



una "carta" per me?

Carta della Qualità
dei Servizi di Igiene
Ambientale

Comune di Porto Ceresio



SOMMARIO

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 7
L'impegno di ASPEM	pag. 8
L'impegno dei cittadini di Porto Ceresio	pag. 8
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 10
Nuovi progetti per una città sempre più pulita	pag. 12
Il servizio di igiene urbana e gli standard di qualità del servizio	pag. 13
La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 16
Centro di raccolta	pag. 20
Servizi, come e quando	pag. 23
La tassa sui rifiuti	pag. 24
Filo diretto con ASPEM e il Comune	pag. 25
Fac-simile di comunicazione ad ASPEM	pag. 26

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



ASSOCIAZIONE
DIFESA
ORIENTAMENTO
CONSUMATORI

ADQC

Sede territoriale per Varese: Via Cairoli, 5 – 21100 Varese
Tel: 331 9648708 - Mail: adocvarese@gmail.com
Sede Regionale: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano
Tel: 02 24416371 - Mail: adoc.energia@gmail.com



CITTADINANZATTIVA

Sede territoriale per Varese: Via Monastero,12
21018 - Sesto Calende - Varese
Tel: 346 5415950 - Mail: cittadinanzattivapervarese@gmail.com
Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 70009318 - Mail: info@cittadinanzattivailombardia.com



Federconsumatori
Difendiamo valori

FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:
Via Nino Bixio, 37 - 21100 Varese
Tel: 0332 1956200- Mail: federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it
Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20136 Milano
Tel: 02 60830081 Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:
Via Kennedy, 6bis – 21040 Jerago con Orago - Varese
Tel: 0331 218258- Mail: roberto.galbiati@alice.it
Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it

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



ACU

Sede Territoriale per Varese: Via De Cristoforis 24 – 21100 Varese
Tel. 0331 626444 - Mail: sportello.varese@associazioneacu.org
Sede Regionale : Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20127 Milano
Tel: 02 6428337 - Mail: segreteria@associazioneacu.org



ADICONSUM

Sede territoriale per Varese: Via B. Luini, 5 - 21100 Varese
Tel: 0332 283654 - Mail: adiconsum.varese@cisl.it
Sede Regionale : Via Vida, 10 - 20127 Milano
Tel: 02 89355520 - Mail: regionale@adiconsumlombardia.it



ASSOUTENTI

Sede territoriale per Varese: Via Volta, 6 – 21100 Varese
Tel: 0332 239787 - Mail: studioritrovato@alice.it
Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano
Tel: 02 89072316 - Mail: info@assoutenti.lombardia.it



CODICI

Sede territoriale per Varese: Via C. Rainoldi, 5 - 21100 Varese
Tel: 0332 241555 - Mail: marconatola@gmail.com
Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano
Tel: 02 36503438 - Mail: codici.lombardia@codici.org



CONFCONSUMATORI

Sede territoriale per Varese: Via Merini, 22 – 21100 Varese
Tel: 0332 281712 - Mail: vareseconf@email.it
Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel: 02 83241893 - Mail: lombardia@confconsumatori.it



CONIACUT

Sede territoriale per Varese: C.so Europa, 20
21019 Somma Lombardo c/o studio legale Ciacci
Tel: 340 9199924 - Tel/fax: 0331 1861036
Mail: studiolegaleciacci@libero.it
Sede Nazionale: Viale Monza, 137 - 20125 Milano
Mail: coniacut@virgilio.it



MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:
Piazza de Salvo, 5 – 21100 - Varese
Tel: 0332 287670- Mail: luromeo@yahoo.it
Sede Regionale: Via Pepe,14 - 20159 Milano
Tel: 02 80583136 - Mail: lombardia@movimentoconsumatori.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede territoriale per Varese:
Via Cesare Battisti, 2 – 21100 - Varese
Tel: 349 4486385 - Mail: varese@mdc.it
Sede Regionale: Via Vida, 7 - 20127 Milano
Tel: 02 97699315 - Mail: milano@mdc.it



UNIONE DIFESA CONSUMATORI

Sede Regionale e territoriale per Varese:
Via Volta, 6 – 21100 Varese
Tel: 0332 1952997 - Mail: regionelombardia@udicon.org

Cari cittadini,

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

Siamo sinceramente convinti che anche noi, Amministrazione Comunale e Gestore del Servizio, trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

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

Consigliere Delegato
all'Ecologia e Ambiente

Mario Serafini

Il Responsabile
Operativo ASPEM

Pierpaolo Torelli



LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ASPEM, società del gruppo A2A, è l'azienda che a Porto Ceresio gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio, sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra ASPEM e il Comune di Porto Ceresio.

Un patto tra ASPEM e i cittadini di Porto Ceresio

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che ASPEM fornisce al Comune con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità.

Per i cittadini di Porto Ceresio sarà così più facile controllare che i servizi erogati da ASPEM corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento di ASPEM e del suo operato.

L'impegno di ASPEM, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini.

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

I principi fondamentali

ASPEM eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

Validità della Carta

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2016. La Carta trova scadenza contestualmente alla scadenza del contratto di servizio.

A fronte di revisioni del servizio, ASPEM si impegna a pubblicare sul suo sito www.aspem.it gli aggiornamenti per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, ASPEM si servirà anche di altre modalità di comunicazione (es. volantinaggi ad hoc).

DOVE TROVARLA

La Carta è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può:

- scaricarla dal sito web di ASPEM www.aspem.it
- scaricarla dal sito web del Comune di **Porto Ceresio** www.comune.portoceresio.va.it
- richiederla presso gli uffici di ASPEM di via San Giusto 6 a Varese
- richiederla presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente
- richiederla presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori (elencate alle pagg. 3-4-5)



L'IMPEGNO DI ASPEM

Garantire la qualità dei servizi

ASPEM si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Porto Ceresio effettua controlli a campione per verificare il rispetto da parte di ASPEM degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovate inadempienze, le relative penali
- scegliere modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale
- informare i cittadini in modo puntuale
- predisporre i calendari dettagliati delle raccolte specifiche, che riporteranno eventuali modifiche al servizio, e renderli disponibili:

-nella sede del Comune di Porto Ceresio

-sul sito del Comune di Porto Ceresio www.comune.portoceresio.va.it

-sul sito www.aspem.it

L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI PORTO CERESIO

Porto Ceresio pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato non solo del servizio di ASPEM, ma anche dell'attenzione dei cittadini e del Comune. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, ASPEM chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale di Igiene Urbana.



Eccole in sintesi:

- effettuare la raccolta differenziata osservando le indicazioni sulla corretta separazione
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove previsto, al Centro di raccolta
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario e da regolamento Comunale
- avere cura dei contenitori e ritirarli dal ciglio stradale e dai marciapiedi ed altre aree di circolazione non appena possibile
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- usare sempre i cestini stradali getta carta per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- non abbandonare o esporre i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o cassonetti
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli a titolo gratuito al Centro di raccolta
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita dotazione (sacchetti e/o palette), per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini stradali getta carta
- non introdurre nei sacchi materiali accesi, taglienti o appuntiti (siringhe, cocci di vetro, ecc.)
- non parcheggiare autoveicoli davanti ai rifiuti esposti nei giorni previsti per la raccolta
- rispettare le giornate e gli orari della raccolta

Il Regolamento di Igiene Urbana può essere scaricato dal sito del Comune www.comune.portoceresio.va.it



ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Porto Ceresio, ASPEM si rende disponibile a:

- verificare la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti
- redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami pervenuti
- partecipare ad incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori, per un confronto sulla qualità dei servizi
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- partecipare al tavolo di lavoro e di confronto con le Associazioni dei Consumatori riconosciute, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati ad ASPEM e al Comune di Porto Ceresio. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di protocollazione aziendale del reclamo scritto, il cittadino riceva risposta in merito al disservizio.

Se la complessità del reclamo, anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo o richiesta di documentazione aggiuntiva o comprovante lo stato segnalato, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene comunque informato sullo stato d'avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Ogni anno entro aprile, sul sito di ASPEM, viene pubblicato un report delle segnalazioni e dei reclami scritti fatti dai cittadini relativo all'anno precedente. Per tale segnalazione è stato predisposto un modulo (vedi pag. 26 della presente Carta), il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. L'inoltro può essere fatto per posta, a mezzo fax, per e-mail o consegnandolo personalmente presso gli uffici di ASPEM e del Comune di Porto Ceresio. Lo stesso modulo può anche essere scaricato dai siti

www.comune.portoceresio.va.it

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di conciliazione con ASPEM. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione della controversia. Il Comune di Porto Ceresio si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

avete PROGETTI?

Progetti per rendere il Comune
di Porto Ceresio più sostenibile



NUOVI PROGETTI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

Progetti di educazione ambientale

Dietro richiesta degli istituti scolastici vengono organizzati incontri e interventi formativi con gli allievi delle scuole per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata. Le scuole sono sicuramente uno dei target di eccellenza di ASPEM che, da decenni ormai, ha iniziato una fattiva collaborazione con le direzioni didattiche per promuovere all'interno degli istituti scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate al tema dei rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. ASPEM è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.



Sistemi di rilevazione satellitare

ASPEM è dotata di un sistema di tracciamento veicolare che consente la localizzazione territoriale dei mezzi con visualizzazione centralizzata della dislocazione e l'ottimizzazione del servizio. Ciò consente di incrementare il livello qualitativo del servizio di spazzamento, raccolta rifiuti e gestione dei mezzi con i sistemi più moderni che la tecnologia di settore mette a disposizione, nonché la possibilità di rispondere ad eventuali reclami dei clienti sul passaggio o meno dei mezzi.



IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPEM è impegnata a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore quali: situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica. Nel caso di interruzione programmata del servizio, ASPEM avvisa l’utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di clienti possibile.

La Sede Operativa è in via Tintoretto 6 a Varese.

L’orario dello sportello telefonico (0332 290303) è il seguente: 8.30 – 12.30 / 13.30 – 17.00 da lunedì a venerdì.

Il servizio di raccolta rifiuti è escluso nelle giornate domenicali e nelle festività infrasettimanali del 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto e 25 dicembre. Le attività amministrative riguardanti il servizio igiene urbana (sportello telefonico) osservano anche le altre festività nazionali.

La raccolta dei rifiuti ha cadenza bisettimanale per umido, settimanale per secco, carta, plastica e lattine. La raccolta del vetro è quindicinale. La raccolta di tutte le tipologie di rifiuti (umido, indifferenziato plastica e vetro) avviene a partire dalle ore 6.00.

L’esposizione dei rifiuti sulle vie pubbliche e il ritiro dei contenitori devono rispettare gli orari indicati dal Regolamento comunale:

- dopo le ore 20.00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta

Il ritiro dei contenitori vuotati deve avvenire non appena possibile e comunque entro il giorno della raccolta.

Di seguito si riportano le informazioni relative all’organizzazione delle principali attività del servizio di igiene ambientale fornito da ASPEM.

La raccolta differenziata dei rifiuti

ASPEM, in linea con gli indirizzi della Comunità Economica Europea e con la normativa nazionale, promuove da tempo la raccolta differenziata di materie riciclabili o riutilizzabili per la produzione di energia e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l’impatto sull’ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

Con la raccolta differenziata è inoltre possibile ridurre la quantità dei rifiuti da smaltire, destinandoli al recupero industriale.

La raccolta differenziata ha conseguito buoni risultati grazie anche al senso civico dei cittadini e alla grande collaborazione da loro dimostrata.

La raccolta avviene a Porto Ceresio mediante il metodo del porta a porta: umido, plastica unitamente a lattine, poliaccoppiato (Tetra Pak) con la carta e vetro vengono raccolti a domicilio. Presso il Centro di raccolta di via Monte Generoso si possono conferire specifici rifiuti (vedere paragrafo specifico).

Raccolta vetro

Le bottiglie di vetro, i bicchieri e tutti i contenitori di vetro vengono raccolti nei contenitori di colore verde in dotazione ad ogni famiglia di Porto Ceresio.

Gli imballaggi vanno vuotati da eventuali residui e sciacquati. I tappi di sughero sono da smaltire nel sacco viola.

La ceramica e la porcellana sono il “peggior nemico” al momento del riciclaggio del vetro. Pertanto vanno consegnate al Centro di raccolta.

I contenitori vengono svuotati ogni due settimane.

Raccolta carta, cartone e Tetra Pak

Carta e cartone ripiegati ed appiattiti vengono esposti a cura dell'utente in scatoloni e pacchi legati e/o negli appositi contenitori. Sono oggetto di raccolta differenziata giornali, riviste, quaderni, scatole, carta e cartone, scatole di farmaci e foglietti di istruzione, cartone della pizza anche unto ma privo di pizza e/o cibo e il poliaccoppiato cd. Tetra Pak (come ad esempio contenitori dei succhi di frutta e del latte).

Schiacciare le scatole ed eliminare le parti in metallo e non riciclabili.

I contenitori vengono svuotati settimanalmente.

Raccolta plastica e lattine

Nei sacchi gialli in dotazione si possono conferire tutti gli imballaggi vuoti in plastica, quegli oggetti che servono per contenere, proteggere e trasportare prodotti alimentari, per l'igiene personale e per la casa, dal luogo di produzione. Con gli imballaggi in plastica vanno inseriti anche gli imballaggi in metallo.

Tutti gli imballaggi vanno vuotati da eventuali residui e sciacquati. E' importante schiacciare bottiglie, flaconi e lattine ed impilare le vaschette.

I sacchi vengono raccolti settimanalmente.



Raccolta umido

Nei contenitori marroni forniti agli utenti vanno inseriti sacchetti compostabili. La raccolta differenziata dell'umido consiste essenzialmente negli scarti della cucina, quali ad esempio: scarti e avanzi di cibo, verdura e frutta, gusci di frutta secca, uova, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi, ecc.

Annodare accuratamente gli appositi sacchetti per evitare cattivi odori e fuoriuscite ed esporli nell'apposito contenitore. I clienti che vivono in condominio, oltre al contenitore da 10 litri da tenere nella propria abitazione, dispongono anche di un contenitore carrellato da 120 o 240 litri.

L'umido viene raccolto due volte alla settimana.



COME, DOVE, QUANDO?

La raccolta dei rifiuti
viene effettuata con le modalità
del porta a porta Integrale.

ORGANICO DA CUCINA



lunedì
e
venerdì



L'ORGANICO
VA NEL CONTENITORE MARRONE

CARTA E CARTONE TETRA PAK



Settimanale
mercoledì



LA CARTA, IL CARTONE E IL TETRA PAK
VANNO NEL CONTENITORE BLU

VETRO



Quindicinale
martedì



IL VETRO VA NEL CONTENITORE VERDE

PLASTICA E LATTINE



Settimanale
mercoledì



LA PLASTICA E LE LATTINE
VANNO NEL SACCO GIALLO

INDIFFERENZIATO



Settimanale
lunedì



I RIFIUTI INDIFFERENZIATI
VANNO NEL SACCO VIOLA

...e tutto il resto?

Per tutti i rifiuti c'è il posto giusto, anche per il vecchio divano della nonna e per le pile del telecomando.



CENTRO DI RACCOLTA

Il centro di raccolta di Via Monte Generoso osserva i seguenti orari:

orario invernale (dal 1 dicembre al 28 febbraio):

Sabato dalle ore 9.00 alle 12.30

orario estivo (dal 1 marzo al 30 novembre):

Mercoledì dalle ore 15.00 alle 17.00

Venerdì dalle ore 15.00 alle 17.00

Sabato dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00

I **privati cittadini**, intestatari della tassa rifiuti, possono recarsi, muniti della propria Carta Regionale dei Servizi, presso il Centro di raccolta presentandosi per depositare i rifiuti per i quali il centro ha ricevuto l'autorizzazione.

I rifiuti che possono essere conferiti al Centro di raccolta sono:

- ingombranti non differenziabili
- inerti
- metalli
- legno
- oli vegetali esausti
- scarti vegetali

Il Centro di raccolta non accoglie i rifiuti raccolti con ecomobile.

Le utenze domestiche hanno accesso al centro con mezzo di proprietà, intestato a persona fisica (con rispettivo codice fiscale).

Le utenze non domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti speciali assimilabili agli urbani esclusivamente come indicato nel regolamento comunale solo se provviste delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione (formulario) di accompagnamento del rifiuto.



Ecomobile

Il cittadino può usufruire del servizio a domicilio tramite ecomobile per il ritiro di oli minerali, frigoriferi, televisori, congelatori, prodotti e contenitori etichettati T e/o F, batterie esauste, lampade a vapori di gas tossici e tubi catodici, cartucce esauste di toner.

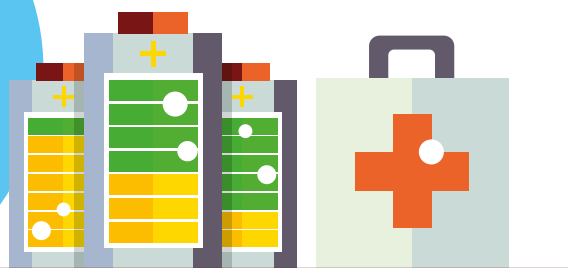
La raccolta tramite Ecomobile avviene ogni due mesi, previa prenotazione al numero 0332 550461. Il giorno di raccolta, prima delle ore 9.00, il rifiuto dovrà essere depositato all'esterno della abitazioni, sulle vie pubbliche, senza ingombrare la sede stradale.

Punti in città per la raccolta di pile e farmaci

Le pile devono essere conferite negli appositi contenitori posizionati sul territorio in piazza Bossi (a fianco della “Casa Rossa”) e in via Matteotti (parcheggio mercato).

I farmaci scaduti vanno introdotti nei contenitori in via Matteotti (parcheggio mercato) e in via Mazzini (ingresso ambulatorio).

LE PILE E I FARMACI



La raccolta indifferenziata dei rifiuti

Il ciclo dei rifiuti indifferenziati prodotti avviene mediante un sistema definito “smaltimento dei rifiuti” e articolato nelle seguenti fasi: raccolta, trasporto e smaltimento.

Nel corso dell’anno verranno consegnati gratuitamente a domicilio i sacchi di colore viola trasparente; solo tali sacchi devono essere utilizzati per evitare di incorrere in sanzioni.

I rifiuti indifferenziati raccolti vengono smaltiti presso l’impianto indicato dall’amministrazione comunale.

SERVIZI, COME E QUANDO

SERVIZIO	COME	QUANDO
Pulizia strade	Spazzamento meccanico e manuale: pulizia manuale della carreggiata e manuale dei cigli e marciapiedi. E’ incluso il carnevale.	Frequenza settimanale, il venerdì, alternata per alcune vie.

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

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana a Porto Ceresio e quantificati all'interno del piano economico finanziario redatto ogni anno: pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune.

La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti.

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

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale nella misura determinata dalla Provincia che viene riversata totalmente alla stessa.

FILO DIRETTO CON ASPEM E CON IL COMUNE

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure, le iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi, ASPEM utilizza i seguenti strumenti:

SERVIZIO	COME FUNZIONA
Operatore: informazioni o segnalazioni	0332 290303 Orari: ore 8.30 – 12.30 / 13.30 – 17.00 da lunedì a venerdì.
Servizio Ecomobile:	0332 550461 Ogni due mesi, nei mesi dispari.
Sportello dichiarazioni TARI: (inizio, variazione e cessazione dell'occupazione o conduzione dei locali soggetti a TARI)	Ufficio Tributi Comune di Porto Ceresio negli orari di apertura: lunedì – mercoledì – sabato dalle 9.00 alle 12.00
Corrispondenza: domande su servizi di igiene ambientale, suggerimenti e reclami	ASPEN S.p.A. – Servizio Igiene Urbana via S. Giusto 6 – 21100 VARESE fax 0332 290220 comunicazioni@aspem.it e per conoscenza: Comune di Porto Ceresio, fax 0332 920000 protocollo@pec.comune.portoceresio.va.it
Sito ASPEN: informazioni sul servizio e comunicazioni ultima ora	www.aspem.it comunicazioni@aspem.it

11. FAC - SIMILE DI COMUNICAZIONE AD ASPEM

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

Mittente

Nome e Cognome

Indirizzo

Città

CAP

Stato

Telefono

E-mail

Oggetto

RECLAMO SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO INFORMAZIONE

Descrizione e dettagli

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

Data

Ora

Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

Data

Firma

Il presente modulo deve essere inviato o via fax allo **0332 290220**, o via email a **comunicazioni@aspem.it**, oppure spedito ad ASPEM in via – S. Giusto, 6 – 21100 Varese. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al numero telefonico **0332.290303**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali"

ASPEM via S. Giusto, 6 21100 Varese (VA) - Telefono 0332.290303 - fax 0332.290220
comunicazioni@aspem.it - www.aspem.it - Numero Verde 800 96 00 11.

Il modulo deve essere inviato anche al Comune di Porto Ceresio via Butti 40 - 21050 Porto Ceresio (VA) - fax 0332 920000 - e-mail: protocollo@pec.comune.portoceresio.va.it

Solo se differenziamo correttamente
possiamo dare una nuova vita ai rifiuti.
Forse non sapevate che...

...con 37 lattine si può
realizzare una moka



...da 7 barattoli di vetro
si ricava una bottiglia
di vetro nuova



...con 5 flaconi
di plastica si può fare
un innaffiatoio



...con gli scarti di cucina si ottiene
un terriccio utilizzabile per
la coltivazione di piante e fiori



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

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito

www.aspem.it

www.comune.portoceresio.va.it

ASPEM

Sede legale
Via S. Giusto 6
21100 Varese

Sede operativa
Via Tintoretto 6
21100 Varese