



INDICE DEGLI ARGOMENTI

1	INTRODUZIONE	pag. 6
1.1	Premesse	pag. 6
1.2	Inquadramento della Carta dei Servizi:cos'è e dove trovarla	pag. 6
1.3	Descrizione dello scopo della carta	pag. 7
1.4	Profilo aziendale	pag. 7
1.5	Riferimenti normativi	pag.11
2	LA CARTA DEI SERVIZI	pag.12
2.1	Definizione del servizio	pag.12
2.2	Il patto tra gestore e cittadini	pag.12
2.3	L'impegno del gestore: modalità di erogazione del servizi	pag.12
2.3.1	Il gestore del servizio e tutela ambientale	pag.32
2.4	Comunicazioni ad Ecologia Oggi Spa - Contatto con l'utenza: la gestione dei reclami e delle segnalazioni	pag.33
2.5	Sportello InfoGreen	pag.34
2.6	L'impegno dei cittadini	pag.35

3	L'APPLICAZIONE DELLA CARTA	pag.38
3.1	- Validità della carta di servizio	pag.38
3.2	- Standard di qualità ed ambientali	pag.38
3.3	- Contatto con l'utenza	pag.42
3.4	- Servizi, come e quando	pag.43
4	GLOSSARIO	pag.47



Ecologia Oggi®

COSENZA, **CONTINUA** A FARE LA DIFFERENZA!



FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
Ieri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.



**DIFFERENZIATI
SCARICA L'APP**



Per ulteriori informazioni, segnalazioni o prenotazioni

**Numero Verde
800.400.506**

OPPURE

0984.411975



/faladifferenziata

www.faladifferenziata.it

Segui
LA REGOLA DELLE
"4R"

RIDUZIONE

Produci meno rifiuti

RIUTILIZZO

Utilizza più volte una cosa
prima di gettarla via

RICICLO

Trasforma nuovamente
il materiale

RECUPERO

Valorizza il tuo rifiuto
come una risorsa per ricavare
materia seconda o energia



Per ulteriori informazioni,
segnalazioni o prenotazioni

Numero Verde
800.400.506

OPPURE

0984.411975



SCARICA L'APP
ECOLOGIA OGGI!



faledifferenziata

www.faledifferenziata.it



Città di
Cosenza

Ecologia Oggi®



POR Calabria
2014-2020
Fondo Sviluppo - Con la ricerca per il futuro



**COSENZA, CONTINUA A
FARE LA DIFFERENZA!**



**FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
Ieri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.**





DIFFERENZIATI

CONSULTA L'APP GRATUITA E FACILE DA USARE....

potrai ricevere preziose informazioni per separare correttamente i rifiuti che produci, nel rispetto delle regole della raccolta differenziata ed aiutare in questo modo, con la tua azione virtuosa, a mantenere più pulita la Città.

Potrai usufruire di aggiornamenti in tempo reale sui servizi resi da Ecologia Oggi S.p.A. con la possibilità di segnalare rifiuti abbandonati e/o cestini pieni, aiutando concretamente il rapido ripristino del decoro urbano e sarai protagonista di tanto altro.

CATTURA IL QR CODE ED ENTRERAI IMMEDIATAMENTE IN UN MONDO DI SERVIZI CREATI PER TE.

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 Ecologia Oggi Spa, con quali modalità essi vengono svolti, gli standard qualitativi garantiti, i diritti a disposizione degli interessati e com'è possibile farli valere.

La Carta della Qualità dei Servizi è una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore dei servizi e i propri utenti avendo l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto.

È uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e pertanto può essere considerata come uno strumento di informazione, di gestione e di dialogo con la comunità.

Contribuire a rendere la città sempre più pulita e accogliente è l'obiettivo che guida l'operato di Ecologia Oggi S.p.A..

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'utilizzo che viene fatto della stessa, dal senso civico dei cittadini e di noi tutti. Migliorare gli standard attuali deve essere un impegno che ciascuno deve sentire proprio. Bisogna pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come ad una risorsa che deve essere recuperata e riutilizzata; ed è proprio per questo motivo che Ecologia Oggi S.p.A. conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per lavorare in sinergia con essi.

Per riuscire a progettare e migliorare la qualità dei servizi offerti è indispensabile però saper ascoltare e comprendere le reali esigenze degli utenti; in tal modo si crea una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comune, Azienda ed al tempo stesso per contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello.

1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSE

La Carta dei Servizi è un documento destinato ai cittadini/utenti che illustra i servizi che Ecologia Oggi S.p.A. fornisce, descrivendo le modalità con cui l'Azienda ne garantisce la qualità.

La Carta viene pubblicata ed aggiornata annualmente a fronte di revisioni importanti del servizio.

Ecologia Oggi S.p.A. si impegna a pubblicare sul sito www.ecologiaoggi.it aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e sempre più vicina ai consumatori, erogando il servizio in maniera sempre più efficace.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- ✓ fissare i principi generali del rapporto tra Gestore del servizio e Cittadini;
- ✓ illustrare la coordinazione di tale rapporto;
- ✓ stabilire gli standard di qualità e le caratteristiche dei servizi, compreso i riferimenti per l'accesso e i tempi di risposta;
- ✓ individuare gli strumenti di comunicazione, di tutela e di valutazione.

1.2 INQUADRAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E DOVE TROVARLA

La Carta dei servizi è uno strumento di tutela per i cittadini in quanto sancisce il diritto alla loro partecipazione attiva alle procedure del servizio reso.

Tale diritto deve essere sempre garantito unitamente all'efficienza e all'efficacia dell'Ente erogatore del servizio di igiene urbana.

La Carta dei Servizi è resa in forma gratuita a disposizione di ogni fruitore, che può:

- richiedere al Servizio Clienti di Ecologia Oggi S.p.A. al numero 0968-414006;
- scaricare direttamente dal sito del Comune di Cosenza, <http://www.comune.cosenza.gov.it> e dalla ns pagina Facebook "Fai la differenziata"

1.3 DESCRIZIONE DELLO SCOPO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi non è soltanto una guida ai servizi offerti dall'Azienda **Ecologia Oggi Spa**, ma è un documento che stabilisce un "patto" fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente, basato su:

- definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure (anche tramite informatizzazione);
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione ed informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e "*customer - satisfaction*", di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del **reclamo** direttamente al Gestore del servizio e al Comune di Cosenza.

1.4 PROFILO AZIENDALE

Company Profile Ecologia Oggi SPA

La Società ECOLOGIA OGGI S.p.A. opera nel settore ambientale dal 22 luglio 1987 e nello specifico fornisce servizi che comprendono la raccolta di rifiuti speciali, pericolosi e non, la bonifica dei siti contaminati, la gestione di impianti di depurazione, le analisi e il controllo, nonché il recupero delle acque di sentina, di residui oleosi. Essa effettua un sistema integrato di trattamento dei rifiuti e privilegia il recupero dei materiali, attraverso la selezione e il trattamento, rispetto allo smaltimento in discarica.

La rete di intervento aziendale si estende sull'intero territorio dell'Italia Meridionale. È dotata di Piattaforma CONAI per il recupero e la valorizzazione dei rifiuti differenziati quali carta, cartone, lattine, vetro, legno, plastica, imballaggi misti,

ingombranti e RAEE. Attraverso l'impiego di Piattaforme Polifunzionali, ubicate specificatamente nel comune di Lamezia Terme e nell'area del Porto di Gioia Tauro, la Società tratta i liquidi speciali pericolosi e non, quali oli vegetali esausti, oli minerali liquidi da attività artigianali, industriali, acque piazzale.

La struttura aziendale è, inoltre, fortemente motivata per la cooperazione con imprese europee ed extra europee operanti nel settore ambientale, con accordi finalizzati allo scambio di know-how. Grazie all'esperienza consolidata delle sue maestranze, ad un'area commerciale, un'area programmazione e servizi, un'area amministrativa, un'area operativa esterna si propone come una realtà all'avanguardia nel panorama delle aziende del settore.

Nell'anno 2007 ECOLOGIA OGGI S.p.A. è stata inserita tra le prime 100 eccellenze italiane nel 2° rapporto dell'Eurispes (Istituto di studi Politici, Economici e Sociali). L'Azienda lavora in regime di qualità UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001 ed utilizza, per le attività di controllo, classificazione e trattamento dei rifiuti, laboratori di analisi esterni in grado di produrre reports dettagliati su tutte le caratteristiche chimico - fisiche dei rifiuti.

La Società risulta regolarmente iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese Esercenti Servizi di Smaltimento dei Rifiuti ed è quindi abilitata ad operare su tutto il territorio nazionale

Ecologia Oggi S.p.A. nello specifico svolge attività di:

- ❖ *Raccolta Frazione Secca Indifferenziata;*
- ❖ *Raccolta Frazione Umida, Frazione Verde e Legno;*
- ❖ *Raccolta Multimateriale;*
- ❖ *Raccolta Carta e Cartone;*
- ❖ *Raccolta Pannoloni e Pannolini;*
- ❖ *Raccolta Ingombranti e RAEE;*
- ❖ *Raccolta RUP;*
- ❖ *Raccolta Pile e Farmaci;*
- ❖ *Raccolta indumenti dismessi e olio vegetale esausto;*

- ❖ *Gestione Isole Ecologiche mobili;*
- ❖ *Gestione Isola Ecologica di via Baccelli;*
- ❖ *Servizio Lavaggio Cassonetti;*
- ❖ *Servizi di Spazzamento e Lavaggio Strade e Fontane;*
- ❖ *Distribuzione attrezzature (mastelli, carrellati, taniche, compostiere);*
- ❖ *Ripristino del decoro urbano;*
- ❖ *Campagna di Informazione sulla Raccolta Differenziata;*

La Sede legale di Ecologia Oggi S.p.A. è ubicata nel comune di Lamezia (CZ), in via Cassoli n. 18; l'unità operativa è ubicata presso via Pietro Nenni (CS); la sede degli uffici amministrativi è ubicata a Cosenza in Via Giuliani n. 5 (primo piano), mentre la sede dell'ufficio Info Green si trova in via XXIV Maggio n. 32.

Principi fondamentali:

❖ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL SERVIZIO

Ecologia Oggi S.p.A. garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato indicato nel contratto di appalto stipulato con il Comune di Cosenza, sia fra le diverse aree territoriali di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

❖ CONTINUITÀ

La nostra Azienda garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio cittadino.

Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quale eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti.

Ecologia S.p.A. si impegna costantemente a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

❖ **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Ecologia Oggi S.p.A. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. Per tale motivo si assume ogni sorta di iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

❖ **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- ✓ la continuità del servizio
- ✓ la tutela dell'ambiente
- ✓ la formazione del personale
- ✓ le procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- ✓ la rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Per garantire un adeguato servizio all'utenza ECOLOGIA OGGI S.p.A. si impegna a:

- ✓ utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi elettrici, spazzatrici, contenitori, etc.);
- ✓ creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi;
- ✓ rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi di Ecologia Oggi S.p.A. è coerente con la normativa vigente, in particolare modo:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Art. 2 del D.L. 12 maggio 1995 n 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”; Art.11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 in materia di Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59 ;
- D.lgs 3 aprile 2006 n.152 Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati; Normativa e pianificazione Regionale applicabile.
- Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati, approvato con Delibera n. n9 del 27.03.2017.

2 LA CARTA DEI SERVIZI

2.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione rifiuti urbani e assimilati comprende l'intera vita del rifiuto, a partire dal momento in cui diviene tale per definizione di legge: da quando, cioè, il detentore decide di disfarsene fino a quando incontra il suo destino finale. È dunque costituito non soltanto dalla raccolta e trattamento dei rifiuti e dalle modalità con le quali essi vengono conferiti ma anche dall'informazione relativa alle possibilità del cittadino di conferire correttamente, la sua educazione ed il proficuo interscambio tra quest'ultimo ed il gestore per garantire l'efficienza del servizio, contenere e risolvere situazioni emergenziali.

2.2 IL PATTO TRA GESTORE E CITTADINI

La Carta dei Servizi non si presenta soltanto come una dichiarazione degli impegni assunti dal Gestore, ma costituisce un patto tra detto soggetto e i cittadini fruitori del servizio, che assumono un ruolo attivo nella corretta conduzione dello stesso.

2.3 L'IMPEGNO DEL GESTORE: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il soggetto gestore si impegna a basare l'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti sul rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità, così come garantito per l'erogazione dei servizi di pubblico interesse a livello costituzionale.

È cura del gestore, inoltre, garantire parità di trattamento del servizio prestato tra diverse aree geografiche e fra diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti del sistema infrastrutturale del Comune di Cosenza.

Il soggetto gestore si impegna a lavorare per fornire opportunità alle categorie di utenti potenzialmente fragili (anziani, disabili, utenti appartenenti a fasce sociali deboli):

- riducendo al minimo l'attesa agli sportelli front office con il pubblico (es. punto InfoGreen) per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza;
- rendere *accessibile* il sito web, proponendo contenuti informativi in modalità fruibili da un'ampia gamma di utenti, eliminando i possibili ostacoli derivanti da eventuali disabilità o di tipo tecnologico (obsolescenza tecnologica, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive).

TAB. A– ELENCO DEI SERVIZI EROGATI

Categoria	Acronimo		Descrizione servizio
Prevenzione e riduzione			
	Compost		Fornitura compostiere
Servizi raccolta differenziata cinque matrici principali	Residuo		RD domiciliare rifiuto urbano secco - residuo
	Organico		RD domiciliare organico
	Carta		RD domiciliare carta e imballaggi in carta e cartone
	Plastica e metalli		RD domiciliare imballaggi in multimateriale
	Vetro		RD domiciliare imballaggi in vetro
Altri servizi di raccolta differenziata	Cartone		RD cartone utenze commerciali
	Pannolini		RD Pannolini e pannoloni
	Ingom.		RD domiciliare ingombranti (servizio su chiamata)
	Verde		RD sfalci di verde
	RAEE		RD domiciliare RAEE
	Indumenti-Usati		Raccolta domiciliare Indumenti e Tessili
	Oli vegetali		Raccolta domiciliare Oli vegetali esausti
	Isola Ecologica		RD presso CdR comunale
	RD Mercati		RD aree mercatali
	RD Feste		RD feste e manifestazioni

	RD Pericolosi		RD Pile, farmaci, RUP (rifiuti urbani pericolosi)
Servizi pulizia	Sp. Manuale		Pulizia manuale di mantenimento e cestelli
	Sp. Meccanizzato		Spazzamento meccanizzato
	Sp. Eventi		Pulizia mercati, feste, manifestazioni
	Sp. Abb.		Decoro urbano
Servizi complementari	Lav. Stra.		Lavaggio caditoie e punti di pregio strade
	Lav. Cont.		Lavaggio contenitori RUP, cestini gettacarta e grandi contenitori RD
Trasporti	Trasbordi e trasporti		Trasferenza e trasporto rifiuti a impianti finali
Altri servizi			Raccolta rifiuti cimiteriali
			Pulizia in caso di nevicata

I NOSTRI SERVIZI

Raccolta frazione organica

La raccolta della frazione organica viene effettuata con frequenza 3/7 presso le utenze domestiche (UD), con frequenza 3/7 presso tutte le utenze non domestiche (UND) e con frequenza 8/7 presso le utenze non domestiche food.

Raccolta frazione residua (indifferenziata)

La raccolta della frazione del residuo viene effettuata con frequenza 1/7 (solo il martedì) presso tutte le utenze domestiche (UD), non domestiche (UND) e non domestiche food.

Raccolta carta congiunta

Per carta si intende la parte di rifiuti domestici composta da carta, giornali, riviste, imballaggi in carta e cartone, contenitori tetrapak.

La raccolta della frazione della carta viene effettuata con frequenza 1/7 presso tutte le utenze non domestiche (UND) e non domestiche food; con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche (UD).

Raccolta imballaggi in plastica e metalli

La raccolta della frazione del multimateriale viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche (UD); con frequenza 3/7 presso tutte le utenze non domestiche (UND) e con frequenza 4/7 presso le utenze non domestiche food.

Raccolta vetro

La raccolta della frazione del vetro viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche (UD); con frequenza 3/7 presso tutte le utenze non domestiche (UND) e con frequenza 4/7 presso le utenze non domestiche food.

Raccolta cartone selettivo

Si prevede raccolta di cartone selettivo per le utenze non domestiche grandi produttrici di tale materiale con frequenza 6/7.

Raccolta imballaggi in legno

La raccolta delle cassette e gli altri contenitori in legno viene effettuata con frequenza 2/7 presso tutte le utenze non domestiche (UND) e con frequenza 1/7 presso le utenze non domestiche food.

Raccolta ingombranti, RAEE e sfalci di manutenzione di giardini privati

Per ingombranti si intende quella frazione di rifiuti urbani costituiti da beni di notevoli dimensioni che non possono essere conferiti al servizio ordinario di raccolta, quali: poltrone, divani, armadi, materassi.

Per RAEE si intendono tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (monitor, computer, piccoli elettrodomestici, lampade, condizionatori ecc.).

Per sfalci si intendono i residui della manutenzione del verde da giardini privati.

La raccolta dei rifiuti di cui sopra avviene tramite richiesta telefonica di conferimento. La raccolta viene effettuata con frequenza quotidiana, 6/7 (domenica esclusa) ed il relativo ritiro avviene entro 48 ore dalla chiamata (escludendo la domenica). Tale servizio viene svolto nel turno pomeridiano, dalle 12:00 - 18:00.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

La raccolta avviene con cadenza bimestrale al fine di raggiungere tutte le utenze minimo 6 volte l'anno.

RACCOLTA INDUMENTI E TESSILI

La raccolta avviene con cadenza bimestrale al fine di raggiungere tutte le utenze minimo 6 volte l'anno.

RACCOLTA PANNOLINI E PANNOLONI

Le utenze interessate al ritiro di pannolini e pannoloni vengono inserite in un apposito elenco in continuo aggiornamento e sono servite con frequenza 6/7.

SPAZZAMENTO ZONA PEDONALE

Lo spazzamento "Zona Pedonale" riguarda Corso Mazzini e Via Caloprese da Palazzo dei Bruzi a Piazza Loreto, compreso: Piazza dei Bruzi, Piazza 11 Settembre, Piazza Bilotti, Piazza Loreto, slarghi e aree libere comunali comprese in tali limiti

SPAZZAMENTO CENTRO URBANO

Lo spazzamento "Centro Urbano" riguarda l'area compresa tra:

Viale Giacomo Mancini (viale escluso);

Viale della Repubblica (viale escluso);

Via Padre Giglio (via esclusa);

Lungo Busento Tripoli (via inclusa), Via Sertorio Quattromani (via inclusa), Via Alarico (via inclusa), Piazza Giacomo Mancini (via inclusa), Via Cesare Baccelli (via inclusa).

SPAZZAMENTO STRADALE MISTO

Lo spazzamento misto si dovrà estendere a tutte le strade pubbliche del territorio comunale

(comprese frazioni, contrade e case sparse) fino ai confini con i comuni limitrofi.

LAVAGGIO CARRELLATI, CASSONETTI E ALTRE ATTREZZATURE STRADALI

LAVAGGIO STRADE, PIAZZE, MARCIAPIEDI E PULIZIA FONTANE PUBBLICHE

Il lavaggio pianificato delle strade viene eseguito espletando le attività di seguito elencate:

- lavaggio ad alta pressione meccanico di tutte le strade e piazze pubbliche, compresi i marciapiedi e tutte le aree pubbliche adiacenti, i cassonetti e le attrezzature a servizio della raccolta;
- lavaggio ad alta pressione (interno ed esterno), la disinfezione e manutenzione dei cassonetti, dei contenitori vari e delle attrezzature a servizio della raccolta;
- lavaggio cestini di tutti i tipi (compresi quelli per la cenere), panchine ed arredo urbano.

RACCOLTA SFALCI DA MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO E RIFIUTI DA SPAZZAMENTO MANUALE DELLE STRADE

PULIZIA E RACCOLTA RIFIUTI AREE MERCATALI

Tali servizi, compresi nell'appalto, comprendono la pulizia e la raccolta dei rifiuti in occasione dei mercati settimanali nonché di altri mercati stagionali o legati a particolari eventi (fiere, mostre, ecc.).

RIPRISTINO DECORO URBANO

Il territorio urbano è oggetto di monitoraggio continuo al fine di provvedere al ripristino del decoro urbano e dell'igiene pubblica, anche in caso di episodi di

abbandono illegale di rifiuto su area pubblica ad uso pubblico, la cui rimozione dovrà avvenire con squadra apposita.

DISTRIBUZIONE DI COMPOSTIERE

Il compostaggio domestico è una delle prime azioni finalizzate alla riduzione dei rifiuti direttamente da parte dell'utenza. Ecologia Oggi S.p.A. proporrà una specifica campagna di compostaggio domestico che prevedrà la distribuzione gratuita di n. 800 compostiere alle utenze aventi i requisiti necessari.

FIERE, SAGRE, MANIFESTAZIONI ED EVENTI ASSIMILABILI

In occasione di fiere, sagre, manifestazioni ed eventi è previsto il ritiro dei rifiuti e vengono effettuate le operazioni di pulizia delle aree interessate.

ATTIVITÀ IN CASO DI NEVICATE

In caso di nevicate è prevista l'attività di sgombero manuale e con i mezzi della neve nelle strade.

FORNITURA E GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

Isole ecologiche mobili dislocate in diversi punti del territorio comunale, nei vari giorni e nelle diverse ore opportunamente comunicati, dov'è possibile conferire organico, residuo, vetro, multimateriale, carta, olio vegetale esausto, piccoli RAEE, pile e farmaci.

GESTIONE E PRESIDIO CENTRI DI RACCOLTA CDR COMUNALE

La gestione dei CDR per la raccolta differenziata dei rifiuti costituisce attività di pubblico interesse, disciplinata dal Regolamento redatto ai sensi dell'art.198 Comma 2 del D.lgs.152/2006.

Il CDR costituisce un anello fondamentale del sistema di gestione dei rifiuti e garantisce agli utenti la possibilità di conferire autonomamente le diverse frazioni di rifiuti ad integrazione del servizio di raccolta “porta a porta”.

Dall’11 Aprile 2017 è aperta al pubblico l’Isola Ecologica “Vecchia Stazione”, ubicata in via Cesare Baccelli, dove è possibile conferire i seguenti rifiuti:

- ✓ Rifiuti ingombranti quali materassi, poltrone sedie, tavoli e mobili in genere (ingombrati)
- ✓ Frigo, condizionatori, PC e piccoli elettrodomestici (RAEE)
- ✓ carta e cartone
- ✓ imballaggi in vetro
- ✓ imballaggi in materiali misti
- ✓ pile esauste
- ✓ legno
- ✓ farmaci
- ✓ abbigliamento–indumenti usati

L’Isola Ecologica è aperta dal lunedì alla domenica, dalle ore 7:00 – 16:00 (orario continuato).

Inoltre si dà atto che, in aggiunta all’isola Ecologica situata in Via Baccelli, è in fase di realizzazione un secondo centro di raccolta.



CHI PUÒ CONFERIRE ALL'ISOLA ECOLOGICA

I soggetti che possono conferire sono:

- privati cittadini residenti nel Comune di Cosenza
- cittadini, anche non residenti, iscritti al ruolo Tari nel Comune di Cosenza
- Commercianti, titolari di rapporti di vicinato, con esercizi commerciali ubicati nel territorio comunale, iscritti a ruolo Tari del Comune di Cosenza. Tali soggetti possono conferire i propri rifiuti, solo per quantitativi limitati e di modeste entità, con esclusione di imballaggi, ingombranti e RAEE, se derivanti dalla propria attività commerciale.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL CONFERIMENTO

Per Utenze domestiche i documenti necessari sono i seguenti:

- Documento di riconoscimento personale;
- Tessera Sanitaria dell'intestatario della tassa di sui rifiuti, regolarmente iscritto al ruolo TARI. Nel caso in cui il conferimento, fosse delegato ad un membro del nucleo familiare, diverso dall'intestatario della tassa sui rifiuti, sarà comunque necessaria la presentazione della tessera sanitaria del regolare intestatario o eventualmente copia della medesima.

Per le Utenze Non Domestiche i documenti da presentare sono i seguenti:

- documento di riconoscimento personale del titolare dell'utenza non domestica
- numeri di partita IVA e/o C.F dell'utenza non domestica.

PREMIALITÀ

Sono previsti incentivi economici per coloro i quali conferiscono in modo differenziato le tipologie di rifiuti di cui alla tabella che segue e si ottengono sulla base delle qualità ponderate dei rifiuti differenziati conferiti.

MATERIALE	COEFFICIENTI DI PODERAZIONE
CARTA E CARTONE	1.0
BOTTIGLIE IN VETRO, PLASTICA E METALLI	0.5
INGOMBRANTI NON FERROSI (divani, poltrone, materassi, sedie, tavoli, panchine di plastica, persiane, tapparelle ecc.)	0.1
INGOMBRANTI FERROSI Con esclusione dei beni durevoli (tv, computer, frigorifero, congelatore)	0.4
INGOMBRANTI IN LEGNO	0.4
RUP (pile, farmaci, batterie)	1.0

Il calcolo della quantità ponderata viene effettuato sommando la quantità effettivamente conferita presso la struttura comunale (per tipologia di rifiuto), moltiplicata per i rispettivi coefficienti di ponderazione.

Ogni eco-punto viene convertito in un controvalore di spesa pari ad euro 0.10 per ogni chilogrammo ponderato di rifiuto conferito, fino ad un massimo di euro 70.00 per anno solare (non è previsto il cumulo delle pesature per conferimenti avvenuti in anni solari diversi).

TIPOLOGIA RACCOLTA	MEZZO IMPIEGATO
Frazione organica da UD e UND	Costipatore (1 Autista+1 Operatore)
	Vasca (2 Operatori)
Frazione residua da UD e UND	Costipatore (1 Autista+1 Operatore)
	Vasca (2 Operatori)
	compattatore (1 Autista+2 Operatore/1 Autista)
Frazione carta congiunta da UD e UND	compattatore (1 Autista+2 Operatore/1 Autista)
	Vasca (2 Operatori)
Frazione Plastica e metalli da UD e UND	costipatore (1 Autista+1 Operatore)
	vasca (2 Operatori)
Frazione vetro da UD & UND	Costipatore (1 Autista+1 Operatore)
	Vasca (2 Operatori)
Raccolta cartone da UND su segnalazione	compattatore (1 Autista+2 Operatore/1 Autista)
Raccolta Frazione Organica e Legno da UND	Bivasca 5+2,3 mc su telaio 75 Q.li ibrida (1 Autista)
	Bivasca 1,15+1,15 mc su telaio elettrico (1 Operatore)
Raccolta Frazione Organica e Vetro da UND	Bivasca 5+2,3 mc su telaio 75 Q.li ibrida (1 Autista)
	Bivasca 1,15+1,15 mc su telaio elettrico (1 Operatore)
Raccolta plastica e metalli daUND	compattatore (1 Autista+2 Operatore/1 Autista)
Raccolta ingombranti, RAEE e sfalci	Pianale con sponda idraulica su telaio 35 Q.li a metano (1 Autista + 1 Operatore)
	Pianale fisso su telaio 50 Q.li a metano (1 Autista + 1 Operatore)
Raccolta RUP	Furgonato Elettrico
Raccolta Oli vegetali Esausti	Vasca 5mc su telaio 35 Q.li a Metano (1 Autista+1 Operatore/1 Autista)
Raccolta indumenti usati	Vasca 5mc su telaio 35 Q.li a Metano (1 Autista+1 Operatore/1 Autista)
Raccolta pannolini e pannoloni	Vasca 5mc su telaio 35 Q.li a Metano(1 Autista+1 Operatore/1 Autista)
Trasbordi	Lift a metano
	Compattatore 4 assi euro 6
	lift con imp. Scarrabile e gru elettrico

SERVIZI	MEZZO IMPIEGATO
----------------	------------------------

Spazzamento zona pedonale	Spazzatrice uomo a terra (1 Operatore)
	Aspiratore elettrico (1 Operatore)
Spazzamento Centro Urbano	Autocarro Elettrico (1 Operatore)
	Autocarro Elettrico (1 Operatore)
Spazzamento strade Misto	Spazzatrice 2 m elettrica (1 Operatore)
	Spazzatrice 6 mc comb. euro 6 (1 Operatore+ 1 Autista)
	Spazzatrice 6 mc euro6 + triturafoglie (1 Operatore+ 1 Autista)
	Spazzatrice 6 mc a metano (1 Operatore+ 1 Autista)
Lavaggio Strade e Autospurgo	Autocarro (1 Operatore)
	Autobotte 6 mc EURO 6
	Boost uomo a bordo elettrico
Lavaggio carrellati cassonetti	Lava carrellati Euro 6
Raccolta Sfalci da manutenzione del verde	vasca 5 mc su telaio 35 q.li a metano (1 Operatore/1 Autista+1 Operatore)
Raccolta Decoro Urbano: Rimozione rifiuti abbandonati; rimozione carcasse animali; rimozione siringhe	vasca 5 mc su telaio 35 q.li a metano (1 Operatore/1 Autista+1 Operatore)
Pulizia e raccolta rifiuti aree mercatali	vasca 5 mc su telaio 35 q.li a metano (1 Operatore/1 Autista+1 Operatore)
	Spazzatrice meccanica e vasca da 5 m ³ (1 Autista+1 Operatore)
Fiera sagre manifestazioni	vasca 5 mc su telaio 35 q.li a metano (1 Operatore/1 Autista+1 Operatore)
	spazzatrice 6 mc a metano
Attività in caso di neve	Attività sgombro manuale e con mezzi in possesso dell'impresa, della neve strade a ridosso degli assi viari.
Raccolta rifiuti cimiteriali (Rifiuti assimilati)	bivasca 5 +2,3 mc su telaio 75 q.li ibrida (cimiteri frazioni)
	spazzatrice 6 mc a metano (cimiteri frazioni)
4 Isole Ecologiche Mobili + Automezzo per il servizio metano	4 Isole Ecologiche Mobili
SOLE ECOLOGICHE	n.2 Isole Ecologiche Comunali

PARCO AUTOMEZZI

















2.3.1 IL GESTORE DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE

Il gestore del servizio si impegna, sulla base dei principi di efficienza ed efficacia rivolti al miglioramento continuo, con soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali, a garantire standard di qualità che comprendono:

- ✓ igiene del territorio, ottenuta tramite lavaggio e sanificazione programmati in base alle esigenze territoriali e stagionali;
- ✓ controllo, modifica e ripristino dei contenitori forniti all'utenza, sulla base di controlli periodici e segnalazioni da parte dei cittadini;
- ✓ interventi in emergenza: il gestore si incarica di rispondere prontamente alle situazioni emergenziali di pericolo ambientale per abbandono rifiuti, incidenti stradali, eventi straordinari secondo le modalità fissate dal contratto di servizio;
- ✓ puntualità nella risposta alle richieste e agli appuntamenti concordati con gli utenti all'interno della fascia di puntualità concordata e fissata in un numero prefissato di ore;
- ✓ continuità del servizio: dovrà essere garantita, per quanto possibile, riducendo al minimo i tempi degli eventuali disservizi;
- ✓ educazione: il gestore si impegna a fornire un'adeguata informazione all'utenza sui servizi disponibili, il corretto comportamento da tenere e le finalità del servizio, in modo da promuovere il coinvolgimento attivo dell'utenza. Oltre a ciò, effettua attività di promozione della cultura dei servizi pubblici, il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

2.4 COMUNICAZIONI AD ECOLOGIA OGGI SPA - LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Ecologia Oggi S.P.A. gestore del Servizio della Raccolta Differenziata “porta a porta” nella Città di Cosenza, con l'intento di essere più vicina agli utenti, offre un servizio quotidiano di comunicazione con i cittadini attraverso diversi canali.

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi, formulando un reclamo ad Ecologia Oggi Spa attraverso i canali opportuni, in primis attraverso il “Servizio Clienti”, telefonando al numero 0984414006. Il cittadino/utente deve fornire tutte le informazioni in suo

possesso utili per la verifica del disservizio e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dall'azienda.

Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Servizio Clienti e nella risposta Ecologia Oggi Spa indicherà all'utente consumatore 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. All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e se la complessità del reclamo non consentirà il rispetto dei tempi prefissati.

Sulla base del principio di trasparenza, il Gestore si impegna:

1. a mantenere un portale internet ad alta accessibilità ed interattività, dove reperire informazioni sui servizi offerti, Carta dei Servizi e regolamenti;
2. a curare i rapporti con il Comune di Cosenza, in un interscambio costruttivo e di reciproco beneficio, volto a garantire le migliori condizioni di servizio e rispondenza dello stesso alle esigenze delle utenze e comunità;
3. a promuovere iniziative rivolte al miglioramento continuo degli aspetti di trasparenza e semplificazione nell'accesso ai servizi, collaborando con il Comune di Cosenza;
4. ad utilizzare diversi mezzi di informazioni, tra cui, avvisi ed opuscoli, allo scopo di garantire la più ampia informazione sulla raccolta differenziata;
5. a garantire la corrispondenza tra i servizi erogati e gli standard fissati: per fare ciò, si impegna, altresì, a dare pubblicità degli esiti di dette verifiche;
6. ad adottare, in ogni sua comunicazione e nei rapporti con l'utenza, un linguaggio semplice e comprensibile;
7. a basare i rapporti con l'utenza sulla cortesia ed il rispetto e la cui efficacia e rispondenza alle esigenze dell'utente dovrà essere verificata attraverso sondaggi a campione, questionari valutativi e interviste. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003.

2.5 L'UFFICIO INFOGREEN

Presso l'Ufficio Info Green (via XXIV Maggio, n. 62) tutti i cittadini potranno ritirare materiale di consumo (sacchetti, mastelli, etc.).

L'Ufficio Info Green rimane aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00-13:00 e 14:00-18:00 e il Sabato ore 9:00-13:00 rappresenta, inoltre, un punto di informazione per i rapporti con gli utenti.



2.6 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

I cittadini sono chiamati a collaborare al corretto funzionamento del servizio di gestione rifiuti attraverso il rispetto dei regolamenti comunali, rivolti ad applicare nella pratica i dettami del senso civico e spirito collaborativo che li ha ispirati. In sintesi, ai cittadini è richiesto:

- adottare e mantenere comportamenti rispettosi dell'ambiente;

- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti dotati di imballaggio;
- effettuare correttamente la raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi;
- effettuare il conferimento di questi ultimi presso il Centro di Raccolta;
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove possibile, ai Centri di Raccolta;
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi indicati da calendario, avendo cura di non lasciare i sacchi ad occupare troppo a lungo gli spazi pubblici;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta periodici rivolti alla liberazione delle strade per lo spazzamento notturno (ove previsti e comunicati all'utenza);
- affrontare le uscite con gli animali domestici muniti di sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni da conferire entro i cestini portarifiuti;
- utilizzare i cestini stradali soltanto per i piccoli rifiuti e occasionalmente;
- in caso di nevicate preoccuparsi di rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione;
- segnalare prontamente situazioni emergenziali o disservizi che vengano eventualmente a crearsi;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli ai Centri di Raccolta o in alternativa utilizzare il servizio a domicilio in seguito meglio dettagliato.

Servizio di ritiro ingombranti



3 L'APPLICAZIONE DELLA CARTA

3.1 VALIDITÀ DELLA CARTA DI SERVIZIO

La Carta dei Servizi qui presentata ha una validità di 12 mesi. Le eventuali revisioni saranno comunicate attraverso i canali di comunicazione del Comune e del Gestore.

3.2 STANDARD DI QUALITÀ ED AMBIENTALI

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli indicatori identificati a livello regionale per la valutazione della qualità del servizio possono essere sintetizzati come nelle tabelle seguenti.

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Continuità e regolarità dell'erogazione	Continuità e servizio di emergenza	Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare. Standard garantito Servizio continuo, a meno di cause di forza maggiore. Lo sciopero viene disciplinato in base alla Legge 146/90.
2	Continuità e regolarità dell'erogazione	Tempi di preavviso per interventi programmati	Standard garantito L'avviso di interruzioni programmate del servizio.
3	Continuità e regolarità dell'erogazione		Per quanto riguarda servizi specifici di: <ul style="list-style-type: none"> - asporto delle siringhe potenzialmente infette; - rimozione carcasse animai, trasporto e lo smaltimento delle carcasse ai sensi del regolamento CE 10639/2009 e del regolamento UE 142/2011 - -Rimozione rifiuti delle deiezioni canine negli sgambatoi / dogpark e aree verdi presenti nel territorio comunale

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
4	Valutazione della qualità del servizio	Attività monitoraggio del Servizio	Attività di monitoraggio del Servizio che prevende la somministrazione di un questionario ai cittadini, che permetterà di attuare un'indagine sulle conoscenze sulla tematica della differenziata e sull'andamento della campagna di comunicazione, raccogliendo anche critiche costruttive e suggerimenti. I dati raccolti verranno elaborati per monitorare il gradimento delle iniziative e per intervenire tempestivamente per risolvere situazioni di criticità.
5	Completezza e accessibilità all'informazione	Informazione all'utenza	Il gestore: - informa l'utente sulle quantità raccolte, - rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, - informa sulle procedure nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante, - informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità, - si impegna ad effettuare analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti e ne comunica i risultati
6	Livelli minimi dei servizi		Il Gestore garantisce i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente, per assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e Gestori.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Modalità del servizio raccolta	Aspetti gestionali	L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.
2	Modalità del servizio RD	Raccolte differenziate	Il piano di gestione delle raccolte differenziate viene esplicitato e presentato ai cittadini (necessario calendario di riferimento); deve infatti coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.
3	Frequenze di raccolta	Raccolta porta a porta	Il Gestore assicura una frequenza di raccolta differenziata per tipologia di utenza e territorio in coerenza al capitolato d'appalto stipulato con il Comune.
4	Modalità del servizio pulizia suolo	Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico	Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti dal Gestore in accordo con il Comune. Rientrano nell'attività la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, svuotamento cestini gettacarte, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, ecc. Il servizio viene organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
5	Controllo e ripristino funzionalità contenitori	Aspetti gestionali	Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente e assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati.
6	Scostamento tra servizio reso e programmato	Ripristini	Il Gestore garantisce l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma.
7	Crisi impiantistica	Piano Emergenza	In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso al Comune di Cosenza.

3.3 CONTATTO CON L'UTENZA

L'elemento di interscambio con l'utenza guida l'attività del Gestore, che deve essere rivolta al suo miglioramento continuo.

La valutazione della qualità del servizio è, infatti, uno degli elementi di maggiore importanza nel rapporto con l'utenza. Tale valutazione discende dal confronto con gli standard proposti dal Gestore e la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di raccolta e gestione rifiuti, i servizi accessori e complementari.

I canali di contatto tra Gestore e Utente si articolano negli sportelli, il numero verde 800400506 oppure il numero 0984-414006 la corrispondenza, i servizi online. In base al principio di equità, il Gestore è tenuto a rapportarsi in modo adeguato con gli utenti a particolare fragilità: l'accessibilità a sportelli e servizi telefonici e online deve essere garantita ad utenti disabili e anziani, a ridotte capacità motorie, sensoriali o cognitive, non soltanto in termini di possibilità, ma anche di effettiva utilizzabilità ed efficacia, con controllo dei tempi di attesa e verifica della comprensione delle informazioni.

3.4 SERVIZI, COME E QUANDO

Calendario dei conferimenti UD zona Rossa (quadrilatero piazza Bilotti, Isola Pedonale, corso Telesio)

COSENZA, CONTINUA A FARE LA DIFFERENZA!

FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
Ieri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.

CALENDARIO SETTIMANALE DI CONFERIMENTO UTENZE DOMESTICHE

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione o condominio
dalle ore 6:00 alle ore 8:00.

LUNEDÌ	 ORGANICO	GIOVEDÌ	 CARTA E CARTONE
MARTEDÌ	 SECCO RESIDUO	VENERDÌ	 ORGANICO
MERCOLEDÌ	 ORGANICO  VETRO	SABATO	 PLASTICA E METALLI

Calendario dei conferimenti UD “resto della città”

COSENZA, CONTINUA A FARE LA DIFFERENZA!

FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
leri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.

CALENDARIO SETTIMANALE DI CONFERIMENTO
UTENZE DOMESTICHE

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione o condominio
dalle ore 20:00 alle ore 00:00.

LUNEDÌ	 SECCO RESIDUO	GIOVEDÌ	 ORGANICO
MARTEDÌ	 ORGANICO  VETRO	VENERDÌ	 PLASTICA E METALLI
MERCOLEDÌ	 CARTA E CARTONE	DOMENICA	 ORGANICO

Calendario dei conferimenti UND e UND food zona Rossa (quadrilatero piazza Bilotti, Isola Pedonale, corso Telesio)

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio							
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE							
Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio rispettando giorni e orari.							
	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
6:00 8:00	ORGANICO PLASTICA METALLI	SECCO RESIDUO	ORGANICO VETRO	CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	PLASTICA METALLI VETRO	VETRO
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE LEGNO	CARTONE	CARTONE LEGNO	

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio							
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE FOOD							
Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio rispettando giorni e orari.							
	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
6:00 8:00	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO SECCO RESIDUO	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO VETRO
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE LEGNO	
14:00 15:00							ORGANICO

Calendario dei conferimenti UND e UND food - “Resto della città”

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	
				LEGNO		LEGNO	
20:00 00:00	SECCO RESIDUO	ORGANICO	CARTA E CARTONE	ORGANICO	PLASTICA METALLI	VETRO	ORGANICO
		VETRO		PLASTICA METALLI			VETRO
							PLASTICA METALLI

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE FOOD

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	
						LEGNO	
14:00 15:00						ORGANICO	
20:00 00:00	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO
	SECCO RESIDUO	PLASTICA METALLI	CARTA E CARTONE	PLASTICA METALLI	PLASTICA METALLI	VETRO	VETRO
		VETRO			VETRO		PLASTICA METALLI

4 GLOSSARIO

Raccolta: comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

Raccolta “porta a porta”: metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività), mediante l’utilizzo di sacchetti, contenitori, bidoncini ad uso esclusivo delle singole utenze.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Rifiuto secco residuo: tutte le frazioni di rifiuto non separabili e riciclabili destinate allo smaltimento (discarica o inceneritore).

Rifiuto secco riciclabile: rifiuti a basso tasso di umidità, comprendenti tutte le frazioni passibili di recupero, riciclaggio e riutilizzo (carta e cartone e imballaggi di carta e cartone, plastica e imballaggi in plastica, vetro e imballaggi in vetro, metallo e imballaggi in metallo).

Rifiuto umido: tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

Carta congiunta: si intende la parte di rifiuti domestici composta da carta, giornali, riviste, imballaggi in carta e cartone, contenitori tetrapak.

Rifiuto verde: definisce gli scarti vegetali derivanti dai lavori di sfalcio dell’erba, della pulizia e della potatura di piante (ramaglie).

Utenti Domestici (UD): tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

Utenti Non Domestici (UND): tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.

Ecologia Oggi®