



# **COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO**

Provincia di Pavia

## ***CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA***



Approvata dal C.C. n. 67 del 28/11/2013

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

### **1.1 L'Azienda**

ASM Pavia S.p.A., è una Società che opera nei settori energetico, idrico ed ambientale nella Provincia di Pavia e fa parte della Holding LGH. ASM Pavia S.p.A. ha la propria sede legale e sede operativa a Pavia, in Via Donegani 7/21 – 27100 Pavia (PV) ( Tel. 0382/434611).

Il servizio di igiene urbana è esteso al Comune di Pavia e a n. 30 Comuni della provincia di Pavia, per un totale di circa 140.000 abitanti serviti, prevalentemente con il sistema di raccolta presso le utenze, oltre che una piattaforma ecologica sul territorio comunale.

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 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 ed OHSAS 18001:2007.

### **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 servizi energetici, 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.

ASM Pavia S.p.A. è una Società del Gruppo LGH e la presente politica richiama la politica del Gruppo LGH al fine di garantire lo sviluppo sostenibile del territorio di appartenenza. In conformità alla politica della Holding LGH, ASM Pavia S.p.A. contribuisce alla creazione di un polo industriale che si prefigge di perseguire la continuità di gestione dei servizi offerti, oltre a consolidare la posizione sui territori di riferimento. ASM Pavia S.p.A. è la Società di servizi più importante dell'area pavese per estensione territoriale, diversificazione e completezza dell'offerta, inquadrata nell'ambito della Holding LGH, attraverso un sistema di alleanze e partecipazioni che consenta di salvaguardare l'individualità.

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 BS OHSAS 18001:2007), 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; fra gli strumenti di controllo rientra l'attività del Laboratorio d'Analisi ASM, che coordina l'attività analitica di processo e ambientale secondo metodi di prova accreditati;
- 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.

## **1.2 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 ed 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:

- 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 (solo Pavia).

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 urbana 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.

### **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: 800 189 600, 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.

## **B) Tutela ambientale**

ASM Pavia S.p.A. promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materia) 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.

## **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. Tutti gli addetti sono dotati di tesserino di riconoscimento munito di fotografia sul quale sono riportate le generalità e la qualifica.

## **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

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.

ASM Pavia S.p.A. 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 fax, o per e-mail consegnando il reclamo agli sportelli aziendali. 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 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.

#### **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.

### **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.

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);
- 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 isola ecologica sita in località Montebellino (PV): il cittadino, dietro presentazione di

documento d'identità', potrà conferire **gratuitamente** tutte le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente.

### **Cosa accoglie l'Isola Ecologica**

All'Isola Ecologica di Montebellino possono essere portati, **in forma gratuita** e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio, le seguenti tipologie di rifiuti:

- Rifiuti urbani misti;
- Carta e cartone;
- Vetro in qualsiasi forma
- Rifiuti Urbani Misti
- Lattine in alluminio;
- Contenitori a banda stagnata (contenitori in metallo/latta per conserve alimentari, pelati, tonno ecc.);
- Bottiglie e flaconi in plastica;
- Materiale legnoso (legname, pallets, cassette e mobilio);
- Residui di potature, sfalci erba e foglieame;
- Materiale in ferro;
- Frigoriferi e congelatori;
- Televisori, computer e monitor
- Cartucce e Toner per stampanti;
- Lavatrici, lavastoviglie e boiler.
- Pneumatici;
- Stracci ed abiti smessi;
- Pile esaurite;
- Farmaci scaduti e/o avariati;
- Accumulatori e batterie esauste;
- Oli alimentari;
- Materiali inerti da demolizione.



### **Chi può utilizzare l'Isola 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. Trattasi di una zona subpianeggiante con vergenza verso il centro della valle del Ticino e con numerosi fossi e cavi di irrigazione per lo più di origine antropica.

I terreni sono di tipo fluviale e di età olo-pleistocenica, con una litologia prevalente di tipo sabbiosa in superficie e sabbioso-ghiaioso in profondità. Le forme ed i processi che hanno assunto importanza nell'evoluzione morfologica dell'area sono principalmente legati all'attività fluviale ed antropica.

La caratterizzazione idrogeologica del sito è stata condotta sulla base delle stratigrafie e dei profili stratigrafici sviluppati dall'Università di Pavia e riportati negli atti (profilo di riferimento n°4 stralcio di documentazione Università di Pavia presso UT ASM PAVIA S.p.A.).

La stratigrafia riporta 4 strati permeabili intervallati a profondità variabili da strati debolmente permeabili o impermeabili.

Le opere dell'impianto di stoccaggio temporaneo rifiuti insistono sullo strato di terreno permeabile di potenza intorno ai 10 metri nel quale è presente la falda freatica.

Le falde sottostanti, protette da strati di argilla (di 2 metri di potenza per il primo strato e di 5 metri per il secondo ed il terzo strato), sono sicuramente isolate dalla falda freatica soprastante.

La profondità media della falda è circa 0.7 metri dal p.c. attuale e l'andamento di falda segue la direttrice nord ovest – sud est seguendo il piano campagna digradante verso il corso del fiume Ticino.

L'area era dotata di 3 pozzi spia, cementati nel corso dei lavori di potenziamento della struttura (per permettere la realizzazione delle piste di accesso ai depositi), tali pozzi sono stati riproforati nel corso del 2005, al fine di garantire il controllo di eventuali sversamenti in falda superficiale dei fluidi provenienti dal deposito temporaneo rifiuti.

(Esecuzione di indagini geognostiche ed idrogeologiche agli atti)

### ***Descrizione sito***

L'impianto è un centro per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integra ed amplia i servizi di raccolta differenziata attualmente offerti da ASM di Pavia. Si tratta di un'area controllata, dove sono posizionati appositi contenitori nei quali i cittadini e le imprese possono portare i vari rifiuti, opportunamente separati.

### ***Localizzazione***

Il sito è ubicato in località Montebellino Pavia, si trova alla quota di 80 m s.l.m. circa. L'area dove sorge il sito è destinata dal P.R.G a zona per servizi tecnologici, copre una superficie di ca. 14.000 m<sup>2</sup> ed una superficie coperta totale di 1050 m<sup>2</sup>. L'impianto è inserito in un vasto territorio agricolo.

### ***Storia del sito***

L'area su cui sorge l'impianto era precedentemente la sua costruzione destinata ad uso agricolo.

Con delibera di Giunta Regionale n. 47212 del 30 dicembre 1993 è stata autorizzata la costruzione e l'esercizio di una stazione provvisoria di trasferimento di rifiuti solidi urbani in genere e con successiva delibera n. 24661 del 7 febbraio 1997 è stata autorizzata l'estensione dell'attività della piattaforma all'ammasso provvisorio dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata .

### ***Descrizione delle attività***

L'attività che viene svolta in piattaforma consiste nella ricezione e messa in riserva di rifiuti urbani indifferenziati e frazioni di rifiuto provenienti dalla raccolta differenziata da avviare a smaltimento/recupero presso impianti autorizzati. Il conferimento delle varie tipologie di rifiuti ammessi avviene ad opera sia di ASM con propri mezzi , sia ad opera di privati cittadini e ditte autorizzate.

Il personale addetto alla piattaforma consta di tre unità che operano su due turni lavorativi coprendo la fascia oraria dalle 6 alle 18 da lunedì al venerdì, e dalle 6 alle 12.00 al sabato. La gestione dei rifiuti in ingresso ed in uscita avviene in modo informatizzato con un software specifico ANTHEA per l'utilizzo del quale sono state fornite agli addetti apposite Istruzioni tecniche.

### **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

### **ECO – PIAZZOLA PER LA RACCOLTA SPECIFICA DEI RAEE**

La Piattaforma di Montebellino, è autorizzata dalla Provincia di Pavia con atto n. 19/2006-R del 21/03/06 anche per lo stoccaggio di rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, (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>	<b>CONSORZIO</b>	<b>RECUPERATORE</b>
R1	Freddo e clima	20.01.23	Ecodom	SE.VAL.
R2	Grandi banchi	20.01.36	Ecodom	Nuova Beretta Srl
R3	TV e monitor	20.01.35	Rimedia	Relight
R4	PED CE ICT apparecchi illuminanti e altro	20.01.36	Ecolight SE.VAL.	
R5	Sorgenti luminose	20.01.21	Ecolamp Relight	

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

Recintata, protetta da impianto di allarme perimetrale, custodita e dotata di impianto di illuminazione con lampade crepuscolari per accensione e spegnimento automatico.

E' dotata di una palazzina di nuova costruzione con tutte le strutture ed i confort per il personale e conforme alla normativa per la sicurezza dei lavoratori.

La sala controllo sovrintende alle operazioni di accettazione rifiuti. È attrezzata con due bilance elettroniche stradali certificate, tre postazioni di lavoro, sbarre a comando semiautomatico per la gestione del traffico veicolare.

La Piattaforma è certificata ISO 9001 e ISO 14001. E' sottoposta periodicamente a controlli da parte degli enti preposti. Con cadenze, volutamente superiori a quanto previsto dalla legge, vengono effettuate le analisi dei liquidi, 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 - Diurno**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo raccolta sacchi semitrasparenti di colore grigio.

La frequenza di prelievo è settimanale.

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

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, a mezzo svuotamento idonei contenitori di colore marrone.

La frequenza di prelievo è bisettimanale.

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

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

La frequenza di prelievo è quindicinale.

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

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non, a mezzo raccolta sacchi semitrasparenti di colore giallo. La frequenza del prelievo è settimanale.

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

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori di colore verde. La frequenza di prelievo è quindicinale.

**Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali - Diurno**

A mezzo svuotamento contenitori di prossimità allocati sul territorio comunale. La frequenza di prelievo è settimanale da marzo a novembre. Il servizio manterrà le stesse caratteristiche in caso di passaggio al sitsema di raccolta porta a porta.

**Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE - Diurno**

Il servizio consiste 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 che per dimensioni non possono essere conferiti nei contenitori assegnati agli utenti. Il servizio consiste nel prelievo del rifiuto presso il domicilio, previo prenotazione a mezzo call center ASM – n. verde 800 189 600, con frequenza mensile, e/o con conferimento diretto a cura dell'utenza, presso l'isola ecologica comunale.

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

Conferimento a cura dell'utenza, in idonei contenitori stradali.

La frequenza di prelievo è mensile. Gli stessi saranno comunque svuotati, ogniqualvolta si renderà necessario.

**Raccolta pannolini/pannoloni – Diurno**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti, presso le utenze domestiche che ne hanno fatto richiesta, a mezzo raccolta sacchi semitrasparenti di colore rosso. La frequenza di prelievo è settimanale.

**Spazzamento meccanizzato strade - Diurno**

Il servizio consiste nell'attività di spazzamento meccanizzato delle aree pubbliche o di uso pubblico, secondo calendario definito in accordo con l'A.C.

## **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.