

una "carta" per me?



Carta della Qualità
dei Servizi di Igiene
Ambientale

Comune di Brescia

INDICE

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 6
L'impegno del Gestore	pag. 7
L'impegno dei cittadini di Brescia	pag. 8
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 12
Progetti innovativi per una città sempre più pulita	pag. 14
Raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 16
I contenitori per il conferimento dei rifiuti	pag. 30
Raccolte dedicate per particolari utenze non domestiche	pag. 33
Piattaforme Ecologiche Comunali e Centri del Riuso	pag. 34
La tassa sui rifiuti	pag. 39
Servizi disponibili a pagamento	pag. 40
Filo diretto con l'Amministrazione e il Gestore	pag. 41
Modulo di comunicazione o reclamo al Gestore	pag. 43

Cari Cittadini,

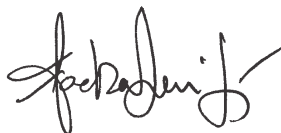
la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla **tutela dei diritti dei cittadini** che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i **servizi erogati da Aprica** a Brescia, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

Siamo sinceramente convinti che anche noi, Amministrazione Comunale e Aprica, trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi tra i cittadini importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al **miglioramento della qualità dei servizi** resi.

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

Presidente
Aprica S.p.A.
Fulvio Roncari

Assessore all'Ambiente
Comune di Brescia
Gianluigi Fondra



Questo documento è stato realizzato con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) della Regione Lombardia, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



ADICONSUM

Sede territoriale per Brescia: Via Altipiano d'Asiago, 3 - 25128 Brescia
Tel: 030 3844700 - Mail: adiconsum.brescia@cisl.it
Sede Regionale : Via Vida, 10 - 20127 Milano
Tel: 02 89355520 - Mail: regionale@adiconsumlombardia.it



ADOC

Sede territoriale per Brescia: Via Vantini, 20 - 25126 Brescia
Tel: 030 294111 - Mail: brescia@uiltucs.it
Sede Regionale: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano
Tel: 02 26265061 - Mail: adoc.lombardia@tiscalinet.it



CONIACUT

Sede territoriale per Brescia: Via Torino, 10 c/o Ababi
25125 Brescia Tel: 030 7101001 - Mail: coniacutbs@intelcom.net
Sede Regionale: Viale Monza, 137 - 20125 Milano
Tel: 02 2814151 - Mail: coniacut@virgilio.it



FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Brescia: Via F.lli Folanari, 7 - 25126 Brescia
Tel: 030 3729251 - Mail: federconsumatori@cgil.brescia.it
Sede Regionale: Corso San Gottardo, 5 - 20136 Milano - Tel: 02 60830081
Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

Sede territoriale per Brescia: Via Spalto San Marco, 37/bis - 25121 Brescia
Tel: 030 2906091 - Mail: brescia@legaconsumatori.it
Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it

È inoltre possibile rivolgersi agli uffici di altre Associazioni dei Consumatori che hanno sedi presenti sul territorio regionale.

ACU - Sede Nazionale

Via Padre Luigi Monti 20/c – 20162 Milano
Tel: Numero Verde 800 00 99 55
Mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org

ALTROCONSUMO - Sede Nazionale

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel: 02 668901
Mail: rappresentantelombardia@altroconsumo.it

CITTADINANZATTIVA - Sede Regionale

Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 36516647
Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com

CODICI - Sede Regionale

Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano
Tel: 02 36503438
Mail: codici.lombardia@codici.org

LA CASA DEL CONSUMATORE

Sede Nazionale
Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel: 02 76316809
Mail: info@casadelconsumatore.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede Regionale
Via Vida, 7 - 20127 Milano
Tel: 02 97699315
Mail: milano@mdc.it

ADUSBEF - Sede Regionale:

Via Besana, 2 - 20122 Milano
Tel: 02 89078495
Mail: avv.giovannipiazza@gmail.com

ASSOUTENTI - Sede Nazionale

Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano
Tel: 02 89072316
Mail: info@assoutenti.lombardia.it

CODACONS - Sede Regionale

Via Gran Sasso, 10 - 20131 Milano
Tel: 02 29419096
Mail: codacons.milano@libero.it

CONFCONSUMATORI - Sede Regionale

Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel: 02 83241893
Mail: lombardia@confconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede Regionale
Via Pepe, 14 - 20159 Milano
Tel: 02 80583136
Mail: lombardia@movimentoconsumatori.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Sede Regionale
C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano
Tel: 02 72003439
Mail: info@consumatorilombardia.it



DOVE RICHIEDERE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

È possibile richiedere o trovare gratuitamente la Carta:

- scaricandola dai siti www.apricaspa.it, www.differenziatabrescia.it
- scaricandola dal sito www.comune.brescia.it
- presso la **sede del Gestore** di via Codignole 31/g
- presso gli **sportelli di via Lamarmora 230**
- presso gli **uffici Comunali** del Settore Protezione Ambientale e Protezione Civile in via Guglielmo Marconi n. 12
- presso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** del Comune in Piazza Loggia 3 - palazzo Rizzotti
- scaricandola dai **siti delle Associazioni dei Consumatori** aderenti alla stesura del presente documento rivolgendosi alle loro sedi

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il presente documento aggiorna la precedente Carta della Qualità dei Servizi già adottata dalla città di Brescia da circa 20 anni e viene redatto in osservanza alla normativa vigente in materia ed in particolare in riferimento all'art. 2 comma 461 della Legge n.244/2007.

Aprica S.p.A. (d'ora in poi "Gestore"), società del gruppo A2A, è l'azienda che a Brescia gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra Il Gestore e il Comune di Brescia.

Un patto tra il Gestore e i cittadini di Brescia

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori. È un **documento in cui vengono elencati tutti i servizi che il Gestore fornisce** alla città con la **descrizione delle modalità** con cui l'azienda ne garantisce la **qualità**. Per i cittadini di Brescia sarà così più facile controllare che i servizi erogati dal Gestore corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento dei servizi erogati dal Gestore.

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

Così la Carta, oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini al rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'**osservare le norme** contenute nel **Regolamento Comunale** per differenziare bene i rifiuti e per mantenere pulita la città.

I principi fondamentali

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità e di quanto previsto nel contratto di servizio. Si impegna inoltre a comunicare con gli utenti in modo chiaro e semplice, anche verso soggetti sensibili o con difficoltà di comprensione della lingua italiana, attraverso le apposite **sezioni multilingue** dei siti web o delle **pubblicazioni che illustrano i servizi erogati**.

Validità della Carta

La Carta è soggetta a **revisione annuale**. La versione integrale viene aggiornata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è **aggiornato al 2017**. A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui propri siti e su quello del Comune di Brescia degli aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (fatture, volantinaggio, App, etc...).

L'IMPEGNO DEL GESTORE

Garantire la qualità dei servizi

Brescia pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato dell'impegno del Gestore nel fornire un servizio di qualità e della collaborazione attiva dei cittadini di Brescia.

Il Gestore si impegna a:

- **effettuare i servizi con continuità e regolarità**, assicurando la disponibilità delle attrezzature di raccolta e una adeguata frequenza dei cicli di raccolta e di svuotamento secondo standard e programmi di attività definiti con il Comune, in coerenza con il Regolamento, le Ordinanze e i provvedimenti attuativi da esso emanati. Il Comune di Brescia effettua controlli, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali
- adottare **modalità di trattamento dei rifiuti** che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e **minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti**
- assolvere gli obblighi di legge in materia di **sicurezza** nei luoghi di lavoro
- garantire un **comportamento corretto** ed accurato del proprio personale
- **informare i cittadini** in modo puntuale, migliorando continuamente la fruibilità dell'informazione erogata agli utenti.

Il Gestore dovrà mantenere attivi adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo con le utenze su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia, rendendo disponibile la **modulistica idonea** per i **servizi erogati ed indicazioni per reperirla**, sia online che offline.



DOVE TROVARE I CALENDARI DETTAGLIATI DELLE RACCOLTE SPECIFICHE PER ZONA:

- presso la **sede del Gestore** di via Codignole 31/g
- presso gli **uffici Comunali** del Settore Protezione Ambientale e Protezione Civile in via Guglielmo Marconi 12
- presso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** del Comune in Piazza Loggia 3 - palazzo Rizzotti
- consultabili sul sito www.apricaspa.it
- consultabili sul sito www.differenziatabrescia.it

L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BRESCIA

Con la Carta, il Gestore e il Comune, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, chiedono ai cittadini di rispettare le norme contenute nel **Regolamento Comunale** per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e nelle Ordinanze Sindacali ad esso collegate e nel Regolamento di Polizia Urbana.

- **Collaborare alla riduzione dei rifiuti** limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- **Effettuare la raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi
- **Conferire i rifiuti** al servizio pubblico negli appositi contenitori per la raccolta o presso le Piattaforme Ecologiche oppure, se ancora in buone condizioni, ai Centri del Riuso, dove disponibili
- **Esporre i sacchi e i contenitori** nei tempi e nei modi dovuti e come da calendario, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti
- **Usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati**, evitando di inserire materiali inappropriati
- **Non abbandonare** per nessun motivo i **rifiuti**, in particolare all'esterno dei contenitori predisposti alla raccolta, ed in caso di disservizio del medesimo, conferire nel contenitore più vicino, segnalando tempestivamente al Gestore il malfunzionamento
- **Non abbandonare** per strada i **rifiuti ingombranti**, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli alle Piattaforme Ecologiche Comunali
- **Non gettare per terra i mozziconi** di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015)
- Nelle passeggiate con il cane **munirsi di apposita attrezzatura**, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti.



Le violazioni alle norme dei Regolamenti e/o delle ordinanze sindacali e/o dirigenziali sono accertate dal personale della Polizia Locale, nonché dagli Ispettori Ambientali nominati dal Sindaco. Il Sindaco ha la facoltà di nominare ulteriori Ispettori Ambientali tra il personale del Gestore del Servizio appositamente formato, che segnalano alla Polizia locale le infrazioni riscontrate.

Ai trasgressori, fatte salve le violazioni previste e punite dalla normativa nazionale e da altre normative di settore, è **applicata una sanzione amministrativa** secondo le seguenti tabelle:

REGOLAMENTO COMUNALE RIFIUTI 24 FEBBRAIO 2016 **(ART. 33 – SANZIONI)**

VIOLAZIONI PREVISTE	DESCRIZIONE SINTETICA DEI COMPORTAMENTI VIETATI	SANZIONE	PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA
Art. 7, comma 1	Non conferire le frazioni di rifiuto per le quali è prevista la raccolta differenziata secondo le modalità indicate dal Titolo III	da 25€ a 150€	50€
Art. 7, comma 2, lettere a, b	<ul style="list-style-type: none">• Intralciare o ritardare l'opera degli addetti ai servizi di raccolta (a)• Non custodire, mantenere e pulire i contenitori domiciliari in modo da evitare problemi igienico sanitari (b)	da 25€ a 150€	50€
Art. 7, comma 3, lettere e, g, h, i	<ul style="list-style-type: none">• Conferire rifiuti in contenitori di altre utenze (e)• Esporre i contenitori per la raccolta domiciliare differenziata su aree pubbliche in punti diversi da quelli indicati (g)• Esporre i contenitori per la raccolta domiciliare differenziata, in orari e giorni diversi da quelli stabiliti (h)• Effettuare ogni forma di cernita dei rifiuti (i)	da 25€ a 150€	50€
Art. 7, comma 2, lettere c, d	<ul style="list-style-type: none">• Creare problemi igienico sanitari nell'effettuare il compostaggio domestico (c)• Ove prevista la raccolta con sacchi, non evitare la dispersione del contenuto (d)	da 50€ a 300€	100€

VIOLAZIONI PREVISTE DA	DESCRIZIONE SINTETICA DEI COMPORAMENTI VIETATI	SANZIONE	PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA
Art. 7, comma 3, lettera f	Conferire rifiuti per la raccolta differenziata domiciliare in contenitori non espressamente indicati dal Gestore (f)	da 50€ a 300€	100€
Art. 7, comma 3, lettere a, b, i, k	<ul style="list-style-type: none"> • Gettare, versare e abbandonare o depositare abusivamente rifiuti (a) • Conferire nei cassonetti ad accesso controllato tipologie di rifiuti diversi da quelli a cui sono destinati (b) • Spostare, danneggiare o insudiciare i cestini portarifiuti, i contenitori per la raccolta differenziata domiciliare e i cassonetti (i) • Intralciare l'opera di svuotamento (k) 	da 65€ a 400€	130€
Art. 29, commi 3, 4	<ul style="list-style-type: none"> • Conferire nei cestini portarifiuti o in prossimità di essi i rifiuti urbani prodotti internamente a ciascuna utenza e quelli ingombranti (comma 3) • Conferire rifiuti nei cestini già ricolmi (comma 4) 	da 65€ a 400€	130€
Art. 7, comma 3, lettere c, d, j	<ul style="list-style-type: none"> • Gettare, versare e abbandonare o depositare abusivamente rifiuti (a) • Conferire nei cassonetti ad accesso controllato tipologie di rifiuti diversi da quelli a cui sono destinati (b) • Spostare, danneggiare o insudiciare i cestini portarifiuti, i contenitori per la raccolta differenziata domiciliare e i cassonetti (i) • Intralciare l'opera di svuotamento (k) 	da 80€ a 500€	160€
Art. 31, comma 2	Non smaltire correttamente gli animali morti	da 80€ a 500€	160€

REGOLAMENTO DI POLIZIA URBANA

Approvato con deliberazione del Consiglio comunale in data 22.4.2002
n. 74/15407 P.G. E S.M.I. (ART. 67- SANZIONI)

VIOLAZIONI PREVISTE DA	DESCRIZIONE SINTETICA DEI COMPORTAMENTI VIETATI	SANZIONE	PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA
Art. 7, lettera q	Gettare a terra mozziconi di sigaro o sigaretta	da 65€ a 400€	130€
Art. 47, commi 6 e 7	<ul style="list-style-type: none">• A garanzia dell'igiene ed a tutela del decoro, è fatto obbligo ai proprietari di cani ed a chiunque li accompagni quando siano condotti in spazi pubblici, comprese le aree a loro destinate di essere muniti di idonea attrezzatura per la raccolta delle deiezioni e di depositare le medesime nei contenitori di rifiuti solidi urbani• I proprietari di cani o le persone incaricate della loro custodia devono comunque evitare che essi sporchino con deiezioni i portici, i marciapiedi ed ogni altro spazio pedonale di uso pubblico	da 25€ a 150€	50€



IL REGOLAMENTO COMUNALE E LE ORDINANZE POSSONO ESSERE SCARICATI DAI SITI INTERNET:

- www.differenziatabrescia.it
nella sezione COMUNICAZIONE – materiale informativo
- www.comune.brescia.it

IL REGOLAMENTO DI POLIZIA URBANA PUÒ ESSERE SCARICATO DAL SITO DEL COMUNE DI BRESCIA DAL LINK :

- www.comune.brescia.it/comune/statutoregolamenti/Pagine/Polizia-urbana.aspx

ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

Il Comune di Brescia, attraverso il Gestore si impegna a:

- **redigere** con modalità da definire, **statistiche di segnalazioni e reclami giunti** al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- **pianificare incontri periodici** con i Consigli di Quartiere e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi attraverso un questionario rivolto ai Consigli di Quartiere
- **attivare un tavolo di lavoro e di confronto** permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello territoriale/regionale, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso, anche con il contributo dei Presidenti dei Consigli di Quartiere e con le competenti strutture del Comune stesso, compreso il Gruppo di Monitoraggio nominato dalla Giunta Comunale in data 12 aprile 2016
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la **divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute**, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

L'indagine sul livello di soddisfazione del consumatore riguardo ai servizi erogati dal Gestore

Attraverso le **indagini sul livello di soddisfazione dei consumatori** (Customer Satisfaction) che vengono effettuate ogni tre anni per il servizio complessivo, il Gestore si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati alla città di Brescia. Le procedure per l'indagine di Customer Satisfaction, prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito ai principali servizi offerti dal Gestore.

I servizi che vengono presi in esame sono:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- cestini stradali getta rifiuti
- gestione delle Piattaforme Ecologiche Comunali
- servizi speciali
- canali di contatto

L'indagine di Customer Satisfaction verrà affidata a istituti di ricerca professionisti e sarà rivolta alle famiglie residenti nel Comune di Brescia e ad operatori commerciali con attività a Brescia (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar). Il questionario elaborato sarà preventivamente condiviso con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori, così come saranno peraltro condivisi i risultati emersi dalla rilevazione.

TUTELARE I CITTADINI DANDO RISPOSTE CONCRETE AI RECLAMI

I **reclami** sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta **vanno presentati al Gestore**. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 20 giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati (**tempi medi di risposta 3 giorni lavorativi via e-mail, 8 giorni lavorativi per la corrispondenza ordinaria**).

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti

in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può **rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune (URP)** e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore.

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

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti per i servizi con pagamento diretto

da parte dei cittadini al Gestore, l'interessato può rivolgersi alle **Associazioni dei Consumatori** ed attivare la procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale e gratuita della controversia.

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



PROGETTI INNOVATIVI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il Gestore realizza da molti anni progetti didattici, grazie alla fattiva collaborazione con le Direzioni Didattiche, per promuovere all'interno dei plessi scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le **attività** proposte affrontano le diverse tematiche **legate al tema dei rifiuti** (riduzione della produzione, raccolta differenziata, corretto smaltimento) attraverso incontri **che vengono svolti in classe** e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Durante gli interventi di educazione ambientale viene consegnato materiale informativo specifico. Il Gestore è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.

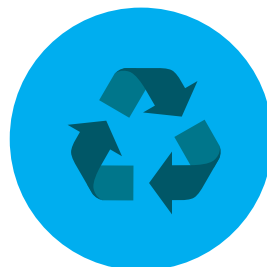


SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

Il Gestore, in accordo con l'Amministrazione Comunale, ha **installato sui veicoli** dedicati allo spazzamento delle strade, dei **sistemi satellitari** che **consentono di verificarne l'operatività**. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente verifica sull'esecuzione del servizio

INIZIATIVE SULLA PREVENZIONE

Il Gestore, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, è disponibile attraverso il proprio Ufficio Studi, oltre alle iniziative già messe in opera nel corso degli anni passati, ad **elaborare nuovi progetti di prevenzione dei rifiuti** e ad attivare azioni di comunicazione alla cittadinanza per divulgare le buone pratiche ambientali finalizzate a **ridurre la produzione dei rifiuti** e lo **spreco alimentare** in città.



RACCOLTA DOMICILIARE NOTTURNA

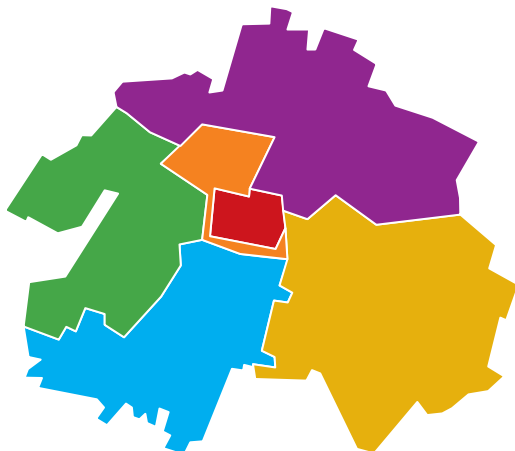
Per organizzare al meglio i servizi di raccolta domiciliare la città è suddivisa in sei zone, distinte per colore, ovvero zona gialla, azzurra, verde, viola, arancione e rossa.

La **frequenza di raccolta è settimanale**, i giorni di raccolta previsti per ogni singola zona sono in seguenti:

- Zona gialla il **lunedì**
- Zona azzurra il **martedì**
- Zona verde il **giovedì**
- Zona viola il **venerdì**
- Zona rossa
(sottozona 1 - nucleo antico e
sottozona 2 - arancione) il **mercoledì**

Il servizio non viene effettuato nelle seguenti giornate:

- 1° maggio
- 25 dicembre
- 31 dicembre



Gli orari di esposizione previsti nei giorni di raccolta sono i seguenti:

- carta e cartone (contenitori blu) e imballaggi in plastica (sacco giallo) tra le 18 e le 23
- vetro e metalli (contenitori verdi) tra le 18 e le 21.

Il conferimento dei rifiuti deve avvenire, ove possibile, in prossimità del numero civico, su pubblica via/area o su via/area anche privata ma soggetta a servizi di pubblica utilità (es. consegna posta), non regolamentata da sbarre o cancelli e sempre transitabile da parte dei mezzi di raccolta. I rifiuti devono essere esposti evitando sempre di arrecare intralcio a pedoni, disabili e alla circolazione stradale.

I contenitori devono essere ritirati entro le ore 9 del mattino seguente.

Gli orari di esposizione dei rifiuti e/o di ritiro dei contenitori potranno subire modifiche in occasione di eventi e/o situazioni specifiche.

In particolare **per esigenze di pubblica sicurezza**, in occasione delle partite di calcio concomitanti con il giorno di raccolta (venerdì sera sulla zona viola), nelle **vie limitrofe allo stadio Rigamonti** gli **orari di esposizione saranno dalle ore 23 fino alle ore 10** del giorno successivo, con ritiro dei contenitori non oltre le ore 15.

In tali casi, eventuali esposizioni in orari anticipati rispetto a quelli sopra indicati potranno comportare la rimozione d'ufficio dei contenitori dei rifiuti da parte della Pubblica Autorità.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

La raccolta dei rifiuti a Brescia con esclusione del centro storico (zona rossa - entro le mura venete) viene effettuata con un sistema domiciliare combinato.

Comprendente servizi domiciliari per:

- carta e cartone
- vetro e metalli
- imballaggi in plastica

E postazioni stradali fisse, composte da:

- cassonetti grigi con **calotta per i rifiuti indifferenziati**
- cassonetti marroni con **calotta per i rifiuti organici**

I rifiuti indifferenziati e organici devono essere conferiti nei cassonetti stradali con calotta, chiusi in sacchetti.

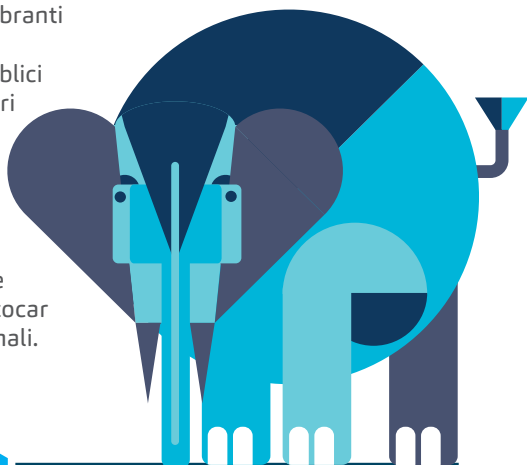
L'accesso alle calotte è condizionato da una **tessera elettronica personale**, consegnata ad ogni utenza.

I contenitori per l'esposizione dei rifiuti porta a porta, consegnati in un **kit iniziale** comprendente la tessera elettronica e i sacchi per il rifiuto organico e la plastica, sono affidati all'utenza in comodato d'uso e riportano un codice identificativo, abbinato al codice utente della Tassa Rifiuti (TARI).

Per informazioni riguardanti la consegna, lo smarrimento, il furto o il danneggiamento dei contenitori e della tessera, si rimanda all'area FAQ del sito **www.differenziatabrescia.it**.

Il servizio prevede inoltre:

- raccolta degli scarti verdi dei giardini con i cassoni Green service
- ritiro domiciliare gratuito dei rifiuti ingombranti
- raccolta delle pile esauste con contenitori da interni presso i rivenditori e luoghi pubblici
- raccolta dei farmaci scaduti con contenitori presso le farmacie e parafarmacie e presso le Piattaforme Ecologiche Comunali
- raccolta degli indumenti usati con contenitori stradali gialli
- raccolta dei rifiuti pericolosi di produzione domestica e piccoli RAEE col servizio di Ecocar e presso le Piattaforme Ecologiche Comunali.



COME, DOVE, QUANDO



I contenitori per la raccolta domiciliare, con esclusione del centro storico (zona rossa - entro le mura venete), nel quale le modalità di raccolta sono disciplinate da una specifica disposizione comunale, in tutte le altre zone la raccolta viene effettuata come di seguito elencato.

CARTA E CARTONE



Raccolta
settimanale
esporre tra le 18 e le 23



LA CARTA E IL CARTONE VANNO
NEI BIDONCINI O BIDONI CARRELLATI
DI COLORE BLU

VETRO E METALLI



Raccolta
settimanale
esporre tra le 18 e le 21



IL VETRO E I METALLI VANNO
NEI BIDONCINI O BIDONI CARRELLATI
DI COLORE VERDE

PLASTICA



Raccolta
settimanale
esporre tra le 18 e le 23



LA PLASTICA VA NEL SACCO GIALLO
CON I LOGHI DEL COMUNE E DEL GESTORE

ORGANICO



L'ORGANICO VA NEI CASSONETTI
MARRONI CON CALOTTA
UTILIZZANDO SACCHETTI
COMPOSTABILI BIODEGRADABILI



INDIFFERENZIATO



L'INDIFFERENZIATO
VA NEI CASSONETTI GRIGI
CON CALOTTA UTILIZZANDO
QUALUNQUE SACCHETTO ADATTO
ALLE DIMENSIONI DELLA CALOTTA



RACCOLTA NEL CENTRO STORICO

Nel Centro Storico il sistema domiciliare combinato prevede, per le utenze domestiche e non domestiche, **servizi di raccolta porta a porta** nella **serata di mercoledì** per le seguenti tipologie:

- carta e cartone
- imballaggi in plastica

Oltre a **postazioni stradali fisse** composte da:

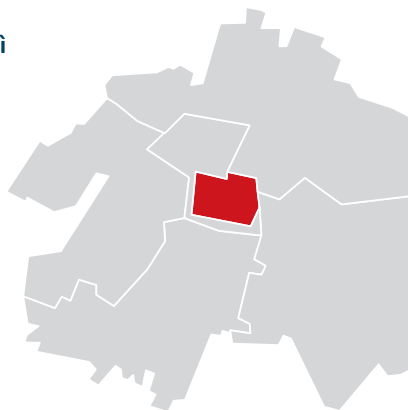
- cassonetti grigi con calotta per i rifiuti indifferenziati
- cassonetti marroni con calotta per i rifiuti organici
- cassonetti verdi con feritoio di diametro adeguato per bottiglie e barattolame

Carta/cartone e imballaggi in plastica

devono essere esposti il **mercoledì dalle ore 19 alle 23** con le seguenti modalità:

- la carta chiusa nei sacchi da 40 litri per utenze domestiche, o da 60/80 litri per le utenze non domestiche.
- gli imballaggi in plastica nei sacchi da 110 litri (massimo 5 sacchi per ogni utenza).

Per il conferimento di carta-cartone e plastica, **vanno usati solo i sacchi riportanti il logo** del Comune di Brescia e del Gestore.



COME, DOVE, QUANDO



CENTRO
STORICO

CARTA



Esporre
il mercoledì
tra le ore 19 e le 23



LA CARTA VA NEL SACCO IN CARTA
CON I LOGHI DEL COMUNE E DEL GESTORE

PLASTICA



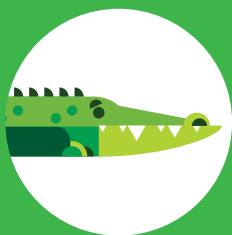
Esporre
il mercoledì
tra le ore 19 e le 23



LA PLASTICA VA NEL SACCO GIALLO
CON I LOGHI DEL COMUNE E DEL GESTORE

CENTRO
STORICO

VETRO E METALLI



IL VETRO E I METALLI
VANNO INSERITI
NEI CASSONETTI STRADALI VERDI

ORGANICO



L'ORGANICO VA NEI CASSONETTI
MARRONI CON CALOTTA
UTILIZZANDO SACCHETTI
COMPOSTABILI BIODEGRADABILI



CENTRO
STORICO

INDIFFERENZIATO



L'INDIFFERENZIATO
VA NEI CASSONETTI GRIGI
CON CALOTTA UTILIZZANDO
QUALUNQUE SACCHETTO ADATTO
ALLE DIMENSIONI DELLA CALOTTA



Per le utenze non domestiche

Per il conferimento di carta-cartone e plastica, vanno **usati solo i sacchi riportanti il logo del Comune di Brescia e del Gestore**.

Le utenze non domestiche con rilevanti produzioni di rifiuti possono inoltre richiedere sul sito www.differenziatabrescia.it i seguenti servizi:

- **carta e cartone** (servizio con frequenza dal lunedì al venerdì ed esposizione dalle 19 alle 19.30). Per ognuna delle serate l'utenza convenzionata può esporre nei pressi del proprio civico i cartoni, ripiegati e compattati, più un sacco della carta di quelli in dotazione da 60/80 litri;
- **imballaggi in plastica**; è possibile convenzionare un ulteriore ritiro aggiuntivo previsto il venerdì con esposizione da effettuare, con l'utilizzo degli appositi sacchi con scritta rossa, dalle 19 alle 19.30.

Per le utenze non domestiche **sono inoltre disponibili servizi integrativi** anche per altre tipologie (es. per il rifiuto organico e per vetro e barattolame), come meglio descritto nella **specifica sezione "Servizi integrativi per particolari utenze non domestiche"**.

Raccolta nelle vie di pregio, storico, turistico

Sulle vie **principali entro le mura venete**, il mercoledì si effettua un **primo giro di raccolta**, oltre che di cartoni anche di sacchi della plastica e della carta, in quanto strade considerate strategiche in termini di:

- transito turistico con presenza di monumenti e siti di pregio;
- viabilità e accesso alle principali attrazioni;
- maggior afflusso pedonale;
- presenza di negozi e attività commerciali.

Questo primo giro, svolto dalle ore 19.30, consente di alleggerire in modo significativo la presenza di rifiuto a bordo strada. Le medesime vie e strade, sono poi oggetto di **nuovo passaggio a partire dalle ore 23**, in concomitanza con l'ordinaria raccolta della zona.



DOVE RITIRARE I CALENDARI DELLE VARIE ZONE

Ritirare gratuitamente in forma cartacea:

- presso gli uffici Comunali del Settore Protezione Ambientale e Protezione Civile in via Guglielmo Marconi 12
- presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune in Piazza Loggia 3 - palazzo Rizzotti,
- presso la sede del Gestore in via Codignole 31/g e gli uffici in via Lamarmora 230

Scaricandoli dal sito sul sito www.differenziatabrescia.it
nella sezione Comunicazione – Materiale informativo



Per tutti i rifiuti c'è il posto giusto,
anche per il vecchio armadio della nonna
e per l'erba tagliata in giardino.

I RIFIUTI INGOMBRANTI



Per le utenze domestiche che non hanno possibilità di trasportare presso le piattaforme ecologiche i loro rifiuti ingombranti, è previsto un **servizio gratuito su prenotazione di ritiro a domicilio**, nel rispetto delle modalità e dei limiti di accettabilità determinati nel Regolamento Comunale.

Il servizio è **limitato alle seguenti tipologie** di rifiuti ingombranti:

- mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, ecc.)
- oggetti diversi (materassi, piante da arredamento)
- rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE)
- R1 (frigoriferi, congelatori, condizionatori, ecc.)
- R2 (lavatrici, lavastoviglie, scaldabagni, piani cottura, forni, ecc.)
- R3 (televisori e monitor)
- R4 (computer)

Il ritiro, su appuntamento, si può richiedere telefonando al **numero verde 800 437678**,

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 20,
il sabato dalle ore 8 alle 15.

Le quantità dei rifiuti da ritirare (max. 4 colli) vengono prefissate all'atto della prenotazione.

Il materiale deve essere **collocato, nel giorno e nell'orario stabilito**, in luogo raggiungibile dal mezzo di raccolta e su suolo pubblico a livello strada. Non si effettuano sgomberi di cantine, solai e altri locali.

L'Ecocar è un **veicolo attrezzato per il ritiro di rifiuti pericolosi domestici**.

È presente in postazione fissa presso alcuni mercati rionali e itinerante, sostando in vari punti di aggregazione, nei quartieri.

I quantitativi consegnabili sono limitati all'ordinaria produzione domestica; ogni cittadino può portare i rifiuti scegliendo la postazione a lui più comoda.



Si possono portare:

farmaci scaduti, olii minerali e vegetali, pile, batterie per auto, tubi al neon, lampade fluorescenti, monitor, televisori di piccole dimensioni, cellulari, frullatori, asciugacapelli e altri elettrodomestici di piccole dimensioni, contenitori di prodotti con etichetta T e/o F come ad esempio vernici, isolanti, insetticidi, disinfettanti, toner.



PER CONOSCERE LE POSTAZIONI E GLI ORARI

- consultare il calendario sul sito www.differenziatabrescia.it nella sezione COME FUNZIONA - Rifiuti particolari.

CALENDARIO ECOCAR

TURNO	MATTINA	POMERIGGIO
	ECO 1	ECO 2
LUNEDÌ		● ZONA GIALLA ITINERANTE CON 8 SOSTE
MARTEDÌ	● ZONA VIOLA MERCATO CASAZZA DALLE 10.30 ALLE 12.30	● ZONA AZZURRA ITINERANTE CON 5 SOSTE
MERCOLEDÌ	● ZONA VERDE MERCATO VILL. BADIA DALLE 10.30 ALLE 12.30	● ZONA ARANCIONE ITINERANTE CON 2 SOSTE
		● ZONA "NUCLEO ANTICO" ITINERANTE CON 3 SOSTE
GIOVEDÌ	● ZONA VIOLA MERCATO S. EMILIANO DALLE 08.00 ALLE 10.00	● ZONA VERDE ITINERANTE CON 5 SOSTE
	● ZONA AZZURRA MERCATO VILL. SERENO DALLE 10.30 ALLE 12.30	
VENERDÌ	● ZONA VERDE MERCATO FIUMICELLO DALLE 08.00 ALLE 10.00	● ZONA VIOLA ITINERANTE CON 4 SOSTE
	● ZONA VIOLA MERCATO VILL. PREALPINO DALLE 10.30 ALLE 12.30	
SABATO	● MERCATO DI P.ZZA LOGGIA CON SOSTA (dalle 8.00 alle 12.30) IN VIA S. FAUSTINO (inizio mercato)	● MERCATO DI P.ZZA LOGGIA CON SOSTA (dalle 8.00 alle 12.30) IN PIAZZA VITTORIA

DETTAGLIO PERCORSI ECOCAR

8 SOSTE	LUNEDÌ - ● ZONA GIALLA		
una sosta (q.re San Polo Case) spostata su program. del martedì	1 V.le Venezia 8 2 Via Zambaldi 3 Via Indipendenza 4 Vill. Questura 5 Via Robusti 6 C.so Bazoli 7 Via Buffalora	Nel parcheggio Nei parcheggi laterali Incrocio via della Parrocchia Nel parcheggio di via Botticelli Di fronte alla Torre (civ.dal90 al 100) Di fronte alla stazione Metropolitana Vicino alla farmacia Elseri	SOSTA 13,00 - 13,30 SOSTA 13,45 - 14,15 SOSTA 14,30 - 15,00 SOSTA 15,15 - 15,45 SOSTA 16,00 - 16,30 SOSTA 16,45 - 17,15 SOSTA 17,30 - 18,00
5 SOSTE	MARTEDÌ - ● ZONA AZZURRA		
● Z. GIALLA	1 P.zza Don Pezzotti 2 Via Don Bosco 3 Via del Rione, 56 4 Via Fornaci 5 Via Cremona 6 Via S. Polo, 212	Q.re Bettinzoli Fronte Chiesa Q.re Folzano, piazzale della chiesa Parcheggio Cariparma Parcheggio chiesa Vicino Farmacia Comunale	SOSTA 13,00 - 13,30 SOSTA 13,45 - 14,15 SOSTA 14,30 - 15,00 SOSTA 15,30 - 16,00 SOSTA 17,00 - 17,30 SOSTA 17,45 - 18,15
5 SOSTE	MERCOLEDÌ - ● ZONA ROSSA		
	1 L.go Formentone 2 C.so M. della Libertà 3 P.le Arnaldo 4 Via Cantore 5 Via Tommaseo	Nei parcheggi Inizio corso, incrocio via Matteotti Lato "Mercato dei Grani" Nei parcheggi fronte Itis Castelli Nei parcheggi lato parco Jan Palach	SOSTA 13,00 - 13,30 SOSTA 13,45 - 14,15 SOSTA 14,30 - 15,00 SOSTA 15,15 - 15,45 SOSTA 16,00 - 16,30
5 SOSTE	GIOVEDÌ - ● ZONA VERDE		
	1 Via Livorno 2 Via Divisione Acqui 3 Via Trivellini 4 Via Caduti del Lavoro 5 Via Re Rotari	Parcheggio supermercato Nel piazzale angolo Q.re I Maggio Parcheggio supermercato Parcheggi angolo via Colombo Parcheggi fronte attività commerciali	SOSTA 13,00 - 13,30 SOSTA 13,45 - 14,15 SOSTA 14,30 - 15,00 SOSTA 15,15 - 15,45 SOSTA 16,00 - 16,30
4 SOSTE	VENERDÌ - ● ZONA VIOLA		
	1 Via C. di Rosa 2 Via S. Rocchino 3 P.le Kossut 4 Via Montello	Area sosta del mercatino Coldiretti Parcheggio angolo via Costa lunga Nei parcheggi Ang. via Monte Cengio, nei parcheggi	SOSTA 13,00 - 13,30 SOSTA 13,45 - 14,15 SOSTA 14,30 - 15,00 SOSTA 15,15 - 15,45

I CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

CONTENITORE	TIPOLOGIA RIFIUTI	FREQUENZA RACCOLTA
	RIFIUTO INDIFFERENZIATO	Svuotamento: <ul style="list-style-type: none"> • settimanale • giornaliero in centro storico (i contenitori con volumi inferiori situati in alcuni contesti di grande pregio storico o con vicoli stretti hanno frequenze anche maggiori)
	RIFIUTO ORGANICO DA CUCINA	Svuotamento: <ul style="list-style-type: none"> • bisettimanale • trisettimanale in centro storico (i contenitori con volumi inferiori, situati in alcuni contesti di grande pregio storico o con vicoli stretti hanno frequenze anche maggiori)
	CARTA E CARTONE	Raccolta: settimanale
	VETRO E METALLO	Raccolta: <ul style="list-style-type: none"> • settimanale • svuotamento trisettimanale in centro storico (i contenitori con volumi inferiori, situati in alcuni contesti di grande pregio storico o in vicoli stretti hanno frequenze anche maggiori)
	PLASTICA UtENZE non domestiche	Raccolta: <ul style="list-style-type: none"> • settimanale Prevista una raccolta aggiuntiva in fascia diurna a richiesta <ul style="list-style-type: none"> • Solo Zona Rossa: raccolta aggiuntiva il venerdì dalle 19.30

	TIPOLOGIA RIFIUTI	FREQUENZA RACCOLTA
	IMBALLAGGI IN CARTONE presso utenze non domestiche	Raccolta: • settimanale Prevista una raccolta aggiuntiva in fascia diurna a richiesta Raccolta aggiuntiva con strip adesiva lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 19.30
	RIFIUTI INGOMBRANTI	<ul style="list-style-type: none"> • Piattaforme Ecologiche Comunali • Ritiro a domicilio su prenotazione
	PILE ESAUSTE	Svuotamento: • mensile • su chiamata
	INDUMENTI USATI	Svuotamento: • settimanale
	SCARTI VERDI	Svuotamento: • bisettimanale da marzo a ottobre • settimanale da novembre a febbraio
	RIFIUTI DOMESTICI PERICOLOSI PICCOLI RIFIUTI ELETTRICI ED ELETTRONICI	<ul style="list-style-type: none"> • Piattaforme Ecologiche Comunali • Ecocar

Servizi Accessori

In aggiunta alle attività di svuotamento dei cassonetti stradali, il Gestore effettua i seguenti servizi accessori: il **monitoraggio sul territorio** e la **manutenzione dei cassonetti** compresa quella dei sistemi di apertura (calotte), l'enzimatura, la demuscazione e il lavaggio con sanificazione degli stessi.

TIPOLOGIA	QUANDO
MONITORAGGIO	La riparazione/sostituzione deve avvenire entro 24 ore dalla segnalazione . Esclusi i giorni festivi.
ENZIMATURA	Durante lo svuotamento attraverso la nebulizzazione di specifici prodotti
DEMUSCAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• mensile: da maggio e a ottobre• quindicinale: da giugno a settembre
LAVAGGIO E IGIENIZZAZIONE ESTERNA (SOLO CASSONETTI CON CALOTTA)	<ul style="list-style-type: none">• semestrale
LAVAGGIO E IGIENIZZAZIONE INTERNA CASSONETTI RSU	<ul style="list-style-type: none">• almeno 4 volte anno
LAVAGGIO E IGIENIZZAZIONE INTERNA CASSONETTI ORGANICO	<ul style="list-style-type: none">• almeno 8 volte anno



RACCOLTE DEDICATE PER PARTICOLARI UTENZE NON DOMESTICHE

Per le utenze non domestiche (enti, imprese ecc.) che producono rifiuti urbani e assimilati in quantità significative ed eccedenti i parametri previsti dal servizio notturno di raccolta porta a porta e/o la capienza dei cassonetti stradali, sono previsti **servizi integrativi gratuiti** che avvengono utilizzando vari contenitori.

Le tipologie di rifiuto per le quali sono previsti questi servizi sono le seguenti:

- **carta e cartone**, generalmente presso enti e ditte di notevoli dimensioni, commercianti, uffici pubblici e privati;
- **organico (FORSU)** dei rifiuti di origine alimentare (presso centri di ristorazione, hotel, ristoranti, gastronomie, fruttivendoli ecc.); per produzioni rilevanti è possibile usufruire del servizio con dotazione di bidoni carrellati e con frequenza di svuotamento al massimo tri-settimanale;
- **vetro e metalli** presso utenze non domestiche con rilevanti indici di produzione in funzione dell'attività esercitata (bar, pizzerie ecc.); per produzioni rilevanti è possibile usufruire del servizio con dotazione di bidoni carrellati e con frequenza di svuotamento al massimo bi-settimanale (tri-settimanale in Zona Rossa);
- **imballaggi in plastica**, esclusi gli imballaggi terziari quali regge ecc.
- **legno**, con esclusione degli imballaggi terziari quali bancali ecc.
- **pile esauste**, presso enti e attività commerciali con vendita al dettaglio di tali componenti;
- **consumabili per stampa** (toner).

Presso alcune specifiche utenze come le pescherie vengono inoltre ritirati imballaggi non differenziabili in plastica che hanno contenuto pesce o altri componenti putrescibili. Inoltre, presso alcune imprese di grandi dimensioni, sono presenti contenitori ad alta capacità collocati su area privata e in uso esclusivo alle medesime, per il conferimento di imballaggi misti non gestibili con i cassonetti stradali ordinari.



PER RICHIEDERE I SERVIZI DI RITIRO CONSULTARE

- il sito www.differenziatabrescia.it alla sezione COME FUNZIONA - UtENZE non domestiche; dopo la compilazione dello specifico form, seguirà un sopralluogo per valutare la congruità della richiesta.



VIA METASTASIO
(q.re Fiumicello)

ZONA OVEST
(in progetto)

ZONA NORD
(in progetto)

CENTRO DEL RIUSO
(in progetto)

CENTRO DEL RIUSO
(in progetto)

Via Milano

BRESCIA

VIA CODIGNOLE
31/g
(sede di Aprica S.p.A.)

A4

Tangenziale Ovest

Le Piattaforme Ecologiche Comunali sono aree attrezzate dove gli utenti di Brescia possono portare materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti. Per l'accesso alle Piattaforme Ecologiche è necessario utilizzare l'apposita tessera elettronica collegata all'utenza TARI (Tassa Rifiuti).

PIATTAFORME ECOLOGICHE COMUNALI: DOVE SONO?

VIA GATTI
(San Polo Nuovo)

VIA CHIAPPA
(Buffalora)

VIA GIOTTO
(San Polo Nuovo)

Viale S.Eufemia

A4

ORARI DELLE PIATTAFORME

dal lunedì al sabato 9.00 - 13.00 e 15.00 - 19.00,
domenica 9.00 - 13.00

solo Via Chiappa:

dal lunedì al venerdì orario continuato
8.00 - 18.00, sabato 8.00 - 13.00

PIATTAFORME ECOLOGICHE COMUNALI

Cosa portare

UTENZE NON DOMESTICHE:

oltre ad esibire la tessera elettronica, potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e muniti dei necessari documenti di trasporto del rifiuto (formulario). I rifiuti conferibili sono quelli previsti nell'iscrizione.

UTENZE DOMESTICHE:

- rifiuti ingombranti
- carta e cartone
- vetro e lattine
- plastica
- sfalci e potature
- legno
- metalli vari
- RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.)
- accumulatori al piombo
- oli esausti vegetali (olio di cucina)
- oli esausti minerali (olio automobile)
- contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui
- inerti (piccole quantità)
- pile esauste
- farmaci scaduti
- toner, vernici e pneumatici fuori uso.

Sono previsti, in prossimità delle due nuove Piattaforme Ecologiche Comunali, due Centri del Riuso, dove sarà possibile portare e/o prelevare beni usati, destinati al riutilizzo, contribuendo così alla riduzione di rifiuti urbani.

Presso i Centri del Riuso si potranno portare beni quali ad esempio:

- mobili
- giocattoli
- vestiti e calzature
- stoviglie

I CENTRI
DEL RIUSO
(in progetto)



PER MAGGIORI INFORMAZIONI:

riguardanti l'accesso alle Piattaforme Ecologiche e l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, si rimanda all'area FAQ del sito www.differenziatabrescia.it

INTERVENTI SUL SUOLO E SUL TERRITORIO

TIPOLOGIA	COME	QUANDO
SERVIZI PRINCIPALI DI PULIZIA E IGIENE DEL SUOLO	Spazzamento meccanizzato (anche con l'ausilio di preparazione manuale) delle strade e dei marciapiedi	<ul style="list-style-type: none"> • una volta al giorno nel centro storico • una volta alla settimana nei rimanenti quartieri
	Pulizia notturna di strade e marciapiedi, eseguita ciclicamente su 20 zone dal lunedì al venerdì, a copertura di circa il 75% del territorio cittadino. Il servizio è eseguito in giorni fissi (1° lunedì, 3° venerdì ecc.) ed è regolamentato dalla presenza di appositi cartelli fissi che istituiscono il divieto temporaneo di sosta nella fascia oraria 22.00 – 05.00	<ul style="list-style-type: none"> • una volta al mese su ciascuna delle 20 zone (una zona per ogni serata)
	Spazzamento manuale, con svuotamento dei cestini	<ul style="list-style-type: none"> • bi-giornaliera in centro storico • giornaliera nei rimanenti quartieri
	Pulizia di parchi e giardini con svuotamento dei cestini	<ul style="list-style-type: none"> • giornaliera
	Pulizia della viabilità principale compresi cespugli, aiuole e spartitraffico	<ul style="list-style-type: none"> • settimanale
	Lavaggio aree (sospeso in caso di gelo), effettuato sia per l'igiene del suolo, sia per bellezza e decoro (principali piazze ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • diversificata in base ai contesti
	Raccolta e smaltimento siringhe nei parchi cittadini e in altri punti "a rischio"	<ul style="list-style-type: none"> • su segnalazione e secondo le necessità
	Pulizia delle fioriere e delle postazioni "Bici Mia"	<ul style="list-style-type: none"> • diversificata in base ai contesti
	Pulizia delle aree cittadine utilizzate per mercati all'aperto, fiere ed altre manifestazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • settimanale per i mercati rionali • su segnalazione per altri eventi

TIPOLOGIA	COME	QUANDO
SERVIZI INTEGRATIVI	Pulizia aree esterne delle stazioni della metropolitana	• giornaliera
	Pulizia delle griglie delle rogge per consentire l'agevole deflusso delle acque meteoriche e prevenire gli allagamenti in occasione di piogge intense	in base ai periodi annuali e alla classificazione di rischio di esondazione
	Trattamento anti zanzara tigre presso tombini/caditoie pubblici	periodo indicativo da aprile a ottobre
	Diserbo sulle aree pubbliche quali marciapiedi, cunette e spartitraffico, oltre ai tornelli minori degli alberi	periodo indicativo da aprile a ottobre
	Raccolta carcasse di animali	occasionale e a fronte delle segnalazioni dei cittadini alla Polizia Locale
	Rimozione di scarichi abusivi di rifiuti sul suolo pubblico	su segnalazione e secondo le necessità
ALTRI SERVIZI NON COMPRESI NELLA TARI (CONTRATTI SPECIFICI)		
ATTIVITÀ COMPLEMENTARI	Interventi per partite di calcio, sinistri stradali, servizi per grandi eventi, pulizie per sfilate, cortei, decoro urbano, ecc.	• varie frequenze • su segnalazione
PIANO NEVE	Sgombero neve ed interventi di spargimento sale per prevenire la formazione di ghiaccio	in base alle previsioni e ai fenomeni meteorologici



SERVIZIO PRO-MEMORIA SPAZZAMENTO STRADE

I cittadini possono richiedere la **segnalazione** del giorno in cui viene effettuato lo spazzamento nella zona di interesse, sia **via sms**, sia **via comunicazione vocale**. Il messaggio viene inviato tra le 19 e le 21 della sera in cui si effettua lo spazzamento.

- Per iscriversi chiamare il numero verde **800 437678**, specificando il giorno in cui si desidera essere avvisati del servizio di spazzamento notturno. Il servizio Pro-Memoria spazzamento è **gratuito**.
- I percorsi programmati e le giornate di spazzamento si possono consultare sul sito **www.apricaspa.it**, sezione Servizi di zona.

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

La tassa sui rifiuti (T.A.R.I.) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce il tributo vigente fino al 31 Dicembre 2013 (TARES). La tassa è la **quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani**. La T.A.R.I. è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, nel territorio comunale. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con il relativo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La T.A.R.I. è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana svolti dal Gestore a Brescia (descritti nella presente Carta della Qualità dei Servizi): pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune. La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

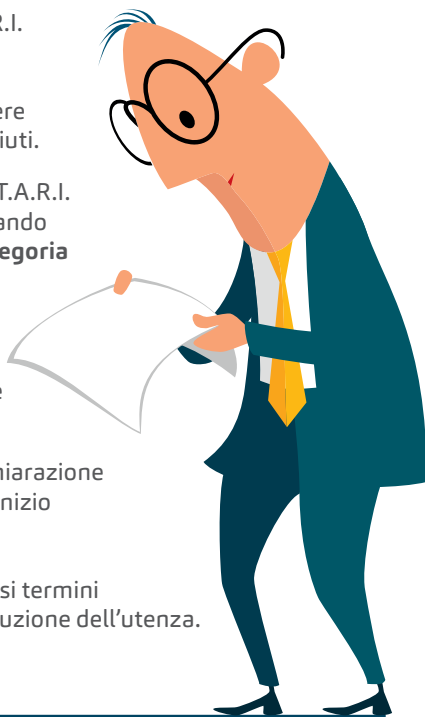
Per quanto riguarda le **utenze domestiche** la T.A.R.I. viene calcolata considerando sia i **metri quadrati dell'abitazione** e relative pertinenze sia il **numero dei componenti il nucleo familiare** in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le **utenze non domestiche** la T.A.R.I. viene calcolata sui **metri quadri effettivi** considerando una presunta produzione di rifiuto **in base alla categoria merceologica di appartenenza**.

All'importo della T.A.R.I., deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale nella misura determinata dalla Provincia che viene riversata totalmente alla stessa.

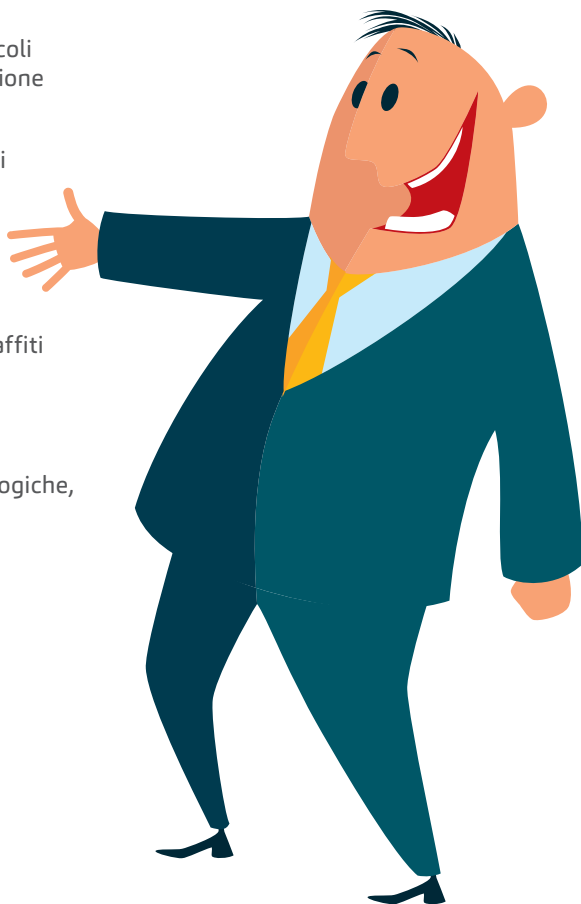
I soggetti passivi sono tenuti a presentare una dichiarazione allo Sportello T.A.R.I., entro 30 giorni dalla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione deve essere presentata negli stessi termini anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione dell'utenza.



SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO

- Posizionamento contenitori, raccolta rifiuti o pulizia a seguito di manifestazioni, eventi o spettacoli non concordati con l'Amministrazione Comunale
- Pulizia piazzali e parcheggi privati
- Raccolta e distruzione documenti
- Noleggio e trasporto di container per la raccolta dei rifiuti
- Servizi specifici quali il Pronto Graffiti e la rimozione di piccole quantità di cemento - amianto
- Vendita sacchi, bidoni e bidoncini, contenitori carrellati, palette ecologiche, composte e ammendante



COME RICHIEDERE I SERVIZI A PAGAMENTO

Questi servizi possono essere richiesti:

- telefonando al **numero verde 800 437678**
- inviando un **fax** al numero **030 3553015**
- inviando una **mail** a **info.apricaspa@a2a.eu**

FILO DIRETTO CON L'AMMINISTRAZIONE E IL GESTORE

Sito informazioni online

I canali di comunicazione con il Gestore ed il Comune di Brescia sono i seguenti:

Il sito comunale

www.comune.brescia.it

I siti del Gestore

www.apricaspa.it

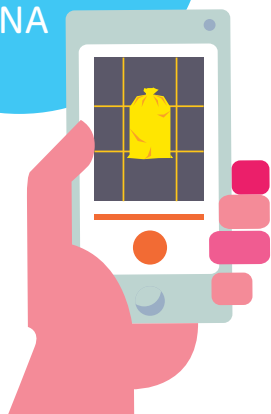
www.differenziatabrescia.it

WEB



PULlamo

L'APP GRATUITA
PER IL SERVIZIO
DI IGIENE
URBANA



L'App

PULlamo è l'applicazione che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana.

Inserendo il proprio indirizzo l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Brescia.

Fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni per una corretta raccolta differenziata.

Inoltre, dove disponibile, consente di **richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti**, di **segnalare situazioni anomale** (esempio: discariche abusive, cestini pieni etc...), di conoscere l'ubicazione del Centro di Raccolta e il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta.



Scarica l'App
PULlamo
per smartphone
e tablet

CONTATTI GESTORE

Per richiesta di informazioni,
segnalazioni e reclami
e per tutti i servizi e le emergenze

- **Numero verde gratuito 800 437 678**
- **Sportello aperto al pubblico**
via Codignole, 31/g - Brescia
dal lunedì al venerdì 8 - 20
sabato 8 - 15
- **fax:** 030 3553015
- **e-mail:** info.apricaspa@a2a.eu
- **pec:** apricapec.a2a.eu
- **www.apricaspa.it**

Uffici Comunali del Settore Protezione Ambientale e Protezione Civile

via Guglielmo Marconi, 12

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazza Loggia, 3 - palazzo Rizzotti

- **tel.** 030 2977302
- **fax** 030 2977303
- **Numero Verde:** 800 401 104
dal lunedì al sabato 9 - 12.30
mercoledì orario continuato 9 - 15
- **mail:** urp@comune.brescia.it



Fac-simile del Modulo di comunicazione o reclamo al Gestore

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

Mittente

Nome e Cognome

Città

Stato

E-mail

Indirizzo

CAP

Telefono

Oggetto

RECLAMO SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO INFORMAZIONE

Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

Data

Ora

Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

Data

Firma

Spedisca questo modulo via fax allo 030 3553015, via email a info.apricaspa@a2a.eu, oppure lo consegna presso Aprica S.p.A. in via Codignole 31/g - 25124 Brescia. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 437 678, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20 e il sabato dalle ore 8 alle ore 15 oppure attraverso il sito www.apricaspa.it.

La ringraziamo per la sua collaborazione e la informiamo che i dati da lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il Gestore fa proprio il protocollo sottoscritto dal Comune di Brescia con le Associazioni dei Consumatori riproponendolo nei suoi punti salienti quale presupposto delle relazioni e delle disposizioni in esse contenute, individuando tempi, modi e risorse per la sua realizzazione.



RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Possono essere inviati al Gestore anche attraverso la gli appositi form compilabili online, presenti:

- sulla home page del sito www.apricaspa.it alla voce "segnalazioni"
- sul sito www.differenziatabrescia.it alla pagina "contatti".

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

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito

www.apricaspa.it

www.comune.brescia.it

Aprica SpA

Sede legale

Via Lamarmora, 230

25124 Brescia

Sede operativa

Via Codignole, 31/g

25124 Brescia