

Utenze del Comune di Cervo: FAQ domande frequenti

A) UTENZE DOMESTICHE

COSA E COME DIFFERENZIARE?

- Nel dubbio è consigliabile consultare la guida con elenco alfabetico e dettagliato dei rifiuti "CENTALOGO". Questo viene consegnato insieme al kit della raccolta; inoltre, sarà consultabile anche mediante un APP che è in fase di attivazione.

- LA CARTA E CARTONE

1) COSA DIFFERENZIARE?

Giornali, riviste, fotocopie, libri, quaderni e opuscoli non plastificati, imballaggi in carta e cartone, confezioni Tetra Pak®, sacchetti di carta.

2) COME DIFFERENZIARE?

Butta la carta e il cartone nel contenitore di colore **blu** che ti viene fornito (se abiti in una zona servita dal servizio porta a porta) o nel bidone **blu** che trovi nei pressi di casa tua (se abiti in una zona servita dalla raccolta di prossimità). I bidoni saranno tutti chiusi e potranno essere aperti con apposita chiave o tessera magnetica.

- LA PLASTICA E I METALLI

1) COSA DIFFERENZIARE?

Bottiglie e contenitori in plastica, piatti e bicchieri in plastica usa e getta, reti per frutta e verdura, vaschette e imballaggi in polistirolo, scatole e barattoli per alimenti, lattine, tappi in alluminio o acciaio, tubetti in alluminio (es. creme, dentifricio), fogli e vaschette di alluminio per cucina.

2) COME DIFFERENZIARE?

Butta le plastiche e i metalli nel sacco di colore **giallo** che ti viene fornito (se abiti in una zona servita dal servizio porta a porta) o nel bidone **giallo** che trovi nei pressi di casa tua (se abiti in una zona servita dalla raccolta di prossimità). I bidoni saranno tutti chiusi e potranno essere aperti con apposita chiave o tessera magnetica.

- IL VETRO

1) COSA DIFFERENZIARE?

Bottiglie, vasetti e contenitori in vetro.

2) COME DIFFERENZIARE?

Butta il vetro nella campana **verde** che trovi nei pressi di casa tua.

- L'ORGANICO

1) COSA DIFFERENZIARE?

Avanzi alimentari, alimenti avariati separati dalle confezioni, filtri del tè, camomille e tisane, fondi di caffè, tovaglioli di carta sporchi (tipo Scottex), foglie e fiori recisi in piccole quantità, tappi di sughero, stecchini.

2) COME DIFFERENZIARE?

Butta l'organico nei sacchetti biodegradabili forniti in dotazione utilizzando l'apposito sottolavello areato. Getta i sacchetti dell'organico nel mastello **marrone** che ti è stato fornito (se abiti in una zona servita dal servizio porta a porta) o nel bidone **marrone** che trovi nei pressi di casa tua (se abiti in una zona servita dalla raccolta di prossimità). I bidoni saranno tutti chiusi e potranno essere aperti con apposita chiave o tessera magnetica.

- SECCO RESIDUO
 - 1) COSA DIFFERENZIARE?

Tutto quello che non è riciclabile, es. piccoli giocattoli, gomma, stracci, cocci di ceramica, carta sporca e oleata, mozziconi di sigarette spenti, scontrini, penne, accendini, polveri di aspirapolveri, cassette audio, cd, dvd e vinili, ecc.
 - 2) COME DIFFERENZIARE?

Butta il secco residuo nel sacco di colore grigio che ti viene fornito (se abiti in una zona servita dal servizio porta a porta) mentre il sacco va nel bidone grigio (se abiti in un servizio di prossimità). I bidoni saranno tutti chiusi e potranno essere aperti con apposita chiave o tessera magnetica.

Non riempire totalmente il sacco di colore grigio che ti viene fornito, assicurandoti che sia pieno per circa 2/3 del volume (se abiti in una zona servita dalle isole informatizzate ad accesso controllato).

- A COSA SERVE LA TESSERA MAGNETICA?
 - Per tutte le utenze domestiche permetterà di conferire presso i centri di raccolta e di ritirare i sacchetti presso gli ecosportelli/distributori automatici
 - Inoltre, per le sole utenze domestiche, rientranti nella zona servita con isole informatizzate ad accesso controllato, permetterà il conferimento presso le 8 postazioni ubicate sul territorio, privilegiando quelli più prossimi alla propria utenza.

- COSA BISOGNA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO TESSERA MAGNETICA?
 - 1) È necessario denunciare l'accaduto compilando **AUTODICHIARAZIONE AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 D.P.R. N. 445/2000** allegando copia del documento di riconoscimento inviando una mail igieneurbana.golfo@egea.it avente per oggetto SMARRIMENTO TESSERA al fine di riceverne una nuova al costo di **15 €**;
 - 2) Il gestore del servizio verificherà e bloccherà la tessera smarrita;
 - 3) Il gestore del servizio concorderà con appuntamento presso l'ecosportello per la registrazione della nuova tessera e la relativa consegna corrispondendo un costo di 15 €.
 - 4) I tempi per ricevere una nuova tessera sono quelli tecnici/operativi.

- CENTRI DI RACCOLTA
 - L'accesso è libero?
 - L'accesso è libero per tutte le UTENZE DOMESTICHE.
 - Quando sono aperti?
 - CDR di San Bartolomeo:
 1. Al momento dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle ore 07:00 alle ore 12:00
 2. Dal 19 luglio in poi dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle 08:00 alle 13:00
 - CDR di Andora
 1. Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 07:30 alle 11:30
 2. Martedì e giovedì dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 14:00 alle 16:00

- NUMERO VERDE **800.546.354**
 - Quando è attivo?
 - Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 18:00
 - Quali sono i compiti?
 - Ha il compito di raccogliere e smistare le richieste di intervento, di informazione e di reclami.

- SERVIZI PRESSO GLI ECOSPORTELLI
 - Dove sono ubicati?
 - Sono in fase di allestimento gli ecosportelli siti nel comune di Diano Marina ed Andora aperti 4 ore al giorno da lunedì al venerdì e 6 ore al sabato (seguirà comunicazione con tutte le indicazioni- indirizzo, orario e contatti).
 - L'accesso è libero?
 - Sì, negli orari di apertura.
 - Chi potrà aver accesso?
 - Tutti gli utenti TARI del bacino (Andora, Cervo, Cesio, Chiusanico, Diano Arentino, Diano Castello, Diano Marina, Diano San Pietro, San Bartolomeo al Mare, Stellanello; Testico e Villa Faraldi).
 - Cosa è possibile richiedere?
 - Ritiro di KIT per il conferimento, qualora non fosse stato già ritirato nelle giornate dedicate alla distribuzione, informazioni sul servizio, assistenza.

- SERVIZI PRESSO IL CENTRO SERVIZI DI SAN BARTOLOMEO AL MARE:
 - Dove è ubicato?
 - In Via Faraldi 105 a San Bartolomeo al Mare;
 - L'accesso è libero?
 - No, il ricevimento è su appuntamento;
 - Contatti preferenziali telefonici
 - N. VERDE **800.546.354**

- SERVIZIO RITIRO INGOMBRANTI
 - Il servizio è gratuito?
 - A chiamata massimo 2 volte all'anno per un massimo di 3 pezzi.
 - Ritiro diretto presso il centro di raccolta di San Bartolomeo al Mare entro i limiti stabiliti dal regolamento comunale.
 - Quanto costa il ritiro di ingombrante EXTRA?
 - Come indicato sul regolamento comunale.
 - Quando bisogna esporre l'ingombrante?
 - Attenersi a tutte le indicazioni ricevute telefonicamente, o via mail o via app.
 - Ritirate l'ingombrante all'interno di alloggi, cantine, magazzini, cortili ecc.?
 - Il ritiro NON potrà effettuarsi all'interno delle proprietà private; l'esposizione è a cura dell'utenza sul piano strada
 - Il ritiro all'interno della proprietà privata è a pagamento?
 - Gli operatori non sono autorizzati ad accedere nelle proprietà private neanche con un compenso.
 - Durante la consegna del nuovo arredamento posso consegnare quello vecchio al mobiliere?
 - Il mobiliere o la ditta edile, se in possesso dell'idonea autorizzazione al trasporto dei rifiuti ingombranti, potrebbero conferire per conto dell'utenza presso il CDR, SOLO SE RISPETTATA LA PROCEDURA DI CUI AL VADEMECUM UTILIZZO CENTRO DI RACCOLTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE, E A

SEGUITO COMPILAZIONE DA PARTE DEL PROPRIETARIO DELL'IMMOBILE DI RICHIESTA DI CONFERIMENTO A SUO NOME PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA STESSO.

- SERVIZIO RITIRO DEL VERDE
 - Come funziona?
 - Per i produttori domestici di sfalci e patate è attivabile un servizio dedicato; l'utenza richiederà l'attivazione tramite modulo, e potrà essere dotata di un bidone apposito, da mantenere nella loro proprietà, ed esporlo seguendo il calendario che verrà fornito insieme al bidone.
 - Il servizio è gratuito?
 - Il servizio è gratuito e prevede sino a 8 ritiri all'anno, che saranno pianificati di anno in anno con apposita comunicazione, pubblicazione sui siti internet istituzionali o attraverso la APP dedicata; mentre i contenitori saranno consegnati in comodato oneroso, ed è in corso di definizione il relativo costo, che verrà comunicato prima dell'attivazione del servizio.
 - Quando esporre?
 - Nei giorni prestabiliti dal calendario che sarà divulgato.
 - Canto costa il ritiro sfalcio EXTRA?
 - A seconda delle esigenze che verranno riscontrate nell'analisi dei servizi una volta attivati, si verificherà la necessità ed eventuali costi di servizi straordinari.

- SERVIZIO PANNOLINI E PANNOLONI
 - Il servizio è gratuito?
 - Si. Per attivarlo è necessario:
 - 1) depositare la richiesta mediante il modulo a disposizione presso il comune e scaricabile prossimamente dal sito web del comune e dal sito web di Egea;
 - 2) il gestore del servizio analizzerà le richieste per ottimizzare i punti di conferimento.
 - 3) Verranno individuati i punti di conferimento che aggregheranno più richiedenti a cui verrà consegnata la chiave per aprire il cassonetto. Tale sarà contraddistinto dal colore ROSSO e monodedicato ai soli pannolini e pannoloni delle utenze autorizzate.

- SERVIZIO PREFERENZIALE ALLE UTENZE DEL CENTRO STORICO CON DISABILITA' TEMPORANEE E PERMANENTI
 - Il servizio è gratuito?
 - Si. Per attivarlo è necessario:
 - 1) depositare la richiesta mediante il modulo a disposizione presso il comune o scaricabile prossimamente dal sito web del comune e dal sito web di Egea;
 - 2) il gestore del servizio analizzerà le richieste per ottimizzare i punti di conferimento.
 - 3) Verranno individuati i punti di conferimento che aggregheranno più richiedenti a cui verrà consegnata la chiave per aprire i cassonetti. Tali saranno contraddistinti da adesivi che contraddistingueranno il conferimento preferenziale e riservato.

- RICHIESTA AGEVOLAZIONE COMPOSTAGGIO
 - Tutte le utenze possono attivare l'agevolazione del compostaggio?
 - Gli aventi diritto sono indicati sul regolamento comunale;
 - Come richiedere l'agevolazione?
 - E' necessario rivolgersi presso l'ufficio tributi del comune e/o consultare il regolamento comunale;
 - La compostiera è gratuita?
 - Sì, se il comune ne ha ancora a disposizione;
 - La compostiera quanto costa?
 - Come indicato sul regolamento comunale;

A1) UTENZE DOMESTICHE PORTA A PORTA

- Per conferire bisogna rispettare un calendario?
 - Sì. Questo è il calendario da rispettare e l'esposizione deve avvenire entro le 4.00 del giorno:

| TIPOLOGIA DI RACCOLTA | INVERNO (dal 16/09 al 14/06) | ESTATE (dal 15/06 al 15/09) |
|---|---------------------------------|--------------------------------|
| INDIFFERENZIATO | Giovedì | Giovedì |
| ORGANICO | Lunedì e Venerdì | Lunedì, Mercoledì e Venerdì |
| CARTA E CARTONE | Martedì | Martedì |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI | Sabato | Sabato |
| Per il conferimento del VETRO gli utenti dovranno recarsi presso le CAMPANE VERDI | | |

- Per le singole utenze che rientrano in un condominio, potranno conferire nei cassonetti condominiali, PREFERENZIALMENTE NELLE GIORNATE DI CALENDARIO, così da evitare possibili problemi di ordine e di capienza; Comunque il condominio dovrà esporre i cassonetti condominiali (se non accessibili ai mezzi di raccolta), rispettando il calendario di esposizione, che è quello riportato nella risposta precedente.
- NON RESIDENTE
 - È possibile richiedere l'attivazione al conferimento delle isole informatizzate?
 1. Se l'utenza è in un condominio la stessa richiesta non sussiste; in quanto il conferimento avviene all'interno dei cassonetti condominiali.
 2. Se l'utenza non è in un condominio.
 - 1) Presentare la richiesta presso il comune indicando completamente l'indirizzo e il numero civico dell'immobile;
 - 2) Il gestore del servizio analizzerà tutte le richieste pervenute, valutandole e proponendo la soluzione/alternativa;
 Eventuale accesso alle isole informatizzate potrà essere comunque limitata ad alcuni giorni settimanali (esempio il weekend o solo la domenica).

A2) UTENZE DOMESTICHE ZONA ISOLA INFORMATIZZATA

- Per conferire bisogna rispettare un calendario?
 - Preferibilmente conferire entro le ore 4 del giorno di raccolta consultabile sul calendario:

| TIPOLOGIA DI RACCOLTA | INVERNO (dal 16/09 al 14/06) | ESTATE (dal 15/06 al 15/09) |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| INDIFFERENZIATO | Giovedì | Giovedì |
| ORGANICO | Lunedì e Venerdì | Lunedì, Mercoledì e Venerdì |
| CARTA E CARTONE | Martedì | Martedì |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI | Sabato | Sabato |

Per il conferimento del VETRO gli utenti dovranno recarsi presso le CAMPANE VERDI

- Come bisogna conferire?
 - L'accesso sarà controllato e accessibile mediante l'uso della tessera abilitativa che è stata consegnata alle sole utenze autorizzate.

A2_1) UTENZE DEL CENTRO STORICO CON DISABILITA' MOMENTANEA/PERMANENTE

- Sono un utente con disabilità fisica momentanea/permanente posso richiedere delle agevolazioni per il conferimento?
 - Sì, se l'utenza è ubicata nel centro storico di Cervo.
 - Come è possibile farne richiesta?
 - Compilare un modulo disponibile in fase di distribuzione, presso gli uffici comunali e scaricabile prossimamente sui siti web del comune o del gestore;
- Cosa prevede l'agevolazione a conferire per gli utenti con disabilità fisica momentanea/permanente del centro storico di Cervo?
 - Per poter conferire sarà necessario aver ricevuto la chiave per le aperture dei cassonetti che saranno ubicati all'interno di una nicchia di prossimità all'utenza.

6

A3) UTENZE DOMESTICHE ZONA DI PROSSIMITA'

- Per conferire bisogna rispettare un calendario?
 - Preferibilmente conferire entro le ore 4 del giorno di raccolta consultabile sul calendario:

| TIPOLOGIA DI RACCOLTA | INVERNO (dal 16/09 al 14/06) | ESTATE (dal 15/06 al 15/09) |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| INDIFFERENZIATO | Giovedì | Giovedì |
| ORGANICO | Lunedì e Venerdì | Lunedì, Mercoledì e Venerdì |
| CARTA E CARTONE | Martedì | Martedì |
| IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI | Sabato | Sabato |

Per il conferimento del VETRO gli utenti dovranno recarsi presso le CAMPANE VERDI

- Come bisogna conferire?
 - L'accesso sarà vincolato dall'apertura della serratura mediante la chiave che vi sarà stata consegnata.

B) UTENZE NON DOMESTICHE (tutte le attività diverse dalle utenze domestiche)

- CENTRI DI RACCOLTA
 - L'accesso è libero?
 - L'accesso è subordinato dalla richiesta preventiva per accedere al centro, in cui si certifichi che l'utenza sia in regola con il pagamento della TARI nel territorio di riferimento ed in possesso delle autorizzazioni al trasporto di rifiuti presso l'Albo Nazionale Gestori Ambientali.
 - Quando sono aperti?
 - CDR di San Bartolomeo:
 1. Al momento dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle ore 07:00 alle ore 12:00
 2. Dal 19 luglio in poi dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle 08:00 alle 13:00
 - CDR di Andora
 1. Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 07:30 alle 11:30
 2. Martedì e giovedì dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 14:00 alle 16:00
- MODALITA' DI RACCOLTA
 - Come bisogna conferire?
 - La modalità di raccolta è porta a porta; la frequenza è da concordare con le singole utenze in base alle loro esigenze.
 - Come bisogna conferire il vetro?
 - Anche per le Utenze NON domestiche il conferimento sarà effettuato nelle apposite campane, predisposte sul territorio.

8

C) UTENZE PARTICOLARI (ES. ASSOCIAZIONI, CHIESE, SCUOLE ECC.)

- MODALITA' DI RACCOLTA
 - Come bisogna conferire?
 - Si considerano di massima delle utenze non domestiche, saranno quindi contattati sul territorio per concordare la dotazione di contenitori più adeguati. Dovranno conferire nei contenitori forniti rispettando la modalità di conferimento porta a porta.
 - Le soluzioni più congeniali verranno trattate puntualmente con ogni utenza specifica