
1.3 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di ASM Pavia S.p.A.....	1
1.4 La Carta dei Servizi .....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	3
2.2 Continuità e regolarità .....	4
2.3 Rispetto delle normative .....	4
2.4 Tutela dell'ambiente .....	4
2.5 Riduzione dei rifiuti.....	4
2.6 Partecipazione.....	4
2.7 Cortesia .....	4
2.8 Efficacia ed efficienza .....	5
2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	5
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....	5
3.A) Continuità e regolarità del servizio .....	5
3.B) Tutela ambientale .....	6
3.C) Comportamento e formazione del personale.....	6
3.D) Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni.....	6
3.E) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.....	7
3.F) Calendarizzazione del servizio. ....	7
4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA .....	7
4.1 Raccolta differenziata .....	8
4.1.1 Piattaforma ecologica .....	8
Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica.....	8
Chi può utilizzare la Piattaforma Ecologica .....	9
Orari di apertura al pubblico: .....	10
ECO – PIAZZOLA PER LA RACCOLTA SPECIFICA DEI RAEE.....	10
Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche .....	11
Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche .....	11
Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche .....	11

Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche .....	11
Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche .....	11
Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche.....	12
Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE.....	12
Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci.....	12
Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico (spazzamenti).....	12
5. LA TUTELA .....	12
6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12

## **1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 L'Azienda**

ASM Pavia S.p.A., è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi pubblico locali , in modalità in house, ASM Pavia S.p.A. ha la propria sede legale e sede operativa a Pavia, in Via Donegani 7/21 – 27100 Pavia (PV).

La Carta dei Servizi di Igiene Ambientale, è un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai cittadini, con l'obiettivo dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta, sono riepilogati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e di livelli di qualità specifici e generali, che ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

### **1.2 Certificazioni**

ASM Pavia S.p.A. è società certificata per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001, ambiente secondo le norme UNI EN ISO 14001 e sicurezza secondo le norme OHSAS 18001.

### **1.3 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di ASM Pavia S.p.A.**

ASM Pavia S.p.A. è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia. ASM Pavia S.p.A. fornisce alle comunità locali i idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

In particolare la missione di ASM Pavia S.p.A. è di fornire servizi in grado di produrre valore aggiunto per i lavoratori e per la Società, in parte da reinvestire e in parte per remunerare in modo adeguato la Proprietà.

I servizi sono forniti da ASM Pavia S.p.A. secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative

di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, ASM Pavia S.p.A. presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale. In particolare, ASM Pavia S.p.A. si avvale di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, conforme agli standard internazionali di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001), basato sui seguenti elementi fondamentali:

- soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;

- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali, come elemento caratterizzante della propria attività: ASM Pavia S.p.A. si impegna all'adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
- valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- applicazione dei principi contenuti nella Politica Integrata anche nei rapporti con organizzazioni o enti esterni;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- destinazione di risorse adeguate per il reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente e sicurezza ed adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema;

- progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

#### **1.4 La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri de 27 gennaio 1994, che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che venga effettuato in modo imparziale ed efficiente. La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni serviti da ASM Pavia S.p.A. mediante contratto, e si applica alle seguenti attività ove previste dai contratti di servizio:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi
- Raccolta differenziata
- Gestione piattaforma ecologica
- Avviamento a recupero o a smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi
- Pulizia stradale meccanizzata
- Pulizia stradale manuale
- Servizio antighiaccio/sgombero neve.

In ogni Comune servito, ASM Pavia S.p.A. stipula un contratto di servizio con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono stabiliti impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

I principi della Carta sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente. ASM Pavia S.p.A. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene ambientale in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e ASM Pavia S.p.A.. Essa è lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal servizio, allo stesso tempo, controlla che gli impegni siano rispettati.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I servizi pubblici erogati da ASM Pavia S.p.A. sono ispirati al principio di eguaglianza dei clienti ed imparzialità di trattamento dei clienti stessi.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

## **2.2 Continuità e regolarità**

Costituisce impegno prioritario di ASM Pavia S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, ASM Pavia S.p.A. interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

## **2.3 Rispetto delle normative**

ASM Pavia S.p.A. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

## **2.4 Tutela dell'ambiente**

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia, alla termovalorizzazione per recupero energetico, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

## **2.5 Riduzione dei rifiuti**

ASM Pavia S.p.A. s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

## **2.6 Partecipazione**

Il cliente ha titolo di richiedere a ASM Pavia S.p.A. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, ASM Pavia S.p.A. individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

## **2.7 Cortesia**



ASM Pavia S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **2.8 Efficacia ed efficienza**

ASM Pavia S.p.A. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Ogni anno ASM Pavia S.p.A. stabilisce obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Miglioramento della percentuale di recupero di materia ed energia
- Riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica
- Miglioramento degli indici di soddisfazione dei clienti.

## **2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

ASM Pavia S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

## **3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

ASM Pavia S.p.A. ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio di igiene urbana. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono costituiti da:

- A) Continuità e regolarità del servizio;
- B) Tutela ambientale;
- C) Comportamento e formazione del personale;
- D) Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni;
- E) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite;
- F) Calendarizzazione del servizio

### **3.A) Continuità e regolarità del servizio**

ASM Pavia S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di raccolta rifiuti. Per questo scopo ASM Pavia S.p.A. si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione un servizio di ricezione delle chiamate dei clienti che risponde al seguente numero verde: 800193890, in merito a problematiche relative alla continuità e regolarità del servizio.

Per garantire un adeguato servizio alla clientela ASM Pavia S.p.A. si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- Creare il minor disagio possibile all'utenza, durante lo svolgimento dei servizi;
- Mantenere lo stato di efficienza dei contenitori;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

### **3.B) Tutela ambientale**

ASM Pavia S.p.A. promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materiali) od utilizzo per produzione di energia, e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente.

ASM Pavia S.p.A. provvede al monitoraggio continuo ed al miglioramento progressivo delle quantità delle materiali raccolti in modo differenziato.

### **3.C) Comportamento e formazione del personale**

Il personale che opera per ASM Pavia S.p.A. è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **3.D) Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni**

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, ASM Pavia S.p.A. utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- a) Ufficio Comunicazioni di ASM Pavia S.p.A.
- b) Numero verde;
- c) comunicazione tramite la stampa ed altri mezzi di informazione;
- d) campagne promozionali e materiale informativo;
- e) indirizzo mail;
- f) sito internet;
- g) App (Io Amo Pavia)

ASM Pavia S.p.A. 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.

Per i casi classificati come “reclamo semplice” o “richiesta di informazioni semplici”, di agevole definizione e che presuppongono una risposta diretta al cliente ed in cui gli elementi istruttori necessari sono noti all’ufficio, l’ufficio proposto provvede autonomamente a dare tempestiva risposta al cliente e comunque entro 7 giorni lavorativi.

Per gli altri casi classificati come “reclamo complesso” o come “richiesta di informazioni complesse”, che richiedono lo svolgimento di specifica istruttoria, ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere ad ogni richiesta pervenuta per iscritto entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale, ovvero la data della risposta via mail o la data di chiusura del ticket aperto dal Call Center.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax, o per e-mail, compilando la sezione dedicata presente sul sito aziendale o nell’App “Io amo Pavia”, compilando l’apposito modulo presso gli sportelli aziendali.

Il cliente può anche esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona, in questo caso la compilazione del modulo verrà eseguita a cura dell’incarico di ASM. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l’istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, ASM Pavia S.p.A. comunica l’esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della 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 ASM Pavia S.p.A. 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.

### **3.E) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio erogato, ASM Pavia S.p.A. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, a mezzo interviste a campione, per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto ed alla qualità del servizio, in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

### **3.F) Calendarizzazione del servizio.**

ASM Pavia S.p.A. si impegna ad effettuare il servizio con le tempistiche indicate nel calendario allegato specificatamente predisposto per ciascun Comune gestito.

## **4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA**

ASM Pavia S.p.A. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni, secondo il contratto di servizio stipulato con il Comune. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore o per cause impreviste ed imprevedibili.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, ASM Pavia S.p.A. avvisa l'utenza, con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione, sia della ripresa del servizio.

Di seguito viene illustrato nel dettaglio come sono organizzate le attività del servizio.

#### **4.1 Raccolta differenziata**

Nei comuni serviti da ASM Pavia S.p.A. è diffuso il sistema di raccolta domiciliare porta a porta, mediante idonei contenitori, secondo diverse modalità e frequenza di svuotamento. Nello specifico:

a) servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare o attraverso cassoni stradali dedicati secondo i luoghi)
- frazione verde (a titolo esemplificativo, sfalci e potature) per le utenze domestiche (raccolta con contenitori di prossimità);
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);
- pannolini e pannoloni (raccolta domiciliare);
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);
- fornitura di contenitori e attrezzature per lo svolgimento dei servizi;
- indagini territoriali finalizzate alla consegna dei predetti contenitori e attrezzature e consegna degli stessi;
- rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- manutenzione e sostituzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi;

b) servizi di igiene urbana:

- spazzamento e lavaggio di strade, piazze e aree pubbliche o di uso pubblico;
- spazzamento, lavaggio e pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico adibite a mercati, fiere, sagre, manifestazioni;

##### **4.1.1 Piattaforma ecologica**

Per ogni tipologia di rifiuto ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione la propria Piattaforma ecologica sita in località Montebellino (PV): il cittadino, dietro presentazione di documento d'identità, potrà conferire **gratuitamente** le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente, ad esclusione della frazione umida.

##### **Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica**

All'Isola Ecologica di Montebellino possono essere portati, in forma gratuita e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio o mezzi noleggiati mediante le apposite agenzie di locazione, le seguenti tipologie di rifiuti:

- ✓ Rifiuti urbani misti;
- ✓ Carta e cartone;
- ✓ Vetro in qualsiasi forma
- ✓ Lattine in alluminio;
- ✓ Contenitori a banda stagnata
- ✓ (contenitori in metallo/latta per conserve alimentari, pelati, tonno cc.);
- ✓ Bottiglie e flaconi in plastica;
- ✓ Materiale legnoso (legname, cassette e mobilio);
- ✓ Residui di potature, sfalci erba e fogliame;
- ✓ Materiale in ferro;
- ✓ Frigoriferi e congelatori;
- ✓ Televisori, computer e monitor  
Cartucce e Toner per stampanti;
- ✓ Lavatrici, lavastoviglie e boiler.
- ✓ Pneumatici;
- ✓ Vernici
- ✓ Pile esaurite;
- ✓ Farmaci scaduti e/o avariati;
- ✓ Accumulatori e batterie esauste;
- ✓ Oli alimentare e minerale;
- ✓ Materiali inerti da demolizione
- ✓ Ingombranti;
- ✓ Bombolette spray (TFX).

### **Chi può utilizzare la Piattaforma Ecologica**

I cittadini dei Comuni nei quali ASM Pavia S.p.A. gestisce il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti.

L'area interessata è ubicata vicino alla strada provinciale che da Pavia porta a Bereguardo - Marcignano in località Montebellino.

Le imprese che svolgono attività sui territori gestiti da ASM previe: specifica autorizzazione, prequalifica delle stesse, attestazione di autorizzazione al trasporto rifiuti e apposito formulario che evidenzia il luogo di produzione del rifiuto.

**Orari di apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle ore 16.00

sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Eventuali variazioni saranno opportunamente comunicate agli utenti e pubblicate sul sito aziendale.

**ECO - PIAZZOLA PER LA RACCOLTA SPECIFICA DEI RAEE**

La Piattaforma di Montebellino, è autorizzata dalla Provincia di Pavia con atto n. 22/2015-R del 04/11/2015 anche per lo stoccaggio di rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, (RAEE).

La Piattaforma risulta iscritta al CDC RAEE.

Una parte della Piattaforma è stata destinata allo stoccaggio di questi rifiuti, denominata area A1. Lo stoccaggio avviene su area pavimentata, fisicamente separata da altre aree di stoccaggio rifiuti, delimitata nel suo perimetro, identificata da apposita segnaletica orizzontale e dotata di cassoni scarrabili con coperchio idraulico. I rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche sono suddivisi in cinque raggruppamenti così denominati:

	<b>RIFIUTO</b>	<b>CODICE</b>
R1	Freddo e clima	20.01.23
R2	Grandi banchi	20.01.36
R3	TV e monitor	20.01.35
R4	PED CE ICT apparecchi illuminanti e altro	20.01.36
R5	Sorgenti luminose	20.01.21

I soggetti incaricati al trasporto dalla Piattaforma di Montebellino agli impianti di recupero, sono invece assegnati a discrezione del Centro di Coordinamento RAEE.

La sala controllo sorvaintende alle operazioni di accettazione rifiuti. È attrezzata con tre bilance elettroniche stradali certificate (una bilancia dedicata alla microraccolta), tre postazioni di lavoro, sbarre a comando semiautomatico per la gestione del traffico veicolare.

La Piattaforma è certificata ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 ed è sottoposta periodicamente a controlli da parte degli Enti preposti. Con specifico programma annuale

che rispetta ampiamente le tempistiche previste dalle norme vigenti, ASM effettua inoltre le analisi dei liquidi, del percolato dei rifiuti, acque meteoriche ed acque di falda, allo scopo di tutelare al meglio la salute dell'ambiente, dei lavoratori e degli utenti.

Punto di forza di Montebellino è il capillare controllo delle posizioni autorizzative nei confronti di tutti i soggetti, sia dei conferitori di rifiuti che dei propri fornitori di servizi, trasportatori, recuperatori e smaltitori.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

Per le utenze maggiori produttrici di tale categoria di rifiuto, saranno previsti, se necessari, eventuali passaggi aggiuntivi previo accordo ed avallo del Comune interessato.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti provenienti da sfalci e potature (frazione verde) per tutte le utenze domestiche del territorio comunale a mezzo svuotamento idonei contenitori o utilizzando cassoni stradali dedicati.

### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE**

Il servizio consisterà nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione. In generale, saranno considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.). Il servizio consisterà nella raccolta presso il domicilio, previo prenotazione a cura dell'utente, al n. verde 800193890 (n.3 pezzi cad. utenza) e/o previo appuntamento presso il Comune di residenza.

### **Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci**

Conferimento a cura dell'utenza in idonei contenitori stradali.

### **Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico (spazzamenti)**

Il servizio comprenderà lo spazzamento meccanizzato, la pulizia, l'eventuale lavaggio del suolo pubblico o del suolo soggetto ad uso pubblico ed il successivo trasporto presso gli impianti di trattamento, smaltimento, recupero.

ASM si impegnerà ad evitare, per quanto possibile, intralci alla circolazione stradale e disturbo alla quiete pubblica e ad usare tutti gli accorgimenti per evitare il sollevamento di polveri e/o l'ostruzione dei fori delle caditoie stradali.

## **5. LA TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo per reclami/segnalazioni predisposto da ASM Pavia S.p.A. e disponibile presso gli uffici ASM ovvero scaricabile da sito internet ASM.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

## **6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nei precedenti paragrafi. Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni



straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.