

CARTA DE SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI SERIO SERVIZI AMBIENTALI

Municipios de

Alzano Lombardo

Nembro

Pradalunga

Ranica





¿Qué es la Carta de servicios?

La empresa AVR S.p.A. se encarga de prestar y gestionar el servicio de higiene urbana conforme a los principios de calidad, seguridad y respeto de los tiempos que se declaran en esta Carta de servicios de gestión de residuos.

La Carta es una elección deliberada de claridad y transparencia en la relación entre los usuarios y AVR: de hecho, es el instrumento mediante el cual cada ciudadano sabe lo que puede esperar de AVR y constituye, al mismo tiempo, un medio para controlar el cumplimiento de los compromisos. La Carta de servicios hace referencia a los servicios de gestión de residuos urbanos por los que se paga la TARI (tasa sobre los residuos), las actividades de limpieza del territorio y la gestión de residuos, es decir: recogida, transporte, recuperación y eliminación.

El presente documento se redactó según el modelo de carta de servicios de gestión de residuos que figura como anexo de la DGR 12/12/2007 n.º 8/6144.

Dónde encontrarla

Puede solicitar gratuitamente la Carta de servicios:

- al servicio de atención al cliente, llamando al número de teléfono gratuito (+39) 800020850;
- recogiéndola en los Ayuntamientos de Alzano Lombardo, Nembro, Pradalunga y Ranica;
- descargándola directamente de las páginas web de:
 - Serio Servizi Ambientali (<http://serioserviziambientali.it/>), sección «Carta dei servizi»;
 - AVR (<http://www.avrgroup.it/>), sección «News/SerioServiziAmbientali».

Accesibilidad a la información

Para acceder a la información del servicio realizado, AVR pone a disposición los siguientes instrumentos:

Servicio	Funcionamiento
Número de teléfono gratuito Información sobre los servicios de recogida, eliminación, notificaciones y quejas en caso de no retirada.	800020850 24 horas al día, los 365 días año, con agente físico.
Página web Información sobre el servicio y sus novedades, comunicaciones y eventos.	http://www.avrgroup.it/ en la sección «News/SerioServiziAmbientali».
Correo electrónico Envío de formularios de notificación y otras comunicaciones.	chiuduno@avrgroup.it
Página de Facebook	«AVR fa sul Serio»
Aplicaciones para smartphone	DifferenziAPP (descargable desde Google Play o Appstore)

Validez de la Carta

La Carta de Servicios de AVR S.p.A. se publica cada tres años. El contenido de esta edición está actualizado a 31 de diciembre de 2016. En caso de revisiones importantes del servicio, AVR se compromete a publicar actualizaciones periódicas en su página web (www.avrgroup.it), con el fin de ser cada vez ser más transparente y cercana a los ciudadanos.



Quejas

El cliente puede notificar cualquier incumplimiento de los principios contenidos en esta Carta de Servicios formulando una queja oralmente o por escrito a AVR. Para facilitar la tarea al cliente, se ha elaborado un modelo empresarial, adjunto al final de la presente Carta de servicios, cuyo uso no es obligatorio pero sí recomendable. El cliente puede asimismo realizar notificaciones a través del número de teléfono gratuito, por correo postal, fax, correo electrónico o mediante la aplicación para smartphone. En la queja, el cliente deberá facilitar todos los datos de los que disponga, para facilitar la tramitación. En un plazo máximo de 15 días a contar desde la fecha de recepción de la queja, AVR comunicará el resultado final: verbalmente, cuando la queja o petición se haya formulado de forma oral, o por escrito, cuando la queja o petición se haya formulado por escrito. En caso de que la complejidad de la queja no permita cumplir los plazos preestablecidos, se informará al cliente sobre la evolución de su caso y los plazos de finalización previstos. En el caso de las quejas escritas, los 15 días empezarán a contar a partir de la fecha en la que AVR reciba la carta, tanto para cartas ordinarias como para cartas certificadas con acuse de recibo. Asimismo, es posible descargar un formulario de queja en la página web <http://www.avrgroup.it/>.

Órganos de protección

Los usuarios que detecten el incumplimiento de alguna de las obligaciones contraídas por AVR, como proveedora del servicio indicado en la presente Carta de servicios, podrán dirigirse también a las asociaciones de protección de los derechos de los ciudadanos o notificar los incumplimientos al garante de los servicios locales como órgano de protección de los usuarios, tal y como se contempla en el artículo 3 de la Ley regional italiana n.º 26/2003 «Regulación de los servicios de interés económico general. Normas en materia de gestión de residuos, energía, uso del subsuelo y recursos hídricos».

ADICONSUM

via Carnovali 88/A – 24126 Bérgamo (Italia)
Tfno.: +39 035324585 – Fax: +39 035324768
adiconsum@bergamo.cisl.it -
www.adiconsum.it

Adoc

via San Bernardino 72/e - 24122 Bérgamo
(Italia) Tfno.: +39 035242122
adoc@adocbergamo.it - www.adoc.org

Federconsumatori Bergamo

via Garibaldi 3 - 24122 Bérgamo - Tfno.: +39 035
3594430
federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
www.federconsumatori.it

Movimento consumatori

via Quarenghi 34 - 24122 Bérgamo
(Italia)
Tfno.: +39 035 239565 - Fax: +39 035
3831882
bergamo@movimentoconsumatori.it
www.mcbergamo.wordpress.com



AVR S.p.A. es una empresa que ejecuta obras y presta servicios en los sectores medioambiental y viario. Creada en 1966, la empresa es experta en la prestación de servicios especializados a concesionarios de infraestructuras y órganos públicos de contratación, tales como municipios y provincias, en gran parte del territorio italiano. AVR opera en: Lazio, con sede legal y administrativa en Roma; en Lombardía, con sedes en Chiuduno (BG) y Arese (MI); en Toscana, con sedes en Altopascio (LU), Empoli (FI), Pisa (PI) y Livorno; en Calabria; en Apulia, donde posee dos plantas de selección, tratamiento y almacenamiento de residuos; en Cerdeña; en Campania; y en Polonia, con una sede central en Cracovia y 5 centros en el sur del país.

Los servicios deben desarrollarse según las modalidades establecidas en el Contrato de servicio, suscrito entre Serio Servizi Ambientali y AVR, adjudicatarias del servicio previo procedimiento público. El contrato se firmó en el 2015 y tiene una duración de tres años.

AVR presta los servicios respetando los principios de igualdad, imparcialidad, continuidad, participación, eficiencia, eficacia, seguridad y viabilidad económica.

Principios fundamentales

Las relaciones entre los ciudadanos, Serio Servizi Ambientali S.r.l. y AVR S.p.A. se basan en:

- la igualdad e imparcialidad de tratamiento en la aplicación de las reglas relativas a las relaciones con los ciudadanos usuarios, sin distinción de sexo, raza, lengua, religión y opinión política. Las reglas relativas a las relaciones con los usuarios son iguales para todos;
- la uniformidad del servicio en el territorio en igualdad de condiciones técnicas;
- la accesibilidad a los servicios, prestando especial atención, ya sea en la relación directa como indirecta, a las personas con minusvalías, los ancianos, las personas con dificultades comunicativas de idioma (ciudadanos extranjeros) y los ciudadanos pertenecientes a los grupos más vulnerables de la sociedad;
- la continuidad, garantizando un servicio continuo, regular y sin interrupciones. En caso de interrupciones en el servicio, se tomarán inmediatamente todas las medidas necesarias para reducir al mínimo la duración de las molestias, y, cuando sea posible, se informará previamente a los ciudadanos usuarios;
- la eficiencia y eficacia, respondiendo en plazos concretos y predefinidos a cualquier solicitud del ciudadano usuario y persiguiendo el objetivo de mejorar de forma progresiva y continua la eficiencia y eficacia del servicio, a través de la adopción de soluciones tecnológicas, organizativas y de procedimiento más funcionales a tal efecto;
- la simplicidad en los procedimientos administrativos y la exhaustividad de la información facilitada, respetando el principio de claridad y transparencia; poniendo especial cuidado en utilizar un lenguaje comprensible en las relaciones con el ciudadano usuario y comprometiéndose a adoptar, a tal efecto, procedimientos administrativos modernos, simples y claros;
- la amabilidad, comprometiéndose a que todos sus empleados traten a los ciudadanos usuarios con respeto y cortesía, facilitando de este modo el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones;
- la participación de los ciudadanos y la posibilidad de presentar sugerencias y observaciones.



Compromiso de los ciudadanos

El compromiso de AVR, sin embargo, no es suficiente para garantizar buenos resultados, ya que para ello también se requiere la colaboración ciudadana. De este modo, la Carta de servicios, además de reconocer los derechos de los usuarios, les pide que se comprometan a cumplir sus deberes —empezando por acatar las normas para la correcta recogida de los residuos y para mantener limpia la ciudad—, que están recogidos en el Reglamento Municipal.

A continuación se citan algunos ejemplos de buenas prácticas que es importante respetar, interiorizar y transmitir a los demás, en particular a los más jóvenes:





























- usar siempre las papeleras situadas en la calle para el fin para el que han sido diseñadas y solamente para residuos pequeños; no depositar en ellas bolsas de basura doméstica. El incumplimiento de esta norma puede ser sancionado con multas por la policía local encargada de supervisar el comportamiento de los usuarios;
- cuando se pasee al perro, ir provistos del material adecuado, bolsas o palas, para la retirada inmediata de los excrementos, que deberán echarse a la basura;
- colaborar en la reducción de residuos limitando al mínimo la compra de productos con embalajes superfluos (por ejemplo, compra de productos a granel, compra de distribución corta, etc.). En particular, evitar la compra de productos de usar y tirar, con envases excesivos o de materiales unidos entre sí de forma inseparable;
- reducir el volumen de los objetos (por ejemplo, doblando los cartones, aplastando las botellas de plástico o los envases de los tetrabrik) y vaciar por completo de líquido las botellas de plástico antes de tirarlas;
- enjuagar los residuos de vidrio, plástico y metal antes de tirarlos;
- respetar el calendario y los horarios para sacar la basura: los operarios inician el turno de recogida a las 6.00, por lo que es preciso sacar la basura la noche anterior (a partir de las 21.00);
- facilitar la recogida selectiva separando los materiales reciclables y los residuos urbanos peligrosos, tratando de clasificar lo máximo posible los residuos: los operarios están obligados a no retirar aquellas bolsas y contenedores
- que contengan residuos que no cumplan las reglas de entrega;
- entregar los residuos al servicio público de recogida mediante los contenedores pertinentes de recogida o depositarlos, cuando sea posible, en el centro de recogida de residuos.

Recogida puerta a puerta

El servicio consiste en la recogida de bolsas puerta a puerta, a todos los usuarios, o en el vaciado de los correspondientes contenedores, colocados el día prefijado entre las 21.00 y las 6.00 del día de recogida, a cota de calle de cada inmueble, fuera de la propiedad, cerca de los accesos a las áreas privadas en la vía pública. Por motivos de seguridad, los operarios no están autorizados a entrar en áreas privadas y patios, por lo que se invita a los usuarios a depositar la basura en puntos accesibles, visibles y en suelo público.

En caso de que los días festivos caigan entre semana, la recogida podrá adelantarse o retrasarse (por regla general, se retrasará) un solo día.



	Alzano Lombardo		Nembro	Pradalunga	Ranica
	Centro	Monte di Nese y Olera			
Lunes	 ORGÁNICO  PLÁSTICO	 ORGÁNICO  PAPEL  VIDRIO y LATAS  PLÁSTICO  RESTO	 ORGÁNICO		
Martes			 PAPEL  PLÁSTICO cada quince días, se alterna con el vidrio  VIDRIO y LATAS cada quince días, se alterna con el plástico	 PLÁSTICO cada quince días, el 1. ^{er} y 3. ^{er} martes del mes	 ORGÁNICO
Miércoles	 VIDRIO y LATAS  RESTO			 ORGÁNICO	 PAPEL  PLÁSTICO
Jueves					 VIDRIO y LATAS  RESTO
Viernes	 PAPEL  ORGÁNICO del 15-6 al 15-9	 ORGÁNICO del 15-6 al 15-9	 RESTO  ORGÁNICO del 1-6 al 30-9		
Sábado				 RESTO  ORGÁNICO del 16-6 al 14-9	 ORGÁNICO del 16-6 al 14-9



- En los Municipios de Nembro, Alzano Lombardo, Pradalunga y Ranica, únicamente se pueden entregar los residuos de la fracción «Resto» utilizando la bolsa roja prepagada con la nota impresa relativa al municipio de residencia.
- En los Municipios de Nembro y Pradalunga, los residuos orgánicos deben entregarse en bolsas biodegradables, salvo que los usuarios dispongan de contenedores con ruedas, dentro de los cuales pueden depositarlos sin bolsa. En los Municipios de Alzano Lombardo y Ranica, los residuos orgánicos también pueden entregarse sin bolsa dentro de cubos o contenedores.
- En los Municipios de Nembro y Ranica, únicamente se pueden entregar los envases de plástico utilizando la bolsa amarilla semitransparente con la nota impresa y el logotipo de «Serio Servizi Ambientali». En los Municipios de Alzano Lombardo y Pradalunga puede hacerse a través de diferentes tipos de bolsas, que sean obligatoriamente semitransparentes, para permitir al operario realizar la inspección visual.

- Fracción orgánica



Qué incluye

Desechos de cocina y restos de comida
Cáscaras de huevo, espinas de pescado
Peladuras y desechos de verdura y fruta
Flores cortadas y plantas domésticas
Pan duro, biscotes
Alimentos en mal estado (sin envases)
Restos de carne, pescado, huesos
Ceniza de chimeneas
Bolsitas de té e infusiones
Posos de café y cápsulas de tela

Qué no incluye

Conchas de moluscos
Hierba, ramas y hojas
Trapos húmedos
Compresas y pañales
Cápsulas de café con envoltura de plástico

- Envases de plástico



Qué incluye

Vasos y platos desechables de plástico
Botellas de agua y bebidas (vacías y aplastadas)
Blísteres y botes, dispensadores de salsas y cremas
Recipientes de alimentos (envases de yogur, bandejas, paquetes, envoltorios, etc.)
Bolsas de la compra, film de envolver, películas y embalajes
Redes y cajas de fruta
Botes de detergentes y jabones
Bandejas/tarrinas de helado y envases de poliestireno
Paquetes y blísteres de pilas, artículos de ferretería
Paquetes de plástico de pasta, arroz, aperitivos, etc.
Fundas de plástico para la ropa

Qué no incluye

Cubiertos de plástico
Goma, juguetes y objetos de plástico
Cintas de audio y de vídeo, estuches de CD
Tubos de goma de jardinería
Cables eléctricos y canaletas
Botes de colas, barnices y disolventes
Enseres, pequeños electrodomésticos (máquinas de afeitar, cepillos de dientes eléctricos, secadores de pelo, básculas de cocina, etc.)



- Vidrio y latas



Qué incluye

Botellas de agua y bebidas, sin tapón
Vasos y otros recipientes de vidrio
Botes, vasos, frascos
Latas de bebidas
Botes y latas de alimentos (bien enjuagados)

Qué no incluye

Espejos
Bombillas y lámparas fluorescentes
Platos y objetos de cerámica
Metales barnizados
Tapones de corcho y plástico

- Papel y cartón



Qué incluye

Periódicos y revistas
Libros y cuadernos
Fotocopias y papeles varios
Cartones plegados y cajas de alimentos
Envases de cartón
Sobres, bolsas y sacos de papel
Recipientes de tetrabrik (leche, zumos de fruta)

Qué no incluye

Papel plastificado
Papel sucio y grasiento (cajas de pizza)
Papel carbón
Nailon y celofán

- Resto



Qué incluye

Objetos de goma, felpa y algodón
Pañales, compresas
Bombillas
Cerámica, porcelana, terracota
Papel encerado, laminado
Trapos sucios, esponjas sintéticas
Pasta de dientes, cepillos de dientes usados
Juguetes, portalápices, ceniceros
Cintas de vídeo y de audio
Bolígrafos, rotuladores

Qué no incluye

Todos los residuos reciclables
Residuos tóxicos y peligrosos (pilas, medicamentos)
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
Pequeños electrodomésticos



Reglamento de los centros de recogida

Pueden acceder al centro de recogida los usuarios que residan o ejerzan una actividad en el término municipal en el que pagan la tasa de residuos y que, cuando proceda, estén provistos de un distintivo o tarjeta regional de servicios (tarjeta magnética que expide el municipio y permite al usuario acceder al centro de recogida). Para transportar los residuos al centro de recogida, los usuarios titulares de actividades artesanales, comerciales, industriales, etc. están obligados a:

- estar inscritos en el registro de transportistas;
- completar el formulario de identificación de residuos, que luego deberán entregar al personal encargado.

Tipos de residuos que pueden depositarse:

- o residuos de jardinería: productos de siega de la hierba, productos de poda y mantenimiento de setos y árboles;
- o residuos voluminosos: colchones, alfombras, felpudos, sofás, muebles de jardín, de plástico, juguetes de plástico para niños, muebles que no sean de madera, etc.;
- o neumáticos: sin la llanta metálica (que el cliente debe quitar y depositar en el contenedor de metales);
- o metales: elementos metálicos en general;
- o madera: cajas, palés, muebles de madera, sin las partes metálicas o de vidrio;
- o papel y cartón: libros, periódicos, cajas de embalaje, etc.
- o residuos inertes: ladrillos, tejas, piedras, etc.
- o pinturas o barnices;
- o vidrio;
- o celofán de embalaje (al fin de envolver se le considera residuo voluminoso);
- o poliestireno;
- o cajas de plástico;
- o componentes electrónicos: ordenadores, reproductores de vídeo, radios, etc.;
- o televisores y monitores, lavadoras, frigoríficos, lámparas fluorescentes;
- o baterías de coche y pilas agotadas;
- o aceites minerales: aceite de motor usado;
- o aceite vegetal: aceite de cocina;
- o medicamentos caducados;
- o corcho.

HORARIOS

El centro de recogida tiene los horarios de acceso y las limitaciones de entrega siguientes:

	Alzano Lombardo	Nembro	Pradalunga	Ranica
Lunes	9.00 - 12.00 14.00 - 17.00	15.00 - 18.00 (de noviembre a marzo) 16.00 - 19.00 (de abril a octubre)	13.00 - 16.00	14.00 - 17.00
Martes	8.00 - 12.00	9.00 - 12.00		14.00 - 17.00
Miércoles	13.00 - 19.00	14.00 - 18.00 (de noviembre a marzo) 16.00 - 19.00 (de octubre a abril)	13.00 - 16.00	
Jueves	8.00 - 12.00	9.00 - 12.00		14.00 - 17.00
Viernes	8.00 - 12.00	9.00 - 12.00	13.00 - 16.00	14.00 - 17.00
Sábado	8.00 - 14.00	9.00 - 12.00 y 14.00 - 18.00 (de noviembre a marzo) 14.00 - 19.00 (de octubre a abril)	9.00 - 12.00 14.00 - 17.00	9.00 - 12.00 14.00 - 17.00



LÍMITES DE ENTREGA Y TARIFAS

	Límites de entrega	Residuos de pago	
Alzano Lombardo	La cantidad diaria que se puede entregar de cada uno de los residuos selectivos podrá variar en función de la capacidad de almacenamiento disponible en el centro de recogida, según las disposiciones del operador de control.	Residuos voluminosos 0,16 €/kg Residuos vegetales 0,05 €/kg Neumáticos 0,20 €/kg Residuos inertes 0,05 €/kg	Madera 0,05 €/kg Aceite vegetal 0,15 €/kg Barnices 2,00 €/kg
Nembro	La cantidad diaria que se puede entregar de cada uno de los residuos selectivos podrá variar en función de la capacidad de almacenamiento disponible en el centro de recogida, según las disposiciones del operador de control.	Privados: Residuos vegetales (más de 200 kg/año) 60 €/t Neumáticos usados (más de 4 uds./año) 1,10 €/ud. Barnices (más de 10 kg/año) 1,10 €/kg Residuos inertes (más de 400 kg/año) 200 €/t	Actividades: Residuos vegetales: 60 €/t Voluminosos y de madera: 122,89 €/t Neumáticos: 138,33 €/t
Pradalunga	No existen límites de entrega.	No existen residuos de pago.	
Ranica	Barnices máx. 3 uds. al mes Tóner máx. 2 uds. al mes Baterías de coche 1 ud. al mes Aceite y grasas 10 kg al mes	Residuos voluminosos 0,26 €/kg Residuos vegetales 0,05 €/kg Residuos inertes 0,08 €/kg hasta un máximo de 100 kg al día Neumáticos 0,26 €/kg Madera 0,07 €/kg	



Limpieza viaria

AVR vela por la limpieza viaria y de las zonas públicas o sujetas al uso público, ya sea mediante barrido manual o mediante uso de máquinas operadoras.

El barrido mecanizado se realiza en las vías determinadas por cada una de las administraciones municipales, con las frecuencias que se indican en la tabla inferior. Los mapas correspondientes se pueden ver en la página web de AVR.

En el Municipio de Nembro, el barrido manual se aplica a los pasos de peatones, escaleras, plazoletas y parterres en los que no se puede utilizar maquinaria, según los programas predefinidos.

Las papeleras se vacían con la frecuencia que se indica en la tabla inferior. Se recuerda que es obligatorio usar siempre las papeleras de la calle para el fin para el que han sido diseñadas y solamente para los pequeños residuos, por lo que queda prohibido depositar en ellas bolsas de basura. De hacerlo, podría verse sancionado por la policía urbana encargada de supervisar el comportamiento de los usuarios.

	Alzano Lombardo	Nembro	Pradalunga	Ranica
Barrido viario	Diversas frecuencias, entre semanales y trimestrales	Diversas frecuencias, entre semanales y mensuales	Una vez cada quince días en la zona central Una vez al mes en el resto de la localidad	Dos veces a la semana en la zona central Una vez a la semana en el resto de la
Limpieza en la zona del mercado	Miércoles, sábado	Jueves	Viernes	Viernes
Barrido manual		Diversas frecuencias, entre dos veces por semana y mensuales		
Vaciado de las papeleras y los contenedores de pilas y medicamentos caducados	Tres veces a la semana	Dos y tres veces a la semana	Una vez cada quince días (solo pilas y medicamentos)	Una vez a la semana

Tasa de residuos

Todos los residentes están obligados a pagar el servicio de higiene urbana organizado por el Municipio, conforme a lo decidido en la Deliberación de la Junta Municipal.

Para más información, póngase en contacto con la Oficina de Impuestos del municipio de residencia.

Tarifas vigentes el 01-01-2017 sujetas a posibles cambios previa deliberación de la Junta



CONTACTO

MUNICIPIO DE ALZANO LOMBARDO
lavori.pubblici@comune.alzano.bg.it



MUNICIPIO DE PRADALUNGA
ufciotecnico@comunepradalunga.it



MUNICIPIO DE RANICA
tecnico@comune.ranica.bg.it
www.comune.ranica.bg.it



MUNICIPIO DE NEMBRO
ufcio.ecologia@nembro.net
www.nembro.net

ssanembro@nembro.net

 Serio
Servizi
Ambientali

Número de teléfono gratuito **800 020 850**
www.avrgroup.it

 AVR fa sul Serio

