

I NOSTRI SERVIZI SONO SCRITTI SULLA CARTA

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
CITTÀ DI CREMONA



*Con Delibera di Consiglio Comunale di Cremona n. 27 del 29/06/2020
era stata approvata la Carta dei Servizi del Servizio di Igiene Urbana della Città di Cremona.
Ora con Delibera di Consiglio Comunale di Cremona n. 73 del 19/12/2022
è stata approvata la Carta della Qualità del Servizio Integrato
di Gestione dei Rifiuti Urbani per la Città di Cremona.*

INDICE

PREMESSA	PAG	1
GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI	PAG	2
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	PAG	4
CONTATTI DEL GESTORE INTEGRATO	PAG	5
CERTIFICAZIONI DEL GESTORE INTEGRATO	PAG	6
DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ	PAG	6
1. PRINCIPI FONDAMENTALI, GESTIONE DELLA PRIVACY E TRASPARENZA	PAG	6
INFORMAZIONI SUL GESTORE	PAG	6
TERRITORI SERVITI	PAG	6
SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO	PAG	7
I PRINCIPI FONDAMENTALI	PAG	9
LA PRIVACY	PAG	11
LA TRASPARENZA	PAG	12
2. OBBLIGHI DI SERVIZIO	PAG	13
3. I SERVIZI EROGATI	PAG	18
4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	PAG	19
5. STANDARD DI QUALITÀ	PAG	34
ALLEGATI:		
1	PLANIMETRIE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANICO	
2	SPAZZAMENTO MANUALE / ELENCO VIE	
3	PLANIMETRIE DEL SERVIZIO LAVAGGIO STRADALE	
4	CALENDARI RACCOLTA PORTA A PORTA	

Deliberazione
del Consiglio Comunale di Cremona
n. 73 del 19/12/2022

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

CITTÀ DI CREMONA

PREMESSA

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

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

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

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

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

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

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

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

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

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

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

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

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

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

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

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

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

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

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

CONTATTI DEL GESTORE INTEGRATO

Linea Gestioni S.r.l.

Sede Legale: Via del Commercio 29 – Crema

Sportello aperto al pubblico: Via Geromini, 7 - Cremona

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

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

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

Mercoledì dalle 8.30 alle 16.30;

Numero Verde: 800.173803

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

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

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

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

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

Mercoledì: 9.00 – 15.00

Numero verde: 800.173803

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

CERTIFICAZIONI DEL GESTORE INTEGRATO

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

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

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

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

1. PRINCIPI FONDAMENTALI, GESTIONE DELLA PRIVACY E TRASPARENZA

INFORMAZIONI SUL GESTORE

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

TERRITORI SERVITI

Si rimanda al paragrafo 3.1 della presente Carta.

SCelta DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

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

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

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

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

SCHEMA APPLICATO (I)

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO E IMPARZIALITA'

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

A tale scopo il gestore provvede a:

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

1.2. TUTELA DELL'AMBIENTE

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

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

1.3. RISPETTO DELLE NORMATIVE E ONESTA'

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

1.4. SOSTENIBILITÀ

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

1.5. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

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

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

1.6. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

1.7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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

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

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

1.8. CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

1.9. EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

1.10 PARTECIPAZIONE

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

1.11 CORTESIA

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

1.12 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

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

LA PRIVACY

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

Chi tratta i dati personali?

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

Chi si può contattare?

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

Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento:

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

Base giuridica del trattamento:

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

Quali dati personali sono trattati?

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

Come sono trattati i dati?

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

A chi sono comunicati i dati personali?

I dati personali possono essere messi a disposizione di:

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

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

I dati sono trasferiti in paesi terzi?

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

Per quanto tempo i dati sono conservati?

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

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

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

Quali sono i diritti che può esercitare?

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

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

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

Da quale fonte hanno origine i dati personali?

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

I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

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

LA TRASPARENZA

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

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

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

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

Risposta del gestore

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

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

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

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

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

2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE

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

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

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

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

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

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

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

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

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

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

Risposta del gestore

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

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

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

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

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

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

2.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

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

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

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

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

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

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

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

Obblighi di servizio telefonico

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

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

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

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

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

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

Termine per il pagamento

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

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

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

Modalità e strumenti di pagamento - tariffa corrispettiva

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

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

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

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

Periodicità di riscossione

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

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

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

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

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

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

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

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

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

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

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

2.6. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

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

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

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

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

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

2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.10. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

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

mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento. Il pronto intervento può essere attivato solo ed esclusivamente in caso di potenziale pericolo per l'ambiente o la salute dell'uomo.

3. I SERVIZI EROGATI

3.1. IL TERRITORIO SERVITO

Il territorio in cui l'azienda opera si estende su una superficie di circa 70,49 Km², con una popolazione residente pari a 71.766 abitanti, 37.923 utenze domestiche e 3.744 utenze non domestiche (aggiornamento al 31/12/2021).

Il raggio di azione è molto esteso e allo stesso tempo complesso, in quanto fornisce un servizio in un territorio caratterizzato da aree industriali e artigianali, un centro urbano di valenza storico culturale rilevante.

La modalità di esecuzione dei servizi nelle zone prevede la raccolta delle sei principali tipologie di rifiuto a seconda dei calendari predisposti e consultabili sul sito di Linea Gestioni.

La modalità dei servizi in zone urbanisticamente complesse e nei centri storici prevede l'intensificazione delle frequenze di raccolta, gli orari possono subire variazioni, così come l'impiego di mezzi ed attrezzature.

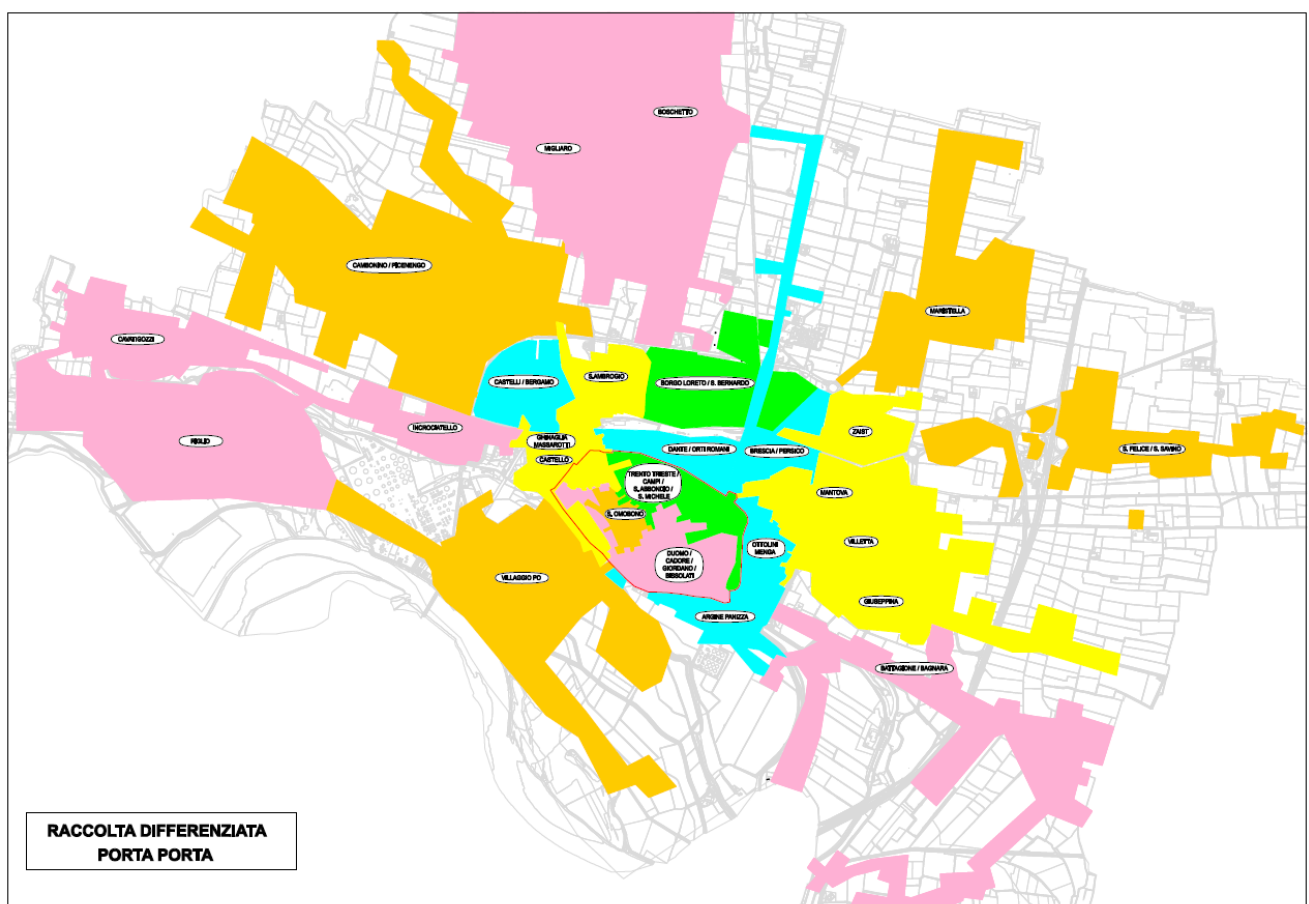


Fig. 1: cartina geografica della città con suddivisione delle zone servite

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

4.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'impegno dei cittadini – facilitazione dei servizi

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

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

Porta a porta presso le attività commerciali

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

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

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

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

Grandi Produttori di rifiuto assimilato all'urbano

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

Mercati, fiere e manifestazioni

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

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

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

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

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

Pulizia di parchi e giardini pubblici

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

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

Raccolta di siringhe abbandonate

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

Raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

Carta e cartone

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

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



Contenitore domestico da 40 litri



Contenitore carrellato da 240/360 litri



Cassonetto 770 litri

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

Vetro e lattine

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

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



Contenitore domestico da 30 litri



Contenitore carrellato da 120/240 litri

Plastica

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

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



Sacchetto da 100/110 litri



Contenitore carrellato da 240/360 litri



Cassonetto 1100 litri

Umido

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

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



Contenitore uso interno da 7 litri



Contenitore domestico da esposizione 25 litri



Contenitore carrellato 120 litri

Raccolta differenziata dei trucioli di legno prodotti dai Liutai

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

Secco indifferenziato con misurazione puntuale

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

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

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

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





sacco azzurro da 40 a 110 litri con tag









Contenitore carrellato da 120 a 1000 litri con tag

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

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

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

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

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

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

FESTIVITÀ

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

4.2 SPAZZAMENTO STRADE

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

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

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

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

4.2.1 Programma di pulizia strade meccanico (con autospazzatrice)

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

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

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

4.2.2 Spazzamento Stradale Manuale

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

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

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

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

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

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

Sono presenti sul territorio le seguenti tipologie principali di cestini stradali



Cestino
ottagonale



Cestino
Miniplaza



Cestino con
posacenere



Cestino
Sherwood



Cestino tipo
Milano

4.2.3 Lavaggio stradale del suolo pubblico

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

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

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

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

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

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

ELENCO LAVAGGI

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

4.3 RACCOLTA INGOMBRANTI

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

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

La raccolta a domicilio viene effettuata con le seguenti modalità:

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

Il servizio può essere richiesto con le seguenti modalità:

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

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

- i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il servizio è gratuito con i seguenti limiti:

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

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

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

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

4.4 PANNOLONI

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

L'attivazione del servizio può essere richiesta:

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

4.5 SCARTI VEGETALI

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

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

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

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

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

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

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

Cassoni scarrabili per la raccolta del vegetale

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

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

4.6 COMPOSTORE DOMESTICO

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

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

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

4.7 PILE E FARMACI SCADUTI

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

4.8 APPARECCHIATURE ELETTRICHE

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

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

4.9 LEGNO

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

4.10 VESTITI USATI

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

4.11 LETTIERE PER ANIMALI DOMESTICI

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

4.12 OLI ESAUSTI

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

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

Attualmente le postazioni di raccolta degli oli esausti sono:

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

4.13 LE UTENZE NON DOMESTICHE

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

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

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

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

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

4.14 SERVIZI A PAGAMENTO

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

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

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

4.15 DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI

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

4.16 PIATTAFORMA COMUNALE DI SAN ROCCO (VIA CARPENELLA)

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

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

Orari di apertura:

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

I rifiuti che possono essere conferiti sono di seguito elencati:

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

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

Modalità di accesso alla piattaforma di Via Carpenella:

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

4.17 INTERVENTI DI CARATTERE AMBIENTALE

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

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

5. STANDARD DI QUALITÀ

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

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

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

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

Scostamento tra servizio reso e servizio programmato:

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

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

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

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

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

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

5.1 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

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

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

5.2 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO

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

5.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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

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

b) Numero verde: tel. 800.173803;

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

d) campagne promozionali e materiale informativo;

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

f) sito internet www.linea-gestioni.it

g) App RifiutiAMO

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

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

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

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

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

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

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

5.4 OSSERVATORIO RIFIUTI DEL COMUNE DI CREMONA

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

5.5. RECLAMI

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

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

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

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

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

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

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

5.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

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

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

5.7 DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

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

5.8 STANDARD DI SERVIZIO

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

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

5.9 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

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

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

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



CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
CITTÀ DI CREMONA

ALLEGATO 1

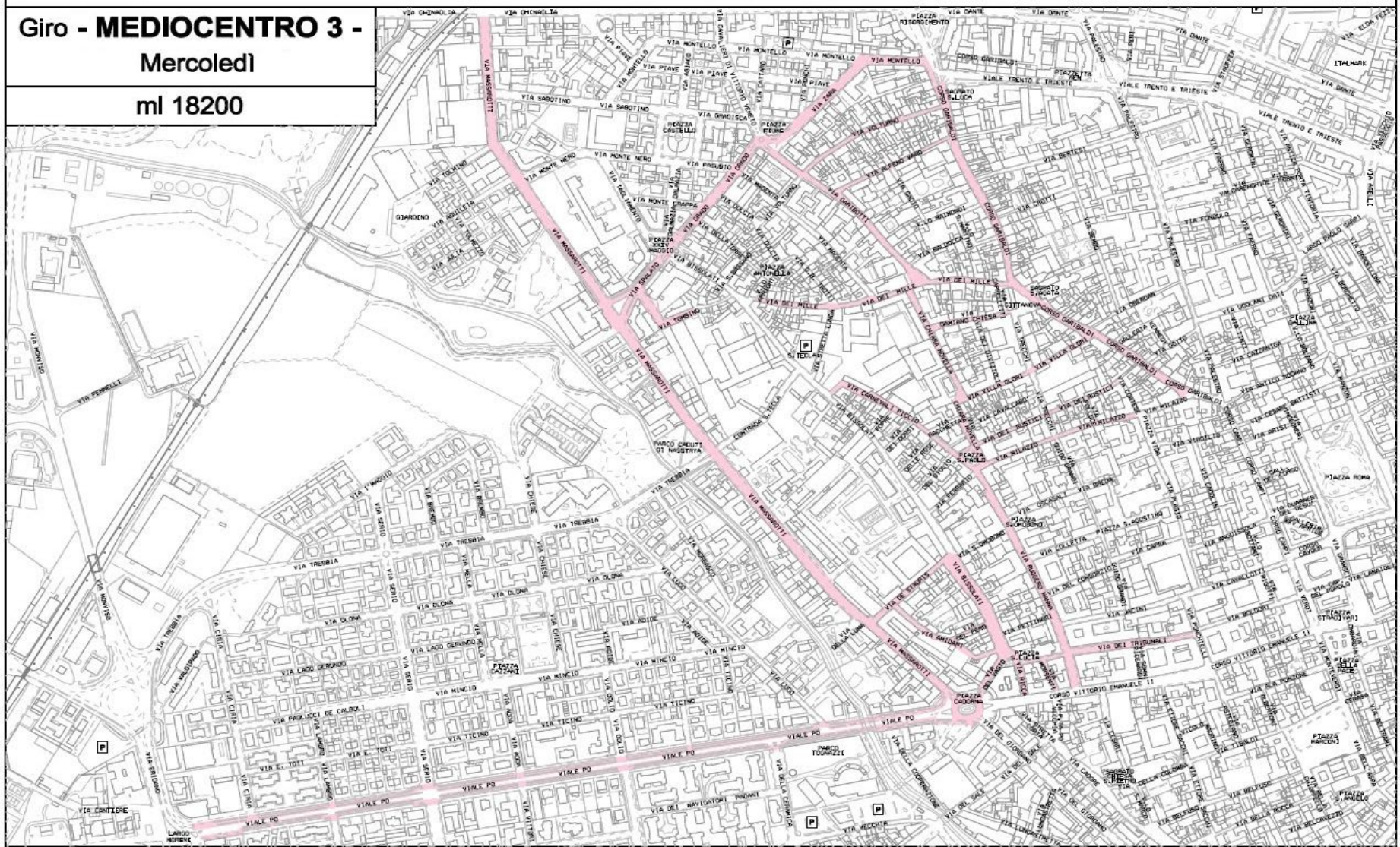
PLANIMETRIE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANICO

Zona **MINI CENTRO 1A**: lunedì-giovedì dalle ore 5:00 alle ore 11:00



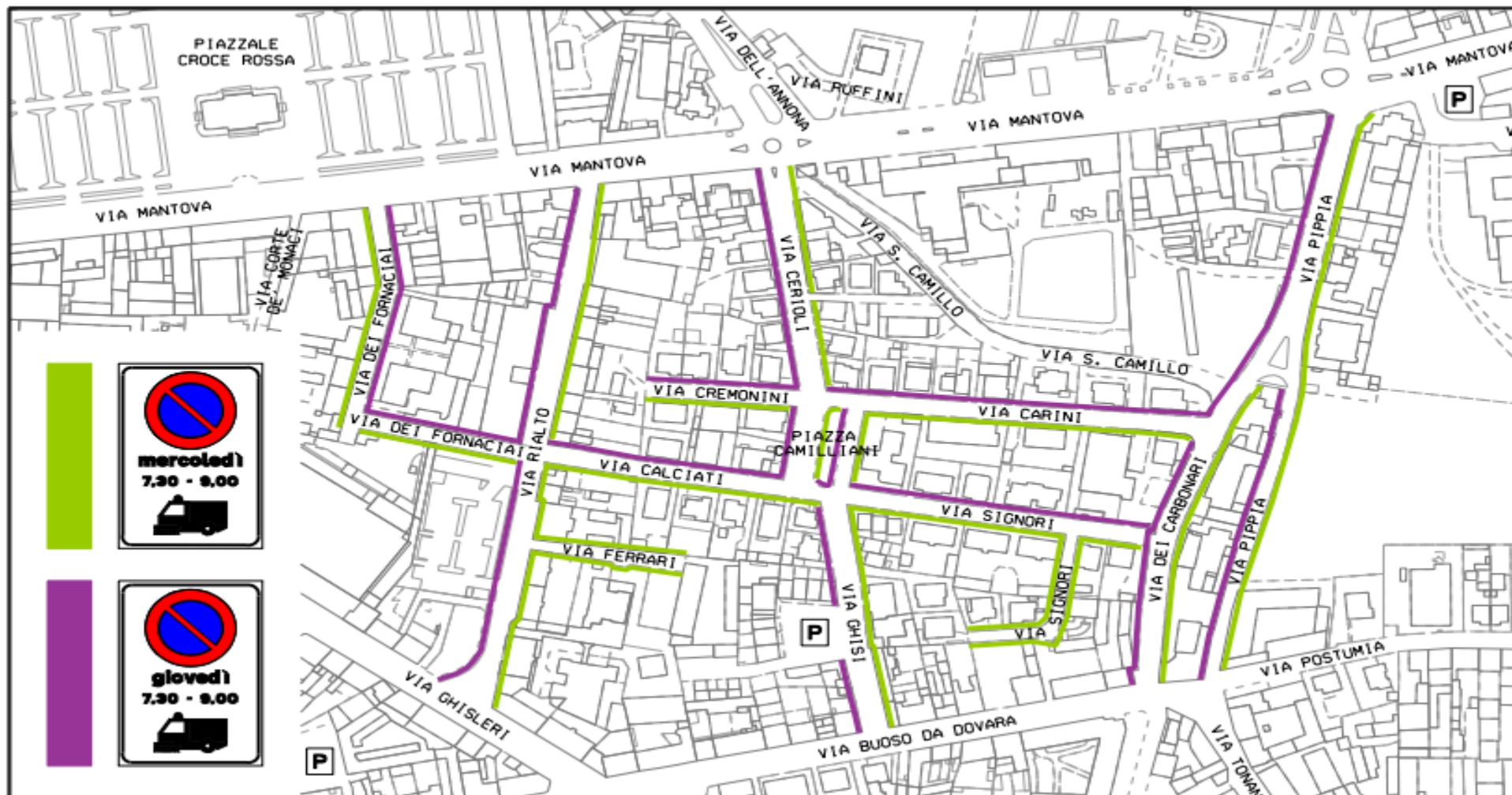
Zona **MEDIOCENTRO 3**: mercoledì dalle ore 5:00 alle 11:00

Giro - MEDIOCENTRO 3 -
Mercoledì
ml 18200



ZONA CAMILLIANI:

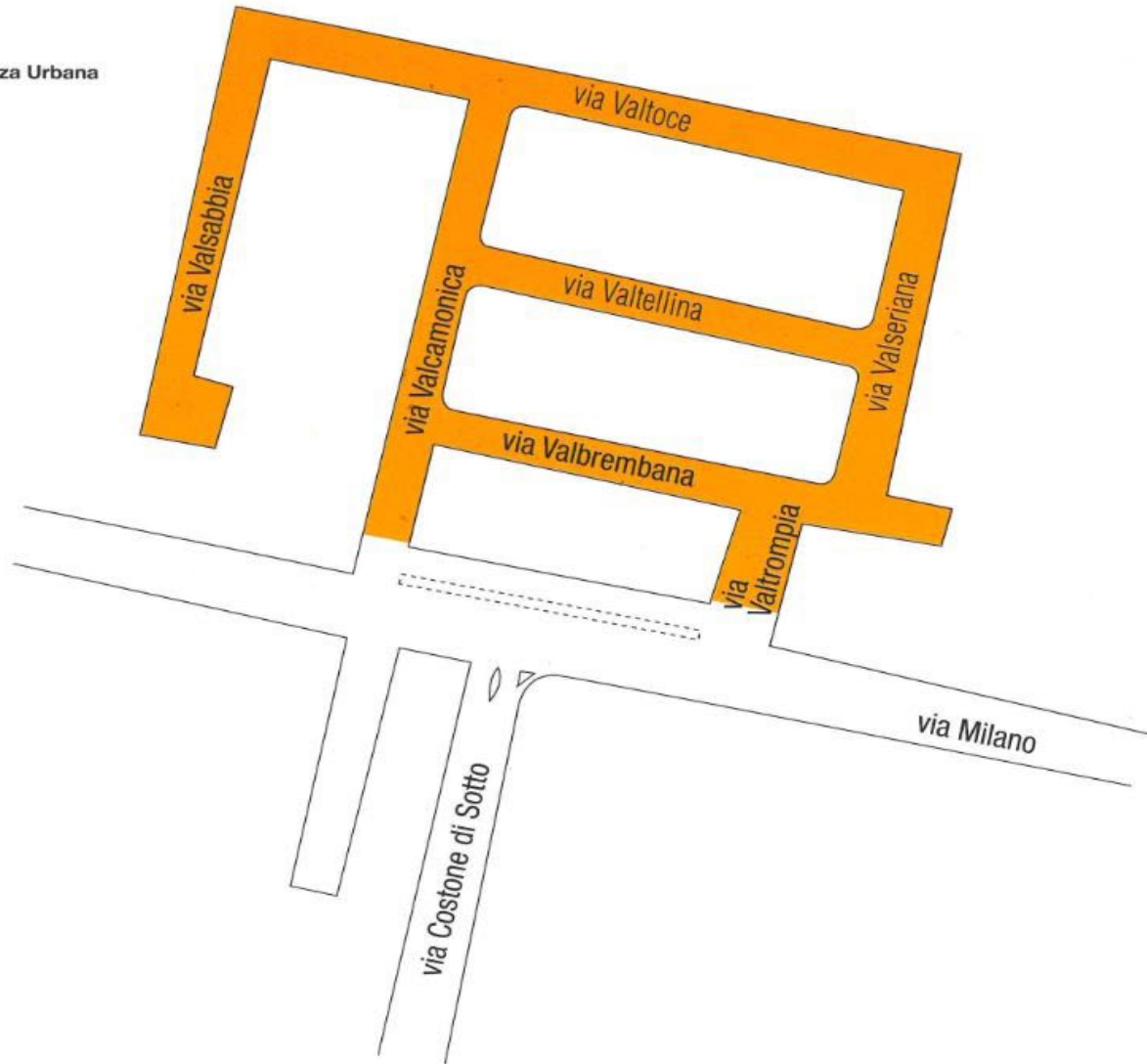
mercoledì dalle 7,30 alle 9,00 sul lato della via contraddistinto dal colore **verde**; giovedì dalle 7.30 alle 9.00 giovedì dalle ore 7.30 alle 9.00 sul lato contraddistinto dal colore **viola**. Nelle vie a senso unico sarà garantito l'intervento settimanale sul lato destro senso di marcia e periodicamente sul sinistro.



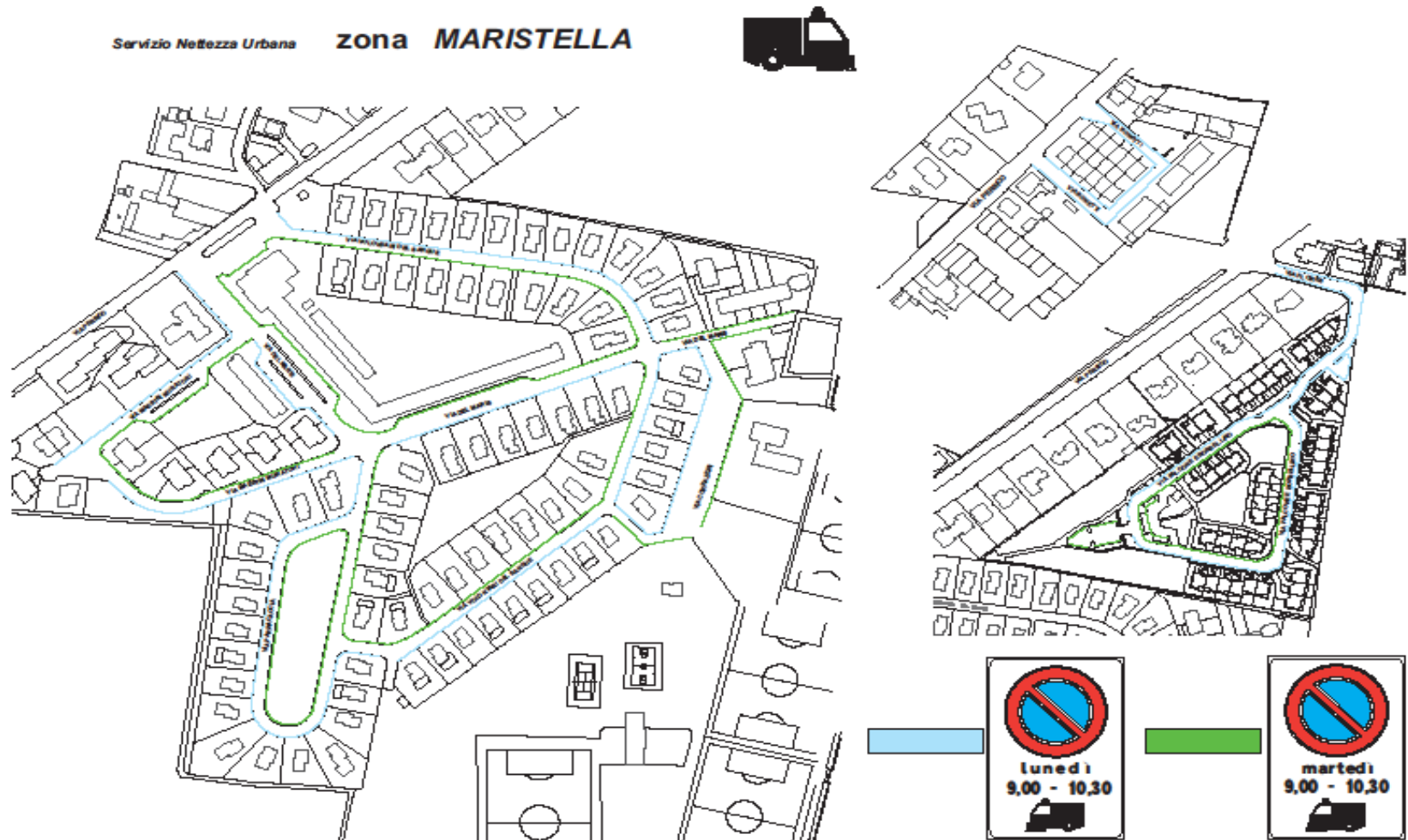
Zona **INCROCIATELLO**: venerdì dalle 7.30 alle 10.00 – divieto di sosta nelle vie contrassegnate nella mappa

Quartiere Incrociatello

Servizio Nettezza Urbana

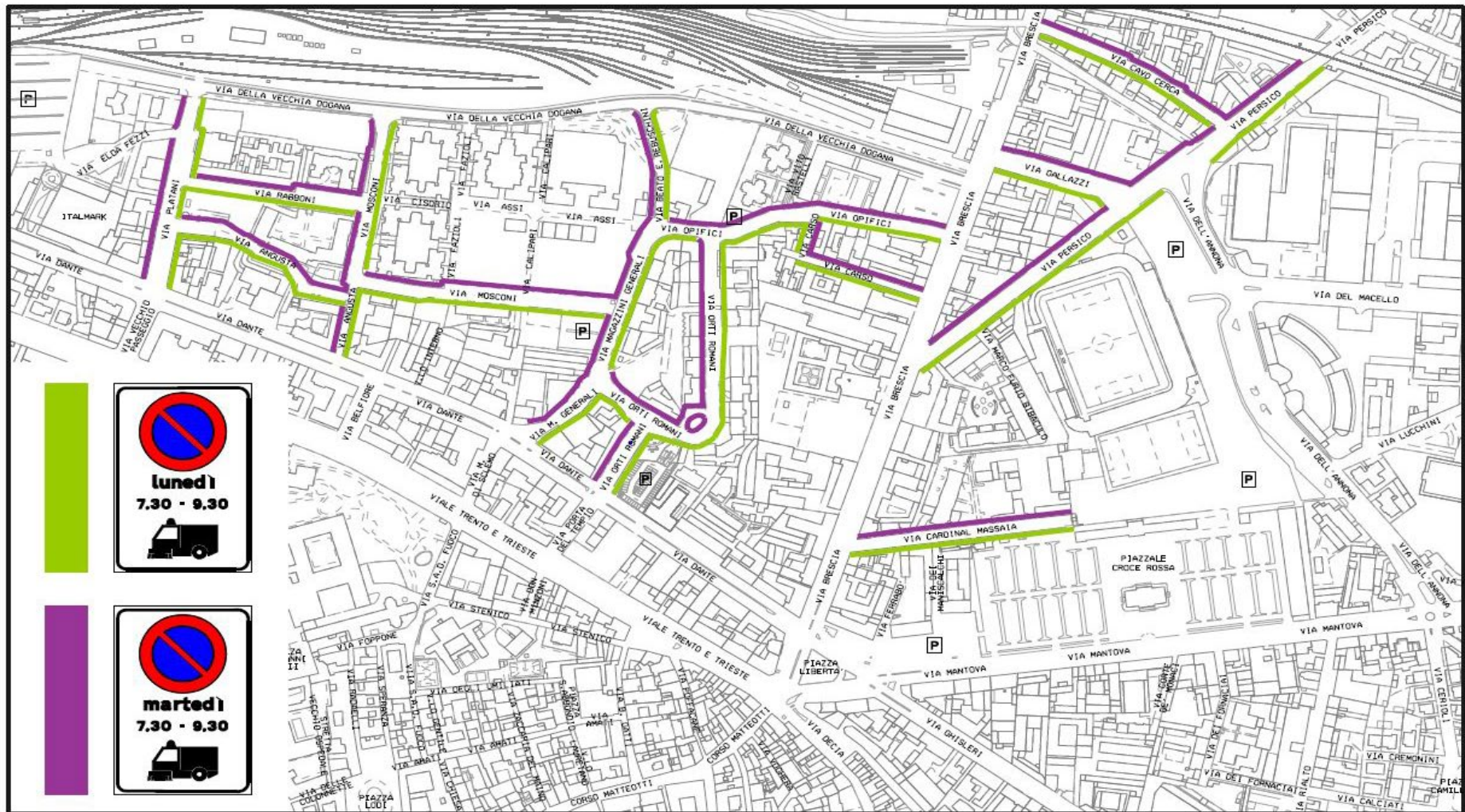


Zona **MARISTELLA**: lunedì dalle 9.00 alle 10.30 (pulizia sui lati delle vie in colore **azzurro**); martedì dalle 9 alle 10.30 (sui lati delle vie di colore verde) – divieto di sosta nelle vie contrassegnate nella mappa:



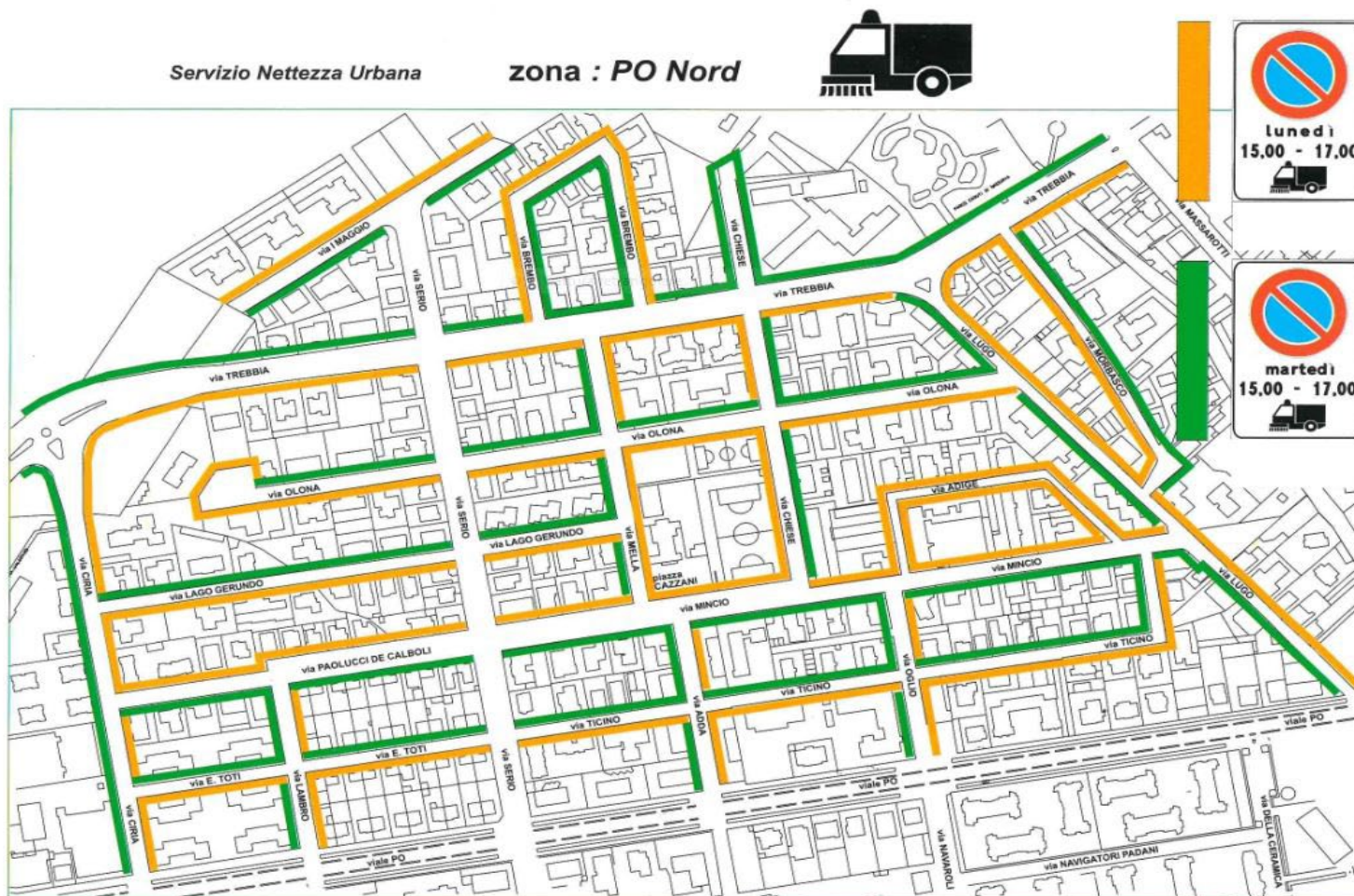
Zona **ORTI ROMANI – STADIO**: lunedì dalle 7.30 alle 9.30 sul lato della via contraddistinto dal colore **verde**; martedì dalle ore 7.30 alle 9.30 sul lato della via contraddistinto dal colore **viola**.

Nelle vie a senso unico sarà garantito l'intervento settimanale sul lato destro senso di marcia e periodicamente sul sinistro.



Zona **PO**:

- **PO nord**: lunedì dalle 15.00 alle 17.00 (sui lati delle vie in colore **arancio**); martedì dalle 15.00 alle 17.00 (sui lati delle vie in colore **verde**)
- **PO sud**: lunedì dalle 14.00 alle 15.30 (sui lati delle vie in colore **arancio**); martedì dalle 15.00 alle 15.30 (sui lati delle vie in colore **verde**) divieto di sosta in entrambe le zone (nord e sud) nelle vie contrassegnate nella mappa.



Zona **S. ANTONIO**: giovedì dalle 8.00 alle 9.00 (sui lati delle vie in colore **verde**); divieto di sosta nelle vie contrassegnate nella mappa.





CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
CITTÀ DI CREMONA

ALLEGATO 2

SPAZZAMENTO MANUALE / ELENCO VIE

Spazzamento manuale feriale

ELENCO VIE/PIAZZE	FREQUENZA D'INTERVENTO
Capolinea BUS (da Stazione FF.SS a Terminal Bus)	giornaliero
Cittanova	giornaliero
Contrada S. Tecla	Lunedì-giovedì
COOP Porta Po Via Della Cooperazione Parcheggio Parco Tognazzi	giornaliero
Corso Campi	giornaliero
Corso Cavour	giornaliero
Corso Garibaldi	giornaliero
Corso Matteotti	giornaliero
Corso Mazzini	giornaliero
Corso Pietro Vacchelli	giornaliero
Corso Vittorio Emanuele II	giornaliero
Corso XX Settembre	giornaliero
Galleria del Corso	giornaliero
Galleria XXV Aprile	giornaliero
Giardino Piazza S. Anna	martedì-giovedì-sabato
Giardino Porta Mosa	martedì-giovedì-sabato
Giardino Via Argine Panizza	lunedì-giovedì
Giardino Via S. Zeno	martedì-venerdì
Largo B.M. Visconti	mercoledì-sabato
Largo Benini	martedì-venerdì
Largo Boccaccino	giornaliero
Largo Carlo Porta	mercoledì
Largo Degli Sportivi	martedì-giovedì-sabato
Largo I. Bianchi	giovedì
Largo Marinai D'Italia	lunedì-sabato
Largo Moreni	giornaliero
Largo Pagliari	mercoledì-sabato
Largo Paolo Sarpi	giornaliero
Largo Priori	giornaliero
Largo Ragazzi Del '99	martedì-giovedì-sabato
Lungo Po Europa	lunedì-giovedì
(compresi vialetti e area verde)	
(compreso parco giochi)	
(compreso Parcheggio sterrato)	
Parcheggio adiacente Italmark	martedì-giovedì-sabato
Parcheggio adiacente Terminal Bus (sotto e sopra)	martedì-giovedì-sabato

Parccheggio Motorizzazione Civile	giovedì
Parccheggio S. Tecla	mercoledì-sabato
Parccheggio Via Aglio	martedì
Parco Asia	mercoledì-sabato
Parco Caduti di Nassirya	lunedì-giovedì
Parco Degli Alpini	giovedì
Parco Iginio Sartori	giornaliero
Parco Via Biazzì	giornaliero
Piazza Albero della Libertà	giornaliero
Piazza A. Moro	martedì-venerdì
Piazza Antonella	martedì-giovedì-sabato
Piazza Caccia	mercoledì-sabato
Piazza Cadorna	giornaliero
Piazza Camilliani	giovedì
Piazza Cappellani Militari Caduti	venerdì
Piazza Cappelletti	giornaliero
Piazza Castello	giornaliero
Piazza Cazzani	giornaliero
Piazza Cisalpina	venerdì
Piazza De' Lera	giornaliero
Piazza Del Comune	giornaliero
Piazza dell'Agricoltura	martedì-venerdì
Piazza Della Pace	giornaliero
Piazza della Sorgente	martedì-venerdì
Piazza Delle Ortensie	venerdì
Piazza Dossena	martedì-venerdì
Piazza Filodrammatici	lunedì-mercoledì-venerdì
Piazza Fiume	giornaliero
Piazza Gallina	lunedì-mercoledì-venerdì
Piazza Giovanni XXIII	giornaliero
Piazza IV Novembre	giornaliero
Piazza Libertà	giornaliero
Piazza Lodi (esclusa aiuola centrale)	giornaliero
Piazza Marconi	giornaliero
Piazza Merisi	martedì
Piazza Migliavacca	giornaliero
Piazza Mirabello	mercoledì
Piazza Monti	martedì-venerdì
Piazza Padella	mercoledì
Piazza Patrioti	venerdì
Piazza Risorgimento	giornaliero
Piazza Roma (compreso giardino)	giornaliero
Piazza S. Abbondio	bisettimanale
Piazza S. Agostino	giornaliero
Piazza S. Angelo	giornaliero

Piazza S. Lucia	giornaliero
Piazza S. Michele	lunedì-mercoledì-venerdì
Piazza S. Omobono	martedì-venerdì
Piazza S. Pantaleone	lunedì-mercoledì-venerdì
Piazza S. Paolo	giornaliero
Piazza S.A.M. Zaccaria	giornaliero
Piazza Somenzi	sabato
Piazza Stradivari	giornaliero
Piazza Vida	giornaliero
Piazza XXIV Maggio	giornaliero
Piazza Zelioli Lanzini	martedì-venerdì
Piazzale Azzurri D'Italia	lunedì-sabato
Piazzale Croce Rossa	giornaliero
Piazzale Prato Verde (compreso Parcheggio)	martedì-venerdì
Piazzale Stazione FF.SS	giornaliero
Piazzale Terminal Bus	giornaliero
Piazzetta AEM	giornaliero
Pista ciclabile (dal Centro Servizi Via Postumia a Via S. Felice)	giovedì
Pista ciclabile Via Persico (da Via Villa Angiolina al sottopasso)	mercoledì-sabato
Pista ciclopedonale (da Via S. Rocco a Via Flaminia)	lunedì
Pista ciclo-pedonale Carlo Acerbi	martedì
Pista ciclo-pedonale Carlo Acerbi, piazzale davanti all'asilo	martedì
Pista Ferrari Alfo e Pedroni Silvio (compresi vialetti e area verde)	lunedì-sabato
Portici Piazza Stradivari-Via Baldesio	giornaliero
Portici Via Adda	lunedì-giovedì
Portici Via Ghinaglia	mercoledì-sabato
Portici Via Gramsci-Piazza Roma	giornaliero
Portici Via Monteverdi-Piazza Marconi (2 tratti)	giornaliero
Portici Via Verdi	giornaliero
Portici Via Vittori	lunedì-giovedì
Prato Albergo della Libertà	giornaliero
Sagrato Chiesa S. Agata	giornaliero
Sagrato Chiesa S. Luca	giornaliero
Sagrato Chiesa S. Pietro	giornaliero
Sottopasso Ipercoop	martedì-venerdì
Sottopasso Largo Priori	lunedì-giovedì
Sottopasso Via Arata	mercoledì
Sottopasso Via Bergamo - Via F. Filzi	giornaliero
Sottopasso Via Battaglione	lunedì-giovedì
Sottopasso Via Eridano	sabato
Sottopasso Via Giuseppina	lunedì-giovedì
Sottopasso Via Mocchino	sabato
Sottopasso Via Ospedaletto	mercoledì
Sottopasso Via Persico	mercoledì
Sottopasso Via Seminario (Itis)	martedì-venerdì

Via A. Costa	venerdi
Via Abba	mercoledì
Via Abbazia	martedì
Via Adda	giornaliero
Via Adige	martedì-sabato
Via Affaitati	venerdi
Via Agli Scali	martedì-giovedì-sabato
Via Aglio	martedì
Via Agosta	martedì
Via Agreste	lunedì
Via Al Depuratore	mercoledì-sabato
Via Ala Ponzone	giornaliero
Via Albertoni	giornaliero
Via Aleni	martedì-venerdì
Via Alfeno Varo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Alieri	sabato
Via Allende	giovedì
Via Altobello Melone	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Amadei	sabato
Via Amati	martedì-sabato
Via Amidani	mercoledì-sabato
Via Anguissola	giornaliero
Via Angusta	mercoledì-sabato
Via Aniense	mercoledì
Via Anna Frank	giovedì
Via Anselmi	mercoledì
Via Antica Porta Tintoria	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Antico Rodano	martedì-giovedì-sabato
Via Aporti	giornaliero
Via Aquileia (compreso Giardino)	mercoledì-sabato
Via Araldi Erizzo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Arata	venerdi
Via Architetti Dattaro	martedì
Via Ardigo'	venerdi
Via Argentieri	mercoledì
Via Argine Panizza	lunedì-giovedì
Via Arisi	martedì-giovedì-sabato
Via Aselli	giornaliero
Via Asiago	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Asilo	giovedì
Via Aspromonte	mercoledì
Via Astegiano	martedì-giovedì-sabato
Via Bagnara	mercoledì
Via Baldesio	giornaliero
Via Baldozza	lunedì-mercoledì-venerdì

Via Bandello	martedì
Via Bardellona	martedì-sabato
Via Barezzi	venerdì
Via Bargoni	martedì
Via Baronio	sabato
Via Barosi	venerdì
Via Basiola	martedì
Via Bassi	mercoledì
Via Bassiano	martedì
Via Battaglione	lunedì-giovedì
Via Beato E. Rebuschini	martedì-venerdì
Via Belcavezzo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Belfiore	lunedì-giovedì
Via Belfuso	martedì-giovedì-sabato
Via Belgiardino	venerdì
Via Bella Chioppella	giornaliero
Via Bella Rocca	martedì-giovedì-sabato
Via Bell'Aspa	giornaliero
Via Bellini	mercoledì
Via Beltrami	giornaliero
Via Belvedere	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Bembo	martedì-giovedì-sabato
Via Berenzi	martedì-venerdì
Via Bergamaschi	martedì
Via Bergamo (da Piazza Risorgimento al voltone)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Bergamo (scalette di Via Giardino e Via A. Dattaro)	martedì
Via Bergamo (dal voltone a Via Seminario)	martedì-venerdì
Via Bergamo (da Via Seminario al civ.231)	martedì
Via Bergonzi	giornaliero
Via Bernamonti	giovedì
Via Bernardino Gatti	martedì-sabato
Via Bertesi	martedì-giovedì-sabato
Via Bezzecca	mercoledì-sabato
Via Biazzì	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Biffi	giovedì
Via Bignami	sabato
Via Bissolati	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Bissolina (compreso giardino)	giovedì
Via Bizzarra	giovedì
Via Boccoli	sabato
Via Boldori	giornaliero
Via Bombici	lunedì
Via Bonemerse	mercoledì
Via Bonetti	lunedì
Via Bonizone	martedì
Via Bonomelli	martedì-giovedì-sabato

Via Bordigallo	giornaliero
Via Borghetto	giornaliero
Via Borgo Spera (compreso le scalette)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Borroni	venerdì
Via Bortini	lunedì-giovedì
Via Boschetto	giovedì
Via Bosco	mercoledì-sabato
Via Boscone (da Via Del Sale al N°1C)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Botti	venerdì
Via Breda	martedì-venerdì
Via Bredina	venerdì
Via Bredinetta	venerdì
Via Brembo	martedì-sabato
Via Brenti	lunedì
Via Brescia (da Piazza Libertà a Via Cardinal Massaia)	giornaliero
Via Brescia (da Via Cardinal Massaia al sottopasso)	martedì-giovedì-sabato
Via Brescia (da L. go Madre Agata Carelli agli Ospizi)	martedì-venerdì
Via Breve	mercoledì-sabato
Via Brodolini	martedì
Via Bugada	lunedì-venerdì
Via Buoso da Dovara (da Via Marmolada al N°58C)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Buoso Da Dovara (dal N°62 a Via Pippia)	martedì-giovedì-sabato
Via Buozzi	martedì
Via Busetti	sabato
Via Busini	martedì
Via Ca' del Binda (da Via Bergamo al civ.3)	giovedì
Via Ca' Del Ferro (da Via Giuseppina a Via Palosca)	sabato
Via Ca' Del Ferro (da Via Palosca a Viale Concordia, compreso parcheggio)	martedì-giovedì-sabato
Via Ca' Del Vescovo (davanti supermercato)	giornaliero
Via Ca' Del Vescovo	martedì-venerdì
Via Ca' dell'Organo	mercoledì
Via Ca' Magra	mercoledì
Via Cacciatori Delle Alpi	venerdì
Via Cadolini	martedì-giovedì-sabato
Via Cadore (da Via Del Sale a P.zza S.Anna)	martedì-giovedì-sabato
Via Cadore (da P.zza S.Anna a Via Mosa)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Caduti Col del Lys	lunedì
Via Caduti Del Borgo	venerdì
Via Caffi	venerdì
Via Calatafimi	mercoledì-sabato
Via Calciati	giovedì
Via Calvi	sabato
Via Cambi Bombarda	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cambonino (compreso parcheggio)	martedì-venerdì
Via Campo Fiore	martedì

Via Campo Santo	giovedì
Via Campodosso	giovedì
Via Cantiere	lunedì-giovedì
Via Cantone	giovedì
Via Capellana	mercoledì-sabato
Via Capitano del Popolo	giornaliero
Via Capodistria	martedì
Via Cappelletti	giornaliero
Via Cappuccini (da Via Mantova a Via del Macello)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cappuccini (sottopasso)	mercoledì
Via Capra	giornaliero
Via Caprera	mercoledì
Via Carbonari	martedì-giovedì-sabato
Via Cardinal Massaia	mercoledì-sabato
Via Carena	martedì
Via Carini	giovedì
Via Carletti	giovedì
Via Carnevali Piccio	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Carpena	giovedì
Via Carso	martedì-venerdì
Via Casanova	martedì
Via Cascina Spalle	venerdì
Via Cascinetto	mercoledì-sabato
Via Casella (compreso giardino)	mercoledì
Via Castagna	giovedì
Via Castelbasso	martedì
Via Castelbello	martedì
Via Castelchiaro	martedì
Via Castelfiorito	martedì
Via Castelforte	martedì
Via Castellalto	martedì
Via Castelleone (da Via Bergamo a Via Seminario)	giornaliero
Via Castelletto	martedì
Via Castelmonte	martedì
Via Castelnuovo	martedì
Via Castelpiano	martedì
Via Castelsereno	martedì
Via Castelvecchio	martedì
Via Castelverde	martedì
Via Cattaneo	venerdì
Via Cattapane	lunedì
Via Cattaro	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Caudana	mercoledì
Via Cavalcabò	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cavalieri di Vittorio Veneto	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cavallara	mercoledì

Via Cavalli	mercoledì
Via Cavallotti	giornaliero
Via Cavitelli	lunedì-giovedì
Via Cavo Cerca	mercoledì-sabato
Via Cavo Coperto	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cazzaniga	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Centro	giovedì
Via Cerasa	giornaliero
Via Ceresole	giornaliero
Via Cerioli	giovedì
Via Cesare Battisti	martedì-giovedì-sabato
Via Cesari	giornaliero
Via Cesura	mercoledì
Via Chiappari	martedì
Via Chiara Novella	giornaliero
Via Chiesa	martedì-sabato
Via Chiese	martedì-venerdì
Via Chiosi	sabato
Via Cicognara	mercoledì
Via Cimitero (compreso cavalcavia e scalette)	venerdì
Via Ciria	giornaliero
Via Cisorio	martedì-venerdì
Via Cistello	martedì-venerdì
Via Claro Giulio	giovedì
Via Colatore Malazzina	martedì
Via Colletta	martedì-venerdì
Via Colombara	mercoledì
Via Colombi Borde'	martedì-venerdì
Via Commenda Di Malta	venerdì
Via Conti	mercoledì
Via Corazzini	lunedì
Via Corradino	mercoledì
Via Corte	martedì-sabato
Via Corte de' Monaci	giovedì
Via Cortese	martedì-giovedì-sabato
Via Costone di Mezzo	venerdì
Via Costone di Sotto (incrocio con la Via Milano)	venerdì
Via Crema	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Cremonella	venerdì
Via Cremonini	giovedì
Via Crespi	martedì
Via Crocile	giovedì
Via Crotti	martedì-giovedì-sabato
Via Dalmazia	martedì-giovedì-sabato
Via Damiano Chiesa	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dante (da Piazza Risorgimento a Via Platani)	giornaliero

Via Dante (da Platani a Via Orti romani)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dante (da Via Orti Romani a Piazza Libertà)	giornaliero
Via Darlerio	venerdì
Via De' Beci	martedì
Via De' Berenzani	martedì
Via De' Romani	sabato
Via De Stauris	mercoledì-sabato
Via Decia	giornaliero
Via Degli Aceri	martedì-venerdì
Via Degli Arenili	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Degli Argini	mercoledì-sabato
Via Degli Artigiani	martedì
Via Degli Olmi	venerdì
Via Degli Ontani	martedì-venerdì
Via Degli Ospedalieri	mercoledì-sabato
Via Degli Umiliati	martedì-sabato
Via Dei Burchielli	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dei Cipressi	venerdì
Via Dei Classici	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dei Comizi Agrari	venerdì
Via Dei Divizioli	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dei Dossi	lunedì
Via Dei Fornaciai	giovedì
Via Dei Frassini	martedì-venerdì
Via Dei Gelsi	mercoledì
Via Dei Gerani	venerdì
Via Dei Gonfalonieri	giornaliero
Via Dei Maniscalchi	mercoledì-sabato
Via Dei Mille	giornaliero
Via Dei Mughetti	venerdì
Via Dei Nasturzi	venerdì
Via Dei Navaroli	giornaliero
Via Dei Navigatori Padani	lunedì-venerdì
Via Dei Pescatori	lunedì-venerdì
Via Dei Pioppi	venerdì
Via Dei Prati	venerdì
Via Dei Rustici	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Dei Salici	venerdì
Via Dei Tigli	martedì-venerdì
Via Dei Tribunali	giornaliero
Via Dei Viandanti	mercoledì-sabato
Via Del Brolo	sabato
Via Del Carroccio	giovedì
Via Del Chiesotto	mercoledì
Via Del Commercio	martedì
Via Del Consorzio	martedì-venerdì

Via Del Convento	giovedì
Via Del Fossadone	mercoledì
Via Del Giglio	mercoledì
Via Del Macello	mercoledì
Via Del Maggengo	lunedì
Via Del Maris	lunedì
Via Del Negromante	giovedì
Via Del Pero	mercoledì
Via Del Porto	lunedì-sabato
Via Del Porto (davanti alla Sorbetteria)	giornaliero
Via Del Sale (da Via Cadore a Via Portinari del Po)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Del Sale (da Via Portinari del Po a Lungo Po Europa, compreso parcheggio)	lunedì-sabato
Via Del Trifoglio	venerdì
Via Del Vasto	giornaliero
Via Dell' Aquila	mercoledì
Via Della Castella	giovedì
Via Della Ceramica	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Della Colomba	martedì-giovedì-sabato
Via Della Fogarina	sabato
Via Della Luna	martedì-sabato
Via Della Torre	martedì-giovedì-sabato
Via Della Vecchia Dogana	Lunedì-giovedì
Via Dell'Aeronautica	mercoledì-sabato
Via Dell'Annona	mercoledì
Via Dell'Artigianato	martedì
Via Delle Acque	martedì-giovedì-sabato
Via Delle Colonnelle	giornaliero
Via Delle Industrie	martedì
Via Delle Margherite	venerdì
Via Delle Primule	venerdì
Via Delle Querce	giovedì
Via Delle Rose	lunedì
Via Delle Verbene	enerdì
Via Delle Vigne (compreso i parcheggi)	sabato
Via Delle Viole (compreso i parcheggi)	sabato
Via Di Vittorio	martedì
Via Diotti	martedì
Via Diritta (da Via Giuseppina a P.za Cappelletti)	giornaliero
Via Diritta	giovedì
Via Divisioni Acqui	martedì
Via Don Carlo Bellò	martedì
Via Don Floro Mandelli	giovedì
Via Don Minzoni	martedì-sabato
Via Don Primo Mazzolari	giovedì
Via Dossetto	martedì

Via Dosso	giovedì
Via Dragoni	mercoledì
Via Dulcia	martedì-giovedì-sabato
Via E. Toti	lunedì-giovedì
Via Elda Fezzi	martedì-giovedì-sabato
Via Endertà	venerdì
Via Eridano (da Viale Po a Via Trebbia)	lunedì-giovedì
Via Esilde Soldi	martedì
Via Ettore Sacchi	martedì-giovedì-sabato
Via ex Feltrinelli	martedì
Via F. Filzi	martedì-venerdì
Via Fabbrica Del Vetro Vecchia	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Faerno	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Falcone e Borsellino	lunedì
Via Fatebenefratelli	mercoledì-sabato
Via Fazioli	martedì-venerdì
Via Ferrabò	mercoledì-sabato
Via Ferrari	giovedì
Via Ferrario	lunedì
Via Ferraroni	sabato
Via Fiorino Soldi	venerdì
Via Flaminia	lunedì-giovedì
Via Flores	giovedì
Via Fogarole	giovedì
Via Fondulo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Fontana	lunedì-giovedì
Via Foppe	lunedì
Via Foppone	giornaliero
Via Formis	giovedì
Via Fra' Gherardo	martedì
Via Francesco Soldi	martedì
Via Fratelli Bandiera	venerdì
Via Fratelli Cairoli	venerdì
Via Fratelli Cervi	venerdì
Via Fratelli Di Dio	venerdì
Via Fratelli d'Italia	venerdì
Via Fratelli Rosselli	venerdì
Via Fregalino	giovedì
Via Fulcheria	mercoledì-sabato
Via G. Astori	mercoledì
Via G. B. Trotti	martedì-giovedì-sabato
Via G. Da Pordenone	martedì
Via G. Montani	giovedì
Via G. Oldoini	venerdì
Via G. Romanino	martedì
Via Gadio	lunedì-mercoledì-venerdì

Via Gaetani	martedì
Via Galeotti	martedì
Via Gallarati	giornaliero
Via Gallazzi	mercoledì-sabato
Via Galletti	venerdì
Via Garibaldini	martedì
Via Garibotti	giornaliero
Via Gaspare Pedone	martedì-giovedì-sabato
Via Gazzoletto	giovedì
Via Gazzolo	giovedì
Via Gelsomino	venerdì
Via Genala	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Gerolamo da Cremona	giornaliero
Via Geromini	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Ghidoni	venerdì
Via Ghinaglia	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Ghinaglia (Dal passaggio a livello a Via Sesto)	venerdì
Via Ghisi	giovedì
Via Ghisleri	giornaliero
Via Giancristoforo	martedì
Via Giardino	venerdì
Via Gioconda	giornaliero
Via Giordano (da Piazza Cadorna a Via Breve)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Giordano (da Via Breve a Via Bosco)	giornaliero
Via Giordano (da Via Mosa a Via Genala)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Giovanni da Rho	martedì
Via Giuseppina	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Giuseppina (tratto adiacente Largo Priori)	giornaliero
Via Giuseppina (dal N°25M al N°31)	giornaliero
Via Goito	martedì-giovedì-sabato
Via Gorizia	lunedì-giovedì
Via Gorra	martedì
Via Gosi	martedì
Via Gradisca	martedì-giovedì-sabato
Via Grado	giornaliero
Via Gramsci	giornaliero
Via Grandi	martedì
Via Grassi	martedì
Via Guarneri Del Gesù	giornaliero
Via Guerrini	mercoledì
Via Guido Grandi	martedì-venerdì
Via Guindani	sabato
Via I° Maggio	mercoledì-sabato
Via Ingegneri	giornaliero
Via Invalidi del Lavoro	martedì
Via Ippocastani	lunedì-mercoledì-venerdì

Via Isacchi	martedì
Via ITIS	martedì-venerdì
Via Jacini	giornaliero
Via Julia	mercoledì-sabato
Via Lago Gerundo	martedì-venerdì
Via Lambri	martedì
Via Lambro	lunedì-giovedì
Via Lamo	sabato
Via Lampridio	sabato
Via Lanaioli	giornaliero
Via Lancetti	lunedì
Via Landriani	mercoledì
Via Larga	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Lazzari	martedì-venerdì
Via Legione Ceccopieri	venerdì
Via Levi	sabato
Via Litta	venerdì
Via Liutprando	martedì
Via Livrasco	giovedì
Via Lodi Mora	mercoledì
Via Lombardini	giornaliero
Via Lonati	mercoledì
Via Loreto	venerdì
Via Lucchini	mercoledì
Via Luciano Ferragni	lunedì-giovedì
Via Lugo	lunedì-giovedì
Via Lungastretta + giardino	mercoledì-sabato
Via Macchi	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Madonnina	lunedì-giovedì
Via Maestri del Lavoro	martedì
Via Maestri Muratori	lunedì
Via Maffezzoli	mercoledì
Via Maffi	mercoledì-sabato
Via Magazzini Generali	martedì-venerdì
Via Magenta	martedì-giovedì-sabato
Via Magnani	mercoledì
Via Magnasco	martedì
Via Mainolda	giovedì
Via Malagavazzo	martedì
Via Malcantone	giovedì
Via Malombra	mercoledì-sabato
Via Manfredini	venerdì
Via Manini	giornaliero
Via Mantova	giornaliero
Via Mantova (tratto Bar Casello)	martedì-venerdì
Via Manzoni	giornaliero

Via Marmolada	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Marsala	mercoledì
Via Martiri di Bagnara	mercoledì
Via Martiri di Sclemo	lunedì-giovedì
Via Marzano	mercoledì
Via Massarotti	martedì-giovedì-sabato
Via Mazzetto	giovedì
Via Mella	martedì-venerdì
Via Mentana	mercoledì
Via Mercatello	giornaliero
Via Merula	martedì
Via Migliaro	giovedì
Via Miglioli	giovedì
Via Milano (tratto Cremona)	venerdì
Via Milano (tratto Cavatigozzi)	martedì
Via Milazzo	martedì-giovedì-sabato
Via Mincio	martedì-giovedì-sabato
Via Minuti	martedì
Via Miradori	lunedì-giovedì
Via Mocchino	venerdì
Via Moglia	giovedì
Via Mons.Assi	martedì-venerdì
Via Montaldi	giovedì
Via Monte Grappa	martedì-giovedì-sabato
Via Monte Nero	martedì-giovedì-sabato
Via Montello (da Corso Garibaldi a Via Zara)	giornaliero
Via Montello (da Via Zara a Via Sabotino)	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Monteverdi	giornaliero
Via Monti	martedì-sabato
Via Morbasco	lunedì-giovedì
Via Moretti	venerdì
Via Morsenti	giornaliero
Via Mosa	martedì-giovedì-sabato
Via Mosconi	martedì-venerdì
Via Mulino	giovedì
Via Murdaca	mercoledì
Via Natali	lunedì
Via Naviglio	martedì
Via Neri	venerdì
Via Nicolò Lugari	mercoledì-sabato
Via Nino Bixio	mercoledì-sabato
Via Novasconi	martedì-venerdì
Via Novati	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Novati (da Via Ottolini a Via Bignami)	mercoledì
Via Novati (tratto davanti alla scuola)	giornaliero
Via Oberdan	martedì-giovedì-sabato

Via Odoardo Ferragni	lunedì-giovedì
Via Offredi	martedì-venerdì
Via Oglio	giornaliero
Via Olivieri	martedì
Via Olona	martedì-venerdì
Via Omodeo	martedì
Via Opifici + parcheggio	bisettimanale
Via Orti Romani + giardino (da Via Magazzini Generali a Via Opifici)	martedì-venerdì
Via Oscasali	martedì-venerdì
Via Ospedaletto	mercoledì
Via Ottolini	mercoledì-sabato
Via P. Negroni	martedì
Via Palatina	martedì-venerdì
Via Palazzina	giovedì
Via Palestro	giornaliero
Via Palio Dell'Oca	giornaliero
Via Pallavicino	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Pampurino	martedì
Via Panfilo Nuvolone	martedì-venerdì
Via Panni	martedì
Via Paolucci De Calboli	lunedì-giovedì
Via Parracaccia	lunedì
Via Passirano	martedì
Via Pasubio	martedì-giovedì-sabato
Via Patecchio	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Paulli	martedì
Via Pecorari	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Pedratti	sabato
Via Pedroni	giovedì
Via Peri	giornaliero
Via Pernice	mercoledì
Via Persico (da Via Brescia al sottopasso)	martedì-giovedì-sabato
Via Persico (dal sottopasso a Via Villa Angiolina)	venerdì
Via Persico (capolinea Autobus) -(civ.86 "fermata Autobus")	lunedì
Via Perugino	martedì
Via Pettinari	lunedì
Via Piave	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Piazzai	venerdì
Via Picenengo (da Via Liutprando a Via Sesto)	martedì
Via Piemonte Lombardo	mercoledì
Via Pippia	martedì-giovedì-sabato
Via Pisone	sabato
Via Plasio	giornaliero
Via Platani	lunedì-giovedì
Via Platina	giornaliero
Via Plebiscito, Attenzione!	mercoledì-sabato

Via Poffa	martedì-venerdì
Via Poffacane	martedì-sabato
Via Poli Baldassarre	giovedì
Via Polidoro Caldara	martedì
Via Polluce	martedì-giovedì-sabato
Via Ponchielli	giornaliero
Via Porta Del Tempio	lunedì-giovedì
Via Porta Marzia	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Porta Po Vecchia	giornaliero
Via Portinari del Po	mercoledì-sabato
Via Postumia	mercoledì-sabato
Via Pozzoli	martedì
Via Pratocinto	lunedì
Via Quadrifoglio	venerdì
Via Rabboni	martedì-venerdì
Via Racchetta	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Radaelli	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Ratti	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Realdo Colombo	giornaliero
Via Redegatti	mercoledì-sabato
Via Regina Teodolinada	martedì-sabato
Via Rialto	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Ricca	giornaliero
Via Riglio (da Via Milano a Via Acquaviva)	martedì
Via Rigotti	giornaliero
Via Ripari	martedì
Via Riposo	mercoledì
Via Riva Fredda	sabato
Via Rivelli	bisettimanale
Via Rizzi	mercoledì
Via Robolotti	giornaliero
Via Rodi	martedì
Via Ronchi	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Rosario	venerdì
Via Rossini	mercoledì
Via Rovereto	lunedì-giovedì
Via Ruggero Manna	giornaliero
Via S. Ambrogio	venerdì
Via S. Antonio del Fuoco	martedì-sabato
Via S. Barbara	giornaliero
Via S. Bartolomeo	martedì
Via S. Bassano	lunedì
Via S. Bernardo	venerdì
Via S. Camillo	giovedì
Via S. Carlo Borromeo	giovedì
Via S. Caterina	mercoledì

Via S. Croce	mercoledì-sabato
Via S. D'Acquisto	giovedì
Via S. Erasmo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via S. F. D'Assisi	martedì-venerdì
Via S. Felice	mercoledì
Via S. Filippo	lunedì-mercoledì-venerdì
Via S. Gallo	martedì-venerdì
Via S. Geroldo	mercoledì
Via S. Giuseppe	lunedì-mercoledì-venerdì
Via S. Gorgonio	giovedì
Via S. Lorenzo + parcheggio	giornaliero
Via S. Maria del Boschetto	giovedì
Via S. Maria in Betlem (compreso Parcheggio Palestra)	martedì-giovedì-sabato
Via S. Omobono	lunedì
Via S. Quirico	venerdì
Via S. Rocco (da Via Giordano al ponte sul Cavo Cerca)	lunedì-giovedì
Via S. Rocco (dal ponte sul Cavo Cerca a Via Battaglione)	giovedì
Via S. Salvatore	lunedì-mercoledì-venerdì
Via S. Savino	giovedì
Via S. Sebastiano	martedì-giovedì-sabato
Via S. Siro	giornaliero
Via S. Tomaso	giornaliero
Via S. Zeno	martedì
Via Sabbie	martedì
Via Sabbioni	giovedì
Via Sabotino	martedì-giovedì-sabato
Via Salimbene Da Parma	martedì
Via Salomoni	sabato
Via Sammachini	giovedì
Via Sardagna	martedì
Via Scotti	sabato
Via Secchi	mercoledì
Via Segrè	giovedì
Via Seleroni	lunedì
Via Serafina	mercoledì
Via Sereno Cordani	martedì
Via Serio	mercoledì-sabato
Via Sesto (da Via Milano a Via Eridano)	venerdì
Via Sesto (da Via Eridano alla rotonda fronte Via Basiola)	martedì
Via Sesto (dalla rotonda fronte Via Basiola a Via Bonisolo)	sabato
Via Sfondrati	lunedì-giovedì
Via Sforza	mercoledì-sabato
Via Sicardo	giornaliero
Via Signori	giovedì
Via Solferino	giornaliero
Via Solomos	mercoledì

Via Sommi Picenardi	giornaliero
Via Sosis	giovedì
Via Sottodosso	giovedì
Via Spalato	giornaliero
Via Speciano	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Speranza	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Spinadesco	martedì
Via Stanga	mercoledì
Via Stauffer	giornaliero
Via Stazione	martedì
Via Stenico	martedì-sabato
Via Stretta Bombasio	lunedì-giovedì
Via Stretta Corta	martedì-giovedì-sabato
Via Stretta Lunga	giovedì
Via Tagliamento	giornaliero
Via Tartesio	giovedì
Via Tedaldi Fores	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Tibaldi	martedì-giovedì-sabato
Via Ticino	martedì-giovedì-sabato
Via Tinti	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Tofane	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Tolmezzo	mercoledì-sabato
Via Tolmino	mercoledì-sabato
Via Tombino	mercoledì-sabato
Via Tomè	martedì
Via Tonani	martedì-giovedì-sabato
Via Torchio, compreso giardino	giovedì
Via Torriani	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Trattati Di Roma	venerdì
Via Travesio	mercoledì
Via Trebbia (da Via Lugo a Via Massarotti)	lunedì-giovedì
Via Trebbia (da Via Lugo a Via Chiese)	giornaliero
Via Trebbia (da Via Chiese a Via Eridano)	martedì-giovedì-sabato
Via Trecchi	giornaliero
Via Trentacoste	martedì
Via Turati	martedì
Via Ugolani Dati	giornaliero
Via Vairani	mercoledì
Via Val Brembana	venerdì
Via Val Camonica	venerdì
Via Val Sabbia	venerdì
Via Val Seriana	venerdì
Via Val Tellina	venerdì
Via Val Toce	venerdì
Via Val Trompia	venerdì
Via Valcarenghi	lunedì-mercoledì-venerdì

Via Valdipado	lunedì-giovedì
Via Vallerana	lunedì
Via Vecchia	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Vecchia	lunedì-mercoledì-venerdì
Via Vecchio Casello	martedì
Via Vecchio Passeggio	Lunedì-giovedì
Via Verdello, compreso giardino	giovedì
Via Verdi	giornaliero
Via Versecchi	giovedì
Via Vertua	lunedì-giovedì
Via Verzelletti	martedì
Via Villa Angiolina	mercoledì
Via Villa Glori	giornaliero
Via Villetta	sabato
Via Villino Bianco	mercoledì
Via Villirene	mercoledì
Via Virgilio	giornaliero
Via Visioli	giovedì
Via Vitali	venerdì
Via Vito Rastelli	martedì-venerdì
Via Vittori	giornaliero
Via Voghera	lunedì-giovedì
Via Volontari Dei Vosgi	mercoledì
Via Volontari del Sangue	lunedì
Via Volturmo	martedì-giovedì-sabato
Via XI Febbraio	giornaliero
Via Zaccaria del Maino	martedì-sabato
Via Zaist (tratto svincolo Ospizi)	martedì
Via Zana	martedì
Via Zani	martedì
Via Zapponi	venerdì
Via Zara	giornaliero
Via Zocco	martedì
Viale Concordia (da Via Giuseppina a Via Cà Del Ferro)	giornaliero
Viale Concordia (da Via Ca' Del Ferro a Via Postumia)	sabato
Viale Po	giornaliero
Viale Trento Trieste (da Corso Garibaldi a Via Aselli)	giornaliero
Viale Trento Trieste (da civ.61 a Corso Matteotti)	giornaliero
Viale Trento Trieste (da Via Aselli a civ.61)	lunedì-mercoledì-venerdì
Vicolo Arrighi	martedì-giovedì-sabato
Vicolo Bolzano	lunedì-mercoledì-venerdì
Vicolo Bottani	giornaliero
Vicolo De' Forni	lunedì-mercoledì-venerdì
Vicolo Del Cigno	giornaliero
Vicolo Fodri	lunedì-giovedì
Vicolo Galantino	martedì-giovedì-sabato

Vicolo Gentile	martedi-sabato
Vicolo Interno	mercoledi-sabato
Vicolo Lauretano	martedi-sabato
Vicolo Maurino	martedi-giovedi-sabato
Vicolo Paradiso	martedi-venerdi
Vicolo Pertusio	giornaliero
Vicolo Raimondi	lunedì-mercoledì-venerdì
Vicolo S. Girolamo	martedi-giovedi-sabato
Vicolo S. Marco	martedi-giovedi-sabato
Vicolo S. Martino	lunedì-mercoledì-venerdì
Vicolo Saturno	martedi-giovedi-sabato
Vicolo Stella	giornaliero
Vicolo Stretto	giovedi
Vicolo Traverso	giovedi
Vicolo Tre Re	giornaliero
Vicolo Valverde	giornaliero



CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
CITTÀ DI CREMONA

ALLEGATO 3

PLANIMETRIE DEL SERVIZIO LAVAGGIO STRADE



- LAVAGGIO STRADE -

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
CITTÀ DI CREMONA

ALLEGATO 4

CALENDARI RACCOLTA PORTA A PORTA

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



PLASTICA



LUNEDI

UMIDO



LUNEDI
GIOVEDI

SECCO



MERCOLEDI

VETRO LATTINE *



GIOVEDI

CARTA *



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

MARTEDI

via S.Rocco e laterali, via Martini, via Casalmaggiore, via Acquaferma, via Gerre Borghi, via de' Caprioli, via Battaglione (primo tratto da via Giuseppina al sottopasso)

GIOVEDI

tutte le vie della zona Bagnara con esclusione delle vie indicate il martedì e il venerdì

VENERDI

via Argentieri, via Martiri di Bagnara, via del Fossadone, via Battaglione (secondo tratto dal sottopasso a via Bagnara), via Bagnara (primo tratto da via Battaglione a via Martiri di Bagnara)

* * Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato: un martedì viene raccolta la Carta e il martedì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate.**
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente.** Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese.**

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



LUNEDI

UMIDO



LUNEDI
GIOVEDI

SECCO



MARTEDI

VETRO LATTINE



MARTEDI

PLASTICA



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



VENERDI

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



PLASTICA



LUNEDI

UMIDO



LUNEDI
GIOVEDI

VETRO LATTINE *



MARTEDI

CARTA *



MARTEDI

SECCO



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

LUNEDI
vie zona Migliaro

MERCOLEDI
vie zona Boschetto

* * Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato: un martedì viene raccolta la Carta e il martedì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



MERCOLEDI

UMIDO



MERCOLEDI
SABATO

PLASTICA



VENERDI

SECCO



VENERDI

VETRO LATTINE



SABATO

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

MARTEDI

vie zone Ottolini Menga,
Argine Panizza

MERCOLEDI

vie Bibaculo, Carso,
Cavo Cerca, Chiesotto

VENERDI

vie delle zone Brescia-Persico-Dante-Orti Romani
escluse le vie indicate nella raccolta del mercoledì

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali** le cui raccolte non vengono recuperate.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



PLASTICA



MARTEDI

UMIDO



MARTEDI
VENERDI

VETRO LATTINE *



VENERDI

CARTA *



VENERDI

SECCO



SABATO

SCARTI VEGETALI



SABATO

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

* * Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato: un martedì viene raccolta la Carta e il martedì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



UMIDO



**MERCOLEDI
SABATO**

VETRO LATTINE *



MERCOLEDI

CARTA *



MERCOLEDI

PLASTICA



VENERDI

SECCO



SABATO

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

LUNEDI

vie Bergamo, Darlerio, Mirandola

SABATO

tutte le vie delle zone Fiori e Castelli

* * Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato: un martedì viene raccolta la Carta e il martedì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



SECCO



LUNEDI

VETRO LATTINE



LUNEDI

UMIDO



MARTEDI
VENERDI

PLASTICA



MARTEDI

CARTA



VENERDI

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

MERCOLEDI

tutte le vie delle zone
Duomo Cadore
Giordano Bissolati
escluse le vie indicate
nella raccolta del venerdì

VENERDI

via XI Febbraio, via Bonomelli,
via del Giordano (da piazza Cadorna a via Bosco)

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



LUNEDI

UMIDO



LUNEDI
GIOVEDI

VETRO LATTINE



MARTEDI

SECCO



MARTEDI

PLASTICA



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

LUNEDI

Tutte le vie della zona di via Aglio

MERCOLEDI

Via Alfeno Varo, via Baldocca, via Della Torre, via Dulcia, via Gadio, via Garibotti, via Magenta, via San Bassano, via Trotti, vicolo Arrighi, vicolo Raimondi, vicolo San Martino, piazza Antonella

VENERDI

Tutte le vie delle zone Castello, Ghinaglia e Massarotti escluse le vie indicate per la raccolta del mercoledì

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



MERCOLEDI

UMIDO



MERCOLEDI
SABATO

SECCO



VENERDI

PLASTICA



VENERDI

VETRO LATTINE



SABATO

SCARTI VEGETALI

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.



MARTEDI

Tutte le vie della zona Giuseppina esclusa via Riva Fredda

MERCOLEDI

Via Riva Fredda

GIOVEDI

Tutte le vie delle zone Villetta e Mantova

VENERDI

Tutte le vie della zona Zaist

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



UMIDO



MERCOLEDI
SABATO

VETRO LATTINE



MERCOLEDI

CARTA



MERCOLEDI

PLASTICA



VENERDI

SECCO



SABATO

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

MARTEDI
Vie delle zone Cavatigozzi e Riglio

MERCOLEDI
Via Costone di Sopra

VENERDI

Vie della zona Incrociatello ad esclusione di via Costone di Sopra

** Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni in modo alternato: un mercoledì viene raccolta la Carta e il mercoledì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30



Esporre entro le ore 12.00

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



PLASTICA



LUNEDI

UMIDO



MARTEDI
VENERDI

VETRO LATTINE *



MARTEDI

CARTA *



MARTEDI

SECCO



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



LUNEDI

La raccolta porta a porta
settimanale degli scarti vegetali
viene effettuata
dal primo lunedì di marzo
all'ultimo sabato di novembre.

via della zona Maristella

MERCOLEDI

via delle zone S.Felice e S.Savino

* * Carta e Vetro Lattine vengono raccolti ogni 15 giorni
in modo alternato: un martedì viene raccolta
la Carta e il martedì successivo Vetro Lattine.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



LUNEDI

UMIDO

LUNEDI
GIOVEDI

SECCO



MARTEDI

VETRO LATTINE



MARTEDI

PLASTICA



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



MERCOLEDI

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



VETRO LATTINE



MERCOLEDI

UMIDO



MERCOLEDI
SABATO

SECCO



GIOVEDI

CARTA



GIOVEDI

PLASTICA



SABATO

SCARTI VEGETALI



La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

MERCOLEDI

Tutte le vie escluso
viale Trento e Trieste

VENERDI

Viale Trento e Trieste

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.

CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI



CARTA



LUNEDI

UMIDO



LUNEDI
GIOVEDI

SECCO



MARTEDI

VETRO LATTINE



MARTEDI

PLASTICA



GIOVEDI

SCARTI VEGETALI



MERCOLEDI

La raccolta porta a porta settimanale degli scarti vegetali viene effettuata dal primo lunedì di marzo all'ultimo sabato di novembre.

ORARI DI ESPOSIZIONE



Esporre entro le ore 6.30

FESTIVITA'

- **RACCOLTE SOSPESSE:** in occasione delle festività ricadenti il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre **tutte le raccolte sono sospese** e vengono recuperate il primo giorno lavorativo successivo alla festività (il giorno del recupero **esporre i rifiuti entro le ore 6.30**). Fanno eccezione **umido, pannolini e scarti vegetali le cui raccolte non vengono recuperate**.
- **RACCOLTE REGOLARI:** in occasione delle festività ricadenti il 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 13 novembre, 8 dicembre e 26 dicembre **le raccolte di secco, umido, carta, plastica e vetro lattine vengono effettuate regolarmente**. Fanno eccezione **le raccolte di pannolini e scarti vegetali che in queste festività sono sospese**.