

## Utenze del Comune di Andora: 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.

- L'INDIFFERENZIATO
  - 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 l'indifferenziato nel sacco di colore grigio che ti viene fornito (se abiti in una zona servita dal servizio porta a porta) o nel bidone grigio 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.
  
- A COSA SERVE LA TESSERA MAGNETICA?
  - Per tutte le utenze domestiche permetterà di conferire presso LE POSTAZIONI DELLE CAMPANE INFORMATIZZATE
  - Le isole informatizzate al momento fino a metà settembre l'accesso sarà libero poi verrà attivata la chiusura e servirà la tessera per accedere
  - 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.
  - Le tessere sono ritirabili presso ecosportello sito in Andora Via Merula 6 prenotando al numero verde, al ritiro della tessera saranno consegnate anche le altre dotazioni (sacchetti, mastelli, materiale informativo)
  
- 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](mailto: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?
    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
    - è POSSIBILE PRENOTARE RITIRO ALL'ECOSPORTELLO DEI MATERIALI QUALI SACCHETTI MASTELLI E MATERIALE INFORMATIVO

- prenotare appuntamento all'ecosportello per compilare modulo servizio raccolta domiciliare del verde
- prenotare servizio raccolta domiciliare ingombranti

○ SERVIZI PRESSO GLI ECOSPORTELLI

ANDORA VIA SANTA LUCIA EX COMANDO POLIZIA MUNICIPALE

| Giorno    | Orario                        |
|-----------|-------------------------------|
| Lunedì    | 8.00 – 14.00                  |
| Martedì   | 8.30 – 12.30<br>15.00 – 17.00 |
| Mercoledì | 8.00 – 14.00                  |
| Giovedì   | 8.30 – 12.30<br>15.00 – 17.00 |
| Venerdì   | 8.30 – 12.30<br>15.00 – 17.00 |
| Sabato    | 8.00 – 14.00                  |

Al momento PER MOTIVI DI EMERGENZA SANITARIA SI PUO ACCEDERE ALL'ECOSPORTELLO SOLO CON PRENOTAZIONE AL NR VERDE

Presso ecosortello è possibile:

- Ritirare i materiali (sacchetti, mastelli ecc)
- Far domanda per avere il servizio raccolta domiciliare del verde

- 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.

○ SERVIZIO RITIRO INGOMBRANTI

- Il servizio è gratuito?
  - A DOMICILIO A chiamata massimo 2 volte all'anno per un massimo di 3 pezzi.
  - Ritiro diretto presso il centro di raccolta di ANDORA 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 compilabile sul sito EGEA AMBIENTE o presso ecosportello**, 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 SONO PREVISTI NR 30 RITIRI ANNO, GLI UTENTI PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO DEVONO RECARSI ALL'ECOSPORTELLA (PRENOTANDO AL NUMERO VERDE) COMPILARE IL MODULO DI RICHIESTA GLI VERRÀ CONSEGNA TO A CASA CASSONETTO DA 240 LT (NEL CASO CONDOMINIO FINO A 660 LT) E IL CALENDARIO CON I PASSAGGI
    - PER ANDORA PER 2 VOLTE ANNO SU PRENOTAZIONE È POSSIBILE, PRENOTANDO IL SERVIZIO AL NR VERDE, QUANTITATIVI MAGGIORI
  - 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?
    - Sì. Per attivarlo (per la zona porta a porta nelle campagne e prossimità si possono usare i cassonetti dell'indifferenziato) è necessario:
      - 1) depositare la richiesta mediante il modulo a disposizione presso il ecosportello e **scaricabile dal sito di EGEA AMBIENTE**
      - 2) il gestore del servizio analizzerà le richieste per ottimizzare i punti di conferimento.
      - 3) Verranno individuati i punti di conferimento che aggregeranno più richiedenti a cui verrà consegnata la chiave per aprire il cassonetto. Tale sarà contraddistinto da adesivo che ne indica il rifiuto da conferire
  
- RICHIESTA AGEVOLAZIONE COMPOSTAGGIO
  - Tutte le utenze possono attivare l'agevolazione del compostaggio?
    - Gli aventi diritto sono indicati sul regolamento TARI;
  - Come richiedere l'agevolazione?
    - È necessario rivolgersi presso l'ufficio tributi;
  - La compostiera è gratuita?
    - Sì
  - La compostiera va ritirata presso il comune previa richiesta ufficio tributi

## A1) UTENZE DOMESTICHE PORTA A PORTA

- Per conferire bisogna rispettare un calendario?
  - SI. Questo è il calendario da rispettare e l'esposizione deve avvenire entro le 5.00 del giorno:

| tipologia di raccolta  | inverno          | estate                   |
|--|------------------|--------------------------|
|  | dal 16/9 al 14/6 | dal 15/6 al 15/9         |
| INDIFFERENZIATO  | LUNEDI           | LUNEDI                   |
| ORGANICO   | MARTEDI E SABATO | MARTEDI GIOVEDI E SABATO |
| CARTA E CARTONE  | MERCOLEDI        | MERCOLEDI                |
| IMB PLASTICA E METALLI   | VENERDI          | VENERDI                  |
|  |                  |                          |
| PER IL CONFERIMENTO DEL VETRO GLI UTENTI DOVRANNO RECARSI PRESSO LE CAMPANE DEDICATE ALLA RACCOLTA DEL VETRO |                  |                          |

- 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 ECOSPORTELLO 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?
  - PREFERIBILE MA NON OBBLIGATORIO SEGUIRE IL CALENDARIO

| tipologia di raccolta  | inverno          | estate                   |
|--|------------------|--------------------------|
|  | dal 16/9 al 14/6 | dal 15/6 al 15/9         |
| INDIFFERENZIATO  | LUNEDI           | LUNEDI                   |
| ORGANICO   | MARTEDI E SABATO | MARTEDI GIOVEDI E SABATO |
| CARTA E CARTONE  | MERCOLEDI        | MERCOLEDI                |
| IMB PLASTICA E MATALLI   | VENERDI          | VENERDI                  |
| PER IL CONFERIMENTO DEL VETRO GLI UTENTI DOVRANNO RECARSÌ PRESSO LE CAMPANE DEDICATE ALLA RACCOLTA DEL VETRO |                  |                          |

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

PER ANDORA NELLA ZONA SERVITA DA CASSONETTI DI PROSSIMITA' E' PREFERIBILE MA NON OBBLIGATORIO SEGUIRE IL CALENDARIO

| tipologia di raccolta  | inverno          | estate                   |
|--|------------------|--------------------------|
|  | dal 16/9 al 14/6 | dal 15/6 al 15/9         |
| INDIFFERENZIATO  | LUNEDI           | LUNEDI                   |
| ORGANICO   | MARTEDI E SABATO | MARTEDI GIOVEDI E SABATO |
| CARTA E CARTONE  | MERCOLEDI        | MERCOLEDI                |
| IMB PLASTICA E MATALLI   | VENERDI          | VENERDI                  |
| PER IL CONFERIMENTO DEL VETRO GLI UTENTI DOVRANNO RECARSÌ PRESSO LE CAMPANE DEDICATE ALLA RACCOLTA DEL VETRO |                  |                          |

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

6

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

### CENTRI DI RACCOLTA

AL CENTRO DI RACCOLTA POSSONO CONFERIRE SOLO LE UTENZE DOMESTICHE, LE DITTE POSSONO CONFERIRE PREVIA DEROGA AUTORIZZATA DAL COMUNE AD ESEMPIO NEL CASO DI CONFERIMENTO DI CARTA O PLASTICA CHE PER EVIDENTI COMPROVATE MOTIVAZIONI NON PUO' ESSERE CONFERITO IL MATERIALE NEL NORMALE CICLO DI RACCOLTA URBANA

○

- 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 Andora

| - | Giorno    | Orario                               |
|---|-----------|--------------------------------------|
|   | Lunedì    | 7.30 – 11.30                         |
|   | Martedì   | 9.30 -11.30 e dalle 14.00 alle 16.00 |
|   | Mercoledì | 7.30 – 11.30                         |
|   | Giovedì   | 9.30 -11.30 e dalle 14.00 alle 16.00 |
|   | Venerdì   | 7.30 – 11.30                         |
|   | Sabato    | 7.30 – 11.30                         |

- MODALITA' DI RACCOLTA

- Come bisogna conferire?

- La modalità di raccolta è porta a porta; conferire entro le 5 del giorno di raccolta consultabile sul calendario:

- Come bisogna conferire il vetro?

- nelle apposite campane, predisposte sul territorio.

7

## **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

NEL CASO DI RICHIESTE PARTICOLARI, SOPRALLUOGHI INVIARE MAIL A [sergio.giugliano@proteoscs.it](mailto:sergio.giugliano@proteoscs.it) CON RECAPITO TELEFONICO E L'UTENZA VERRÀ CONTATTATA

### **SE UN UTENZA ABITA IN UN CONDOMINIO**

- SONO DEFINITI CONDOMINI GLI STABILI CON PIU' DI 8 UNITA' ABITATIVE
- PER I CINDOMINI RICOMPRESI NELLA ZONA SERVITA DALLE CAMPANE INFORMATIZZATE GLI UTENTI CONFERIRANNO DIRETTAMENTE NELLE CAMPANE INFORMATIZZATE
- PER I CONDOMINI NELLA ZONA SERVITA DALLA RACCOLTA PORTA A PORTA LE UTENZE CONFERIRANNO NEI CASSONETTI CONDOMINIALI (SE L'UTENZA HA DEI DUBBI, AD ESEMPIO SULLA POSIZIONE CASSONETTI CONDOMINIALI, SULLA LORE ESPOSIZIONE, DEVONO FAR RIFERIMENTO ALL'AMMINISTRAOTRE DI CONDOMIO, L'IMPRESA CHE SVOLGE IL SERVIZIO SI INTERFACCIA CON L'AMMINISTRATORE)

è POSSIBILE AVERE CASSONETTO CONDOMINIALE DEL VERDE?

- SI MA L'UTENTE DEVE FAR RIFERIMENTO ALL'AMMINISTRAORE DI CONDOMINIO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

VENGONO INFORMATI GLI UTENTI DELLE NUOVE MODALITA' DI RACCOTA?

- DURANTE LA DISTRIBUZIONE DEL KIT ECOPSORTELLO FORNISCE INFORMAZIONI E MATERIALE STAMPATO INFORMATIVO
- NEL MESE DI SETTEMBRE E PRIMA AVVIO DEL SERVIZIO VERRANNO SVOLTE SERATE INFORMATIVE IN CUI VERRA' SPIEGATO NUOVO SISTEMA DI RACCOLTA

8