



# La Carta dei Servizi

- Allegato B -

Le principali attività garantite da ACEA sono:

- la raccolta stradale per eco-punti;
- le raccolte domiciliari;
- il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti;
- lo spazzamento delle strade;
- i servizi accessori;
- i servizi per le aziende;
- il conferimento dei rifiuti riciclabili alle imprese autorizzate;
- la gestione degli impianti di smaltimento.

### 1. Le raccolte dei rifiuti

#### 1.1. La raccolta per Eco-Punti

La raccolta stradale per Eco-Punti prevede l'installazione presso aree segnalate e delimitate dell'intera batteria di cassonetti (umido, carta, vetro, plastica, secco residuo). A ciascun eco-punto è associato un numero preciso e predefinito di utenze (mediamente pari a 150) che devono provvedere a conferire i propri rifiuti in modo differenziato solo nell'eco-punto di pertinenza. Questo tipo di raccolta permette di ridurre il numero di cassonetti disposti per le strade e di distribuire le attrezzature per la raccolta differenziata in modo uniforme rispetto alla concentrazione di utenti.

Nell'ultimo biennio presso alcuni comuni, nelle aree ove necessario si è provveduto ad arricchire la dotazione dell'Eco-Punto anche della raccolta degli sfalci a mezzo della collocazione di appositi contenitori.

##### ▪ **Contenitori per rifiuti indifferenziati**

ACEA effettua la raccolta dei rifiuti indifferenziati attraverso cassonetti/campagne stradali metallici normalmente individuati dal colore grigio a postazione fissa e, nelle zone rurali e presso alcune utenze non domestiche, con altri contenitori normalmente di colore verde dotati di ruote per la movimentazione. Nelle zone servite è garantita la disponibilità di un numero di cassonetti adeguato per ricevere una quantità di rifiuti pari a quella che mediamente si produce nel periodo intercorrente tra i passaggi programmati di raccolta (di norma compresi tra 1 e 6 volte a settimana).

Il numero e il posizionamento dei cassonetti viene stabilito in base alle dimensioni del bacino d'utenza, alla produzione media di rifiuti, al regolamento comunale, alle caratteristiche dei mezzi della raccolta e dei relativi percorsi.

##### ▪ **Svuotamenti**

La frequenza degli svuotamenti è variabile a seconda della densità di abitazioni e/o attività produttive e al numero di utenze servite dal singolo cassonetto. Generalmente i cassonetti vengono svuotati:

- 1-2 volte alla settimana nelle strade a minor densità dei centri abitati, in periferia e nelle zone rurali;
- 3 volte alla settimana nelle strade con presenza mista di attività produttive e residenziali;
- 4 volte alla settimana nei centri storici o nelle zone ad alta densità abitativa;

- per casi particolari - strade a forte vocazione commerciale, alcuni ospedali e scuole, zone di mercato - la frequenza può arrivare a 5 o 6 volte alla settimana.

Il ritardato svuotamento dei cassonetti è quasi sempre dovuto a cause indipendenti dall'organizzazione, quali:

- veicoli in sosta vietata;
- lavori stradali od ostacoli dovuti al traffico;
- eventi meteorologici avversi;
- spostamenti non autorizzati dei contenitori;
- atti vandalici;
- conferimenti di rifiuti non conformi;
- scioperi del personale.

#### ▪ **Carta e cartone**

La carta viene raccolta attraverso cassonetti/campane stradali metallici normalmente individuati dal colore giallo. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. In alcuni comuni (si veda la Tabella 1, § 3 della Carta dei Servizi) è inoltre prevista la raccolta settimanale del cartone presso punti concordati con le amministrazioni comunali, oppure tramite raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

#### ▪ **Multimateriale Plastica/metalli**

Gli imballaggi in plastica e metallo vengono raccolti attraverso cassonetti/campane stradali metallici normalmente identificati dal colore bianco. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali.

#### ▪ **Vetro**

Il vetro viene raccolto attraverso cassonetti/campane stradali metallici normalmente identificate dal colore verde. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. È inoltre prevista la raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

#### ▪ **Rifiuti organici**

La raccolta differenziata dei materiali organici (scarti di cucina) viene svolta attraverso cassonetti normalmente identificati dal colore marrone. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. È inoltre prevista la raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

#### ▪ **Sfalci e potature**

La raccolta differenziata dei materiali sfalci e potature viene svolta attraverso cassonetti normalmente identificati dal colore verde. I contenitori vengono svuotati con modalità stagionale secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali.

#### ▪ **Pile, farmaci, rifiuti di stampa elettronica**

ACEA raccoglie le pile scariche attraverso appositi contenitori collocati presso alcuni ecopunti o nelle adiacenze di supermercati, tabaccherie, fotografi, uffici pubblici ed altri esercizi. I farmaci scaduti vengono raccolti invece tramite gli appositi contenitori che presso alcuni ecopunti o nelle adiacenze di quasi tutte le farmacie. Le cartucce e i nastri per stampanti sono raccolti attraverso appositi contenitori ("eco-box") generalmente posizionati presso i Centri di Raccolta, le sedi municipali e presso alcuni uffici pubblici e privati.

#### ▪ **Indumenti usati**

Per gli indumenti, le scarpe e le borse usate ACEA ha attivato una apposita convenzione con una ditta esterna finalizzata alla raccolta di questi materiali per un successivo riutilizzo o recupero attraverso appositi contenitori posti presso alcuni ecopunti o presso i Centri di Raccolta.. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali.

## 1.2. Le raccolte differenziate presso i centri di raccolta (le Ecoisole)

Integra il servizio di raccolta rifiuti stradale la presenza di centri di raccolta sovracomunali (le cosiddette "Ecoisole"), nelle quali i cittadini possono conferire le altre tipologie di rifiuti non raccolte con i cassonetti.

Nelle Ecoisole è possibile smaltire correttamente tutte le tipologie di rifiuti che vengono prodotte con frequenze ridotte o che occupano grandi volumi e che pertanto non sono collegate ad un circuito di raccolta dedicato.

Le Ecoisole attive sul territorio sono gestite secondo quanto previsto da appositi regolamenti di gestione e sono accessibili al pubblico negli appositi orari, presenti sul sito internet al seguente indirizzo: [http://ambiente.aceapinerolese.it/ALLEGATI/ECOISOLE\\_ORARI.pdf](http://ambiente.aceapinerolese.it/ALLEGATI/ECOISOLE_ORARI.pdf), presso i centri stessi e gli uffici di contatto con il pubblico.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco dei rifiuti conferibili presso le Ecoisole:

- Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE);
- Carta e cartone;
- Plastica/metalli;
- Cassette;
- Farmaci scaduti;
- Pile esaurite;
- Batterie usate;
- Legname;
- Frazione verde (sfalci, potature);
- Materiali ferrosi;
- Filtri olio;
- Oli minerali;
- Olio Vegetale
- Materiali ingombranti;
- Indumenti usati;
- Pericolosi domestici (ex tossico nocivi);
- Esausti di stampa;
- Corpi illuminanti;
- Vetro / vetro in lastre;

L'elenco completo dei materiali e le norme di utilizzo dei centri sono contenuti nell'apposito Regolamento ([http://ambiente.aceapinerolese.it/ALLEGATI/ECOISOLE\\_REGOLAMENTO.pdf](http://ambiente.aceapinerolese.it/ALLEGATI/ECOISOLE_REGOLAMENTO.pdf)).

## 2. Il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti

Parte integrante del servizio di raccolta rifiuti è rappresentata dalle attività di lavaggio e manutenzione dei cassonetti delle diverse raccolte illustrate nei paragrafi precedenti. Tali operazioni vengono svolte secondo le seguenti modalità.

### ▪ Lavaggi

I cassonetti dedicati alla raccolta dei rifiuti indifferenziati e dei rifiuti organici vengono lavati al loro interno/esterno con l'apposita macchina lavacassonetti secondo la programmazione prevista

Comune per Comune con cadenza pluriennale, mentre i contenitori delle raccolte differenziate vengono lavati 1 volta l'anno.

#### ▪ Riparazioni

Durante il normale svolgimento del servizio di raccolta rifiuti, gli operatori controllano lo stato dei cassonetti, e al rientro segnalano l'eventuale necessità di manutenzione. Anche i cittadini, mettendosi in contatto con il Call Center di ACEA, possono segnalare la presenza di un cassonetto danneggiato o difettoso.

Il personale addetto alla manutenzione dei cassonetti provvede nel minor tempo possibile a svolgere le necessarie riparazioni o eventualmente a sostituire il cassonetto danneggiato. Le tipologie di intervento riguardano per lo più danni che si verificano alle pedalieri, ai coperchi, al sistema di apertura del contenitore.

### 3. La pulizia delle strade

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune presso il quale viene svolto il servizio. Lo spazzamento può essere effettuato manualmente o meccanicamente.

In occasione dello svolgimento di mercati speciali, fiere, manifestazioni pubbliche, ACEA può attivare, su richiesta del Comune interessato, un servizio speciale di pulizia e raccolta rifiuti.

### 4. I servizi accessori

ACEA ormai da anni si è strutturata per offrire una serie di servizi accessori di igiene urbana. Tali attività vengono svolte, dietro specifica richiesta di preventivo, a favore di enti pubblici e privati. Esse sono:

- **Ritiro ingombranti a domicilio**: in alcuni Comuni viene svolto il servizio di ritiro ingombranti (mobili usati, frigoriferi, divani, legnami, etc.) a domicilio. Nei Comuni in cui il servizio non è attivo, i privati possono farne richiesta ad ACEA (a pagamento).
- **Spazzamento meccanizzato privati**: il servizio comprende lo spazzamento meccanizzato su superfici private (piazze, strade, etc.) e/o la preparazione del manto stradale per opere di riasfaltatura dopo fresatura.
- **Lavaggio strade**: igienizzazione del suolo per mezzo di autobotti sia su strade pubbliche, che in proprietà private.
- **Bonifica a seguito di abbandono rifiuti**: pulizia di aree pubbliche (es. fiumi, boschi, etc.) compromesse dall'abbandono di rifiuti. Tale servizio viene svolto su segnalazione degli enti preposti (guardie forestali/ecologiche).
- **Recupero eternit**: tale servizio viene svolto in collaborazione con aziende specializzate.

### 5. I servizi per le aziende

ACEA offre anche una serie di servizi a favore di utenze private (prevalentemente aziende), per le quali non è prevista l'assimilazione ai rifiuti urbani e pertanto non è autorizzato il conferimento al servizio pubblico.

Per venire incontro a questo tipo di esigenze ACEA si è dotata di una struttura interna che si occupa della gestione dei cosiddetti *rifiuti speciali* ed offre:

- **operazioni di recupero**: il servizio "chiavi in mano" prevede il ritiro e lo smaltimento presso impianti autorizzati di rifiuti speciali non pericolosi;
- **raccolta e trasporto**: servizi gestiti da personale interno o esterno, a seconda della tipologia di rifiuto e della disponibilità di risorse;

- **nolo cassoni scarrabili**: i container possono avere volumetria variabile e sono disponibili anche a tenuta stagna;
- **nolo presse stazionarie**: il servizio è rivolto, in particolare, ad aziende che gestiscono imballaggi in plastica e/o cartone.

## 6. Il conferimento dei rifiuti riciclabili alle imprese autorizzate

ACEA conferisce i rifiuti riciclabili alle imprese autorizzate nei punti di conferimento indicati e costantemente aggiornati sul sito aziendale

## 7. La gestione degli impianti di recupero e smaltimento

A completamento dei servizi offerti per la raccolta dei rifiuti ACEA provvede alla gestione dei seguenti impianti:

- Discarica;
- Area di stoccaggio.

Tutte le frazioni che non sono gestite direttamente da ACEA vengono inviate ad altri impianti autorizzati o ai relativi Consorzi di filiera.

### 7.1. La discarica

La Discarica attualmente in uso è concepita in modo da limitare e contenere gli impatti ambientali inevitabilmente legati a tale tipologia di impianti. Nel corso del 2005 la Discarica ha conseguito la Certificazione Ambientale ISO 14001, meglio conosciuta come "CERTIFICAZIONE AMBIENTALE".

La Discarica è autorizzata a smaltire esclusivamente le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti urbani (compresi gli ingombranti);
- rifiuti speciali non pericolosi (attualmente riceve prevalentemente scarti degli impianti di trattamento);
- rifiuti inerti (terra e rocce di scavo) solo per la copertura giornaliera dei rifiuti.

### 7.2. L'area di stoccaggio

Presso il Polo Ecologico è presente un'area di stoccaggio e messa in riserva di rifiuti derivanti dalla raccolta differenziata e destinati al recupero, in questo sito vengono depositati per rendere più efficiente il trasporto le varie tipologie di rifiuti differenziati prima di avviarli agli impianti di destino finali.