



ASET

ASET S.p.a. – Servizio di Igiene Ambientale

**DISCIPLINARE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA
DOMICILIARE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

Premessa

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia e Ambiente (di seguito "ARERA") con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente Assemblea Territoriale di Ambito - ATA Rifiuti n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino (di seguito ETC o ATA) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente ha integrato in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

L'Allegato A della delibera n. 15 del 18 gennaio 2022 ha definito il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani TQRIF.

In applicazione alle disposizioni della delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, l'Assemblea dell'ATA Rifiuti n.1 Marche Nord Pesaro, con delibera n. 27 del 28 dicembre 2022 ha approvato la Carta della Qualità delle gestioni affidate ad ASET S.p.a (di seguito "ASET").

1. Indice

1. Indice	3
1. Oggetto del Disciplinare	4
2. Finalità	4
3. Definizioni – Rifiuti conferibili con il Servizio di ritiro domiciliare.....	4
4. Destinatari del servizio.....	4
5. Modalità di richiesta del servizio	5
6. Modalità di svolgimento del servizio di raccolta a domicilio	6
7. Contributo per il servizio e modalità di pagamento	6
8. Rifiuti esclusi dal servizio	8
9. Disciplina del servizio	8
10. Sanzioni.....	8
11. Norme integrative.....	8
12. Norma finale.....	9
13. Entrata in vigore	9
14. Allegati.....	9

1. Oggetto del Disciplinare

Al fine di assicurare un'elevata tutela dell'ambiente, il presente Disciplinare ha per oggetto la raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, prodotti dalle utenze domestiche e dalle utenze non domestiche limitatamente ai rifiuti urbani, con sede nei comuni serviti da ASET.

2. Finalità

Finalità e scopo del presente Disciplinare sono:

- evitare l'abbandono dei rifiuti ingombranti;
- avvantaggiare l'utenza nel trasporto e nello smaltimento/recupero dei rifiuti di cui trattasi;
- assicurare una corretta gestione della tipologia di rifiuto di cui trattasi, garantendo il regolare smaltimento e favorendone laddove possibile, il recupero.

3. Definizioni – Rifiuti conferibili con il Servizio di ritiro domiciliare

Rifiuti ingombranti: Si definiscono tali i rifiuti urbani che per dimensione non possono essere smaltiti tramite il normale servizio di raccolta porta a porta o inseriti nei contenitori stradali appositamente predisposti per la raccolta dei rifiuti differenziati.

A titolo esemplificativo si citano:

- ✓ **Ingombranti** (mobili, materassi, reti, divani, etc.).
- ✓ **Beni durevoli ingombranti R.A.E.E. (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)** apparecchiature elettroniche di uso domestico o dual use di grandi dimensioni (frigoriferi e congelatori privi di avanzi alimentari o altri rifiuti, lavatrici, lavastoviglie, televisori, etc.)
- ✓ **Potature:** rifiuti vegetali provenienti da giardini privati che per quantità o dimensioni non possono essere conferiti all'interno dei cassonetti del verde.
- ✓ **Sfalci:** tagli d'erba che per quantità non possono essere conferiti all'interno dei cassonetti del verde (volumi maggiori di 1-2 m³).

Si precisa che i frigoriferi e i congelatori devono essere preventivamente vuotati da qualsivoglia avanzo alimentare o altro rifiuto.

4. Destinatari del servizio

La raccolta è rivolta esclusivamente alle utenze con sede nei Comuni serviti da ASET ed in regola con il pagamento della TARI. Il servizio è destinato prevalentemente alle esigenze di conferimenti sporadici di rifiuti voluminosi, ma quantitativamente limitate; in nessun caso può essere inteso come servizio traslochi o sgombero cantine e magazzini.

Si precisa che i rifiuti devono essere prodotti direttamente dall'utente presso propria abitazione o area esterna di pertinenza; qualora gli stessi derivino da lavorazioni effettuate da parte di aziende che operano a titolo professionale (es: imprese di giardinaggio o edili) i rifiuti speciali prodotti si considerano di proprietà di quest'ultime le quali devono provvedere al trasporto in proprio e all'avvio a recupero presso impianto autorizzato.

5. Modalità di richiesta del servizio

Il servizio di raccolta dei materiali ingombranti prestato a domicilio viene effettuato su ~~chiamata~~ prenotazione.

Per usufruire del servizio gli utenti dovranno effettuare la prenotazione preventivamente telefonando al **Numero Verde 800-997474** o compilando specifico form su sito aziendale.

All'utenza viene richiesto di rilasciare le proprie generalità ed il recapito telefonico per eventuali comunicazioni; deve inoltre dichiarare **inequivocabilmente** la quantità e la tipologia dei rifiuti ingombranti da ritirare, nonché l'eventuale presenza di rifiuti che possano risultare pericolosi durante la loro movimentazione e, in caso di servizio a pagamento, le modalità previste.

All'utenza verrà inoltre richiesta la possibilità di collocare i rifiuti presso il numero civico dell'abitazione, su area pubblica; in caso affermativo verrà fissato il luogo del posizionamento temporaneo dei rifiuti, che dovranno essere esposti non prima delle ore 19.00 della sera precedente il giorno programmato per il ritiro.

Nel caso non sia possibile da parte dell'utenza il posizionamento dei rifiuti da consegnare ad Aset S.p.A. su spazi pubblici idonei davanti al proprio civico, la Società applicherà le seguenti regole a seconda della tipologia di rifiuti da ritirare.

Sfalci e potature

L'utenza potrà provvedere a posizionare i rifiuti in area privata in adiacenza al confine e nel caso in cui, a insindacabile giudizio di Aset S.p.A., gli stessi siano prelevabili dall'esterno mediante utilizzo di autocarro con braccio meccanico, la società procederà con il ritiro.

In caso contrario, ovvero sia necessario effettuare il ritiro dei rifiuti previo accesso in area privata, il servizio potrà essere espletato ad insindacabile giudizio di Aset, previa verifica della sussistenza delle condizioni tecniche e di sicurezza del caso che saranno accertate a seguito di avvenuto apposito sopralluogo da parte degli addetti incaricati. Il servizio potrà inoltre essere espletato a condizione che l'utente trasmetta ad Aset, preventivamente all'esecuzione del medesimo, la lettera di manleva appositamente predisposta e provveda al pagamento di un importo aggiuntivo, come previsto dall'Allegato 1 - Tariffario. L'utenza dovrà essere presente al momento del ritiro dei rifiuti.

Rifiuti ingombranti

Il ritiro in area privata di rifiuti ingombranti viene eseguito mediante accesso diretto di uomini e mezzi in area privata scoperta situata al piano terra, è espressamente escluso l'accesso al piano/abitazione. In tal caso il servizio potrà essere espletato ad insindacabile giudizio di Aset, previa verifica della sussistenza delle condizioni tecniche e di sicurezza del caso che saranno accertate a seguito di avvenuto apposito sopralluogo da parte degli addetti incaricati. Il servizio potrà inoltre essere espletato a condizione che l'utente trasmetta ad Aset, preventivamente all'esecuzione del medesimo, la lettera di manleva appositamente predisposta e provveda al pagamento di un importo aggiuntivo, come previsto dall'Allegato 1 - Tariffario. L'utenza dovrà essere presente al momento del ritiro dei rifiuti.

Le richieste di servizio a domicilio saranno inserite in un apposito elenco suddiviso in base al quartiere e al comune di appartenenza ed evase secondo le esigenze insindacabili del Gestore che, per quanto compatibile, cercherà di rispettare l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni.

6. Modalità di svolgimento del servizio di raccolta a domicilio

Il materiale ingombrante dichiarato al momento della prenotazione deve essere collocato secondo le modalità concordate, a cura del richiedente, presso il numero civico dell'abitazione, su area pubblica o ove ciò non sia possibile in area privata secondo le casistiche di cui al precedente Art. 5, ben sistemato, ovverosia disponendo i rifiuti in modo ordinato e rispettando le seguenti indicazioni:

- occupare il minimo spazio pubblico possibile;
- non costituire intralcio e/o pericolo alla circolazione, alla sosta dei veicoli e al passaggio dei pedoni;
- posizionare il materiale ingombrante lontano da linee aeree di distribuzione di energia elettrica o di servizi di telecomunicazione;
- posizionare il materiale ingombrante in modo tale da agevolare il più possibile le manovre dei mezzi preposti al ritiro.

È in ogni caso responsabilità dell'utente ogni eventuale sinistro causato dai materiali indebitamente e/o inadeguatamente collocati all'esterno dell'abitazione.

È vietato collocare rifiuti ingombranti in corrispondenza di piazzole di fermata dei mezzi pubblici e presso le isole ecologiche.

Considerato che tra gli scopi del servizio c'è quello di favorire la raccolta differenziata, i clienti devono altresì depositare i rifiuti suddivisi per frazione merceologica recuperabile (legno, ferro, beni durevoli, ecc.) e, ove possibile, provvedere a disassemblare rifiuti con componenti diverse, in modo da agevolare il lavoro degli addetti al servizio che lo raccoglieranno.

7. Contributo per il servizio e modalità di pagamento

Il servizio a domicilio è **gratuito** per tutte le utenze TARI, fino a un massimo di:

- ✓ 2 m³ di volume (potature e sfalci);
- ✓ n. 6 pezzi (mobili, materassi, reti, divani, elettrodomestici, ecc.) per un massimo di 2 m³.

Con lo scopo di favorire la raccolta differenziata, in occasione di ogni chiamata Ingombranti (mobili, materassi, reti, divani, etc.) l'utente ha la possibilità di inserire nella prenotazione anche n.3 piccoli elettrodomestici non ingombranti.

Ad ogni utenza TARI vengono consentite n. 6 prenotazioni/anno di cui n. 3 prenotazioni/anno di rifiuti ingombranti intesi come mobili, elettrodomestici, materassi, etc. e n. 3 prenotazioni/anno di rifiuti verdi (potature e sfalci); le due tipologie di prenotazione non possono fare parte di un unico appuntamento. Inoltre, per ciascuna delle tipologie di ingombranti, le tre prenotazioni ammesse nell'anno solare potranno essere effettuate a distanza di 4 mesi l'una dall'altra.

Si ricorda che non potranno essere accettate prenotazioni a nome di più utenti del condominio, ad eccezione del ritiro potature, richiesta che deve pervenire dall'amministratore condominiale o facente funzione.

Per le richieste di ritiro di rifiuti i cui quantitativi eccedano i limiti volumetrici fissati o il numero di prenotazioni consentite, il servizio ritiro ingombranti è a pagamento; lo stesso vale per prenotazioni ravvicinate ovverosia richieste a distanza inferiori a 4 mesi l'una dall'altra.

Al momento della prenotazione, l'operatore del call center stabilirà, secondo quanto dichiarato

dall'utenza, il volume di ingombro dei rifiuti utilizzando una guida di supporto in modo tale da stabilire se si tratti di un ritiro gratuito o a pagamento; la guida è a disposizione dell'utente, per le sue valutazioni, su sito aziendale al percorso Servizi Ambientali/Raccolta Rifiuti Ingombranti.

L'importo, se previsto, viene stabilito dall'operatore del call center al momento della prenotazione, secondo le modalità stabilite in base a quanto previsto dall'**Allegato 1 - Tariffario** in vigore e presente sul sito aziendale.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- ✓ mediante POS, al momento del ritiro;
- ✓ mediante bonifico anticipato, ed invio della ricevuta dell'avvenuto pagamento all'indirizzo ingombranti@asetservizi.it.

In caso di bonifico anticipato, se l'utente non dovesse effettuare il pagamento dovuto, o comunque non dovesse inviare entro due giorni prima dell'appuntamento la ricevuta di pagamento all'indirizzo ingombranti@asetservizi.it, non verranno ritirati i rifiuti; in caso di pagamento tardivo, non verranno ritirati i rifiuti il giorno previsto ma dovrà effettuare una nuova prenotazione.

Resta a completo carico dell'utenza rimuovere i rifiuti eventualmente presenti sulla sede stradale pubblica. In caso contrario troveranno applicazione le azioni sanzionatorie previste dalle vigenti leggi e regolamenti in materia, relativamente all'abbandono dei rifiuti.

Nel caso in cui l'operatore addetto alla raccolta ritenga che il quantitativo di rifiuti esposti non sia conforme a quanto dichiarato durante la prenotazione, può attribuire un importo extra tarato sulla fascia volumetrica e di numero di pezzi stabilita dall'**Allegato 1 - Tariffario**; tale importo deve essere pagato dall'utente mediante POS, se presente al momento del ritiro, o mediante bonifico, nel caso in cui l'utente non sia presente al momento del ritiro; in entrambi i casi l'operatore documenterà la quantificazione dell'importo extra mediante compilazione di modulo di attestazione del servizio a pagamento che sarà rilasciato al cliente o, in sua assenza, depositato nella cassetta delle lettere. Ai fini della corretta quantificazione dei rifiuti ingombranti esposti, l'operatore documenterà quanto ritirato con dossier fotografico.

Quando previsto, il mancato pagamento delle eccedenze è vincolante per tutte le successive prenotazioni di ritiro a domicilio (Black List) che non verranno accettate fino all'avvenuto saldo delle pendenze economiche nei confronti di ASET.

In qualsiasi caso, fino al momento del ritiro, il cliente che ha prenotato il servizio rimane responsabile dei rifiuti depositati e degli eventuali danni da essi provocati. Eventuali rifiuti depositati rinvenuti in eccedenza oltre quelli prenotati verranno tariffati secondo quanto previsto dall'**Allegato 1 - Tariffario**. Durante la prenotazione, il cliente viene avvisato che contestualmente alla conferma della data di prelievo si impegna ad accettare le modalità di erogazione del servizio espresse nel presente disciplinare, di cui può prendere visione presso sito aziendale.

Nel caso in cui ASET sia stata, per qualsiasi motivo, impossibilitata ad effettuare il servizio, provvederà a richiamare il prima possibile il cliente, ad avvisarlo della situazione ed eventualmente a concordare un'altra data di prelievo.

8. Rifiuti esclusi dal servizio

Sono esclusi dal servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio i materiali inerti provenienti da piccole demolizioni effettuate direttamente dai privati cittadini (es. sostituzione di piastrelle di rivestimento di bagni e/o cucine, demolizione di muri divisorii di qualsiasi materiale, etc.) e i rifiuti urbani pericolosi quali solventi, acidi, vernici, batterie auto, etc. Sono invece ammessi frigoriferi, monitor, televisori.

Per tutti questi rifiuti i cittadini devono provvedere autonomamente recandosi ai Centri di Raccolta Differenziata o al Centro Ambiente Mobile oppure dovranno rivolgersi a ditte e centri autorizzati al ritiro. I dettagli sui rifiuti conferibili presso CRD o CAM e le specifiche modalità sono presenti sul disciplinare e su sito aziendale.

Sono in ogni caso esclusi:

- ✓ i rifiuti prodotti dalle imprese di giardinaggio o edili perché prodotti da attività terze quindi rifiuti speciali e non possono essere ritirati dal servizio ingombranti;
- ✓ gli infissi e i serramenti (a meno che siano in numero pari o inferiore a n°2 pezzi alla volta);
- ✓ caldaie alimentate a gas;
- ✓ condizionatori fissi (split e macchina);
- ✓ stufe a pellet o a legna per le quali sia richiesta la dichiarazione di avvenuto ritiro ai fini del recupero;
- ✓ pannelli fotovoltaici.

La lista di cui sopra è da ritenersi non esaustiva.

9. Disciplina del servizio

Nell'esecuzione del servizio sia il personale ASET che l'utenza devono attenersi a tutte le disposizioni di leggi e regolamenti vigenti e/o che saranno emessi, nonché alle eventuali ordinanze comunali attinenti al servizio.

10. Sanzioni

Le violazioni alla normativa vigente, derivanti dall'inosservanza delle disposizioni indicate dal presente disciplinare, sono di competenza della Polizia Locale nonché degli Agenti o Ufficiali di Polizia Giudiziaria appartenenti ad altri Enti o Forze di Polizia.

Nei Comuni dove sono stati incaricati della vigilanza e repressione delle violazioni al Regolamento Comunale per la Gestione dei rifiuti gli Ispettori Ambientali di ASET, l'inosservanza delle modalità indicate dal presente disciplinare, quando costituiscono violazione al Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti, e nel caso siano state accertate dagli stessi Ispettori Ambientali di ASET, verranno comunicate alla Polizia Locale del Comune di competenza per la successiva verbalizzazione.

11. Norme integrative

Per tutto quanto non espresso e/o non previsto dal presente disciplinare si fa riferimento alla normativa vigente in materia o specifici regolamenti e disciplinari.

12. Norma finale

Per quanto non previsto dal presente Disciplinare si applicano le vigenti disposizioni di legge statali e regionali.

Le modifiche successivamente intervenute con Legge o Regolamento statale o regionale si intendono automaticamente recepite nel presente Disciplinare.

13. Entrata in vigore

Il presente Disciplinare e le sue eventuali modifiche entreranno in vigore il giorno successivo all'adozione del provvedimento di approvazione da parte del Consiglio di amministrazione di Aset S.p.A..

14. Allegati

- ✓ Tariffario
- ✓ Lettera di manleva