

una "carta" per me?



Ecco la Carta della
Qualità dei Servizi
di Igiene Ambientale
di San Benedetto Po,
il nostro impegno
per una città pulita e
bella.

Questo documento è stato realizzato con alcune Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), presenti sul territorio, alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



ADUSBEF

Sede territoriale per Mantova: Largo Martiri della Libertà, 3 - 46023 Gonzaga, MN
Tel: 0376 5286685 - Mail: avv.marcellabertoni@gmail.com
Sede Regionale: Via Besana, 2 - 20122 Milano
Tel: 0289078495 - Mail: avv.giovanpiazza@gmail.com



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

Sede territoriale per Mantova: Via Imre Nagy - Loc. Borgochiesanuova - 46100 Mantova
Tel: 0376 363397 - Mail: provinciale.mantova@udicon.org
Sede Regionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - Mail: segnalazioni@legaconsumatori.it



CODICI

Sede territoriale per Mantova: Piazza Pognani, 6 - 46012 Bozzolo MN
Tel: 3408240066 - Mail: infocodicicremonamantova@gmail.com
Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano
Tel: 02 3650348 - Mail: codici.lombardia@codici.org



UDICON

Sede territoriale per Mantova: Viale Veneto, 7/o - 46100 Mantova
Tel: 0376 363397 - Mail: provinciale.mantova@udicon.org
Sede Regionale: Via XXIV Maggio, 8 - 20099 Sesto San Giovanni MI
Tel: 0283591148 - Mail: regionelombardia@udicon.org

Per informazioni sulle Carte della Qualità dei Servizi potrete inoltre rivolgervi alla Associazioni Consumatori presenti sul territorio:



ASSOCIAZIONE ACU

Sede Regionale: Via Mauro Macchi, 42 - 20124 Milano
Numero Verde 800 00 99 55 - Mail: associazione@acu.it



ADICONSUM

Sede territoriale per Mantova: Via Torelli, 10 - 46100 Mantova
Tel: 0376 352239 - Mail: adiconsum.mantova@cis.it
Sede Regionale: Via G. Vida, 10 - 20127 Milano
Tel: 02 89355520 - Mail: regionale@adiconsumlombardia.it



ADOC

Sede territoriale per Mantova: Via Cremona, 27 c/o UIL - 46100 Mantova
Tel: 0376 1850657 - Mail: info@adocmantova.org
Sede Territori Lombardi: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano
Tel: 02 24416371 - Mail: adoc.territorilombardia@yahoo.com



ALTROCONSUMO

Sede Regionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel: 02 66890208 - Mail: pr@altroconsumo.it



ASSOUTENTI

Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano
Tel: 02 89072316 - Mail: info@assoutenti.lombardia.it



LA CASA DEL CONSUMATORE

Sede Nazionale: Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel: 02 76316809 - Mail: info@casadelconsumatore.it



CITTADINANZA ATTIVA

Sede territoriale per Mantova: Via Luigi Cadorna, 2 - 46029 Suzzara MN
Tel: 0373 331460 - Mail: mentorecarra@gmail.com
Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 70009318 - Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com



CODACONS

Sede Regionale: Viale Gran Sasso, 10 - 20100 Milano
Tel: 02 29419096 - Mail: info@codacons Lombardia.it



CONFCONSUMATORI

Sede territoriale per Mantova: Via Irme Nagy, 6 - 46100 Mantova
Tel: 0376365258 - Mail: confconsumatori.mantova@yahoo.com
Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel: 02 83241893 - Mail: lombardia@confconsumatori.it



FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Mantova: Via Argentina Altobelli, 5 - 46100 Mantova
Tel: 0376202261 - Mail: federconsumatori@federconsumatori.mantova.it
Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20132 Milano
Tel: 02 60830081 - Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



KONSUMER

Sede Regionale: Via Giorgio Washington, 27 - 20146 Milano
Tel: 0248012450 - Mail: marisacostelli@tin.it



MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede Regionale: Via Pepe, 14 - 20159 Milano
Tel: 02 80583136 - Mail: info@movimentoconsumatorimilano.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede Regionale: Via Vida, 7 (presso fondazione Legambiente) - 20100 Milano
Tel: 0297699315 - Mail: milano@mdc.it



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Sede territoriale per Mantova: Via Zaccaria Maino, 9 - 26100 Cremona
Tel: 037228370 - Mail: consumatoricremona@gmail.it
Sede Regionale: C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano
Tel: 02 72003439 - Mail: info@consumatorilombardia.it

Cari Cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi (d'ora in poi "Carta") 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 dalla società Aprica, (d'ora in poi "Gestore") che ha sottoscritto il contratto di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati con l'Amministrazione Comunale del Comune di San Benedetto Po, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

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

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

*Il Sindaco
Roberto Lasagna*



*Il Responsabile
Operativo Aprica
Renato Pennacchia*



*L'Assessore
All'Ambiente
Antonio Bernardelli*



INDICE

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 6
L'impegno del gestore	Pag. 7
L'impegno dei cittadini di San Benedetto Po	Pag. 8
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	Pag. 9
Nuovi progetti per rendere San Benedetto Po sempre più pulita	Pag. 10
La raccolta differenziata dei rifiuti	Pag. 11
Il Centro di Raccolta Comunale	Pag. 13
Servizi, Come e Quando	Pag. 16
La TARI	Pag. 17
Filo diretto con il gestore	Pag. 18
Fac simile di comunicazione al gestore	Pag. 19

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il presente documento viene redatto in osservanza alla normativa vigente in materia, ed in particolare, in riferimento all'art. 2 comma 461 della Legge n.244/2007.

Un patto tra il Gestore e i cittadini di San Benedetto Po

La Carta è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un **documento in cui, nero su bianco, vengono elencati ai cittadini le attività che il Gestore fornisce** in base al contratto di servizio firmato con il Comune di San Benedetto Po e **vengono descritte le modalità** con cui il Gestore ne garantisce la **qualità**. Per i cittadini sarà così più facile controllare che i servizi erogati corrispondano a quelli descritti nella Carta.

Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini di San Benedetto Po, è uno stimolo al miglioramento del servizio.

L'impegno del Gestore, però, non è sufficiente a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla **collaborazione dei cittadini**.

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

I principi fondamentali

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità e di quanto previsto nel contratto di servizio.

Validità della Carta

La Carta viene pubblicata con **cadenza triennale**. Quanto descritto in questa edizione è **aggiornato al 2020**. A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti www.apricaspa.it e www.comune.san-benedetto-po.mn.it degli aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicino ai cittadini.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi ad hoc, app, etc...).



DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta

- scaricandola dal sito www.apricaspa.it
- scaricandola dal sito www.comune.san-benedetto-po.mn.it
- presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Rifiuti del Comune e presso lo Sportello al Cittadino, in via E. Ferri n. 79, **attivo** dal lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle ore 12:50
- scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato il consenso e presso le loro sedi.

L'IMPEGNO DEL GESTORE

Garantire la qualità dei servizi

Il Gestore si impegna a:

- **effettuare i servizi con continuità e regolarità**; il Comune di San Benedetto Po effettuerà controlli a campione per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovata inadempienza, le relative penali
- scegliere **modalità di trattamento dei rifiuti** raccolti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- valorizzare i **rifiuti raccolti in modo differenziato**, che siano finalizzate al recupero dei materiali conferendoli agli impianti di recupero e riciclaggio
- garantire un **comportamento corretto** ed accurato del proprio personale
- **informare i cittadini** in modo puntuale, attraverso pubblicazioni, il sito www.apricaspa.it e le altre modalità di comunicazione già indicate.



L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI SAN BENEDETTO PO

San Benedetto Po pulita, pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione e dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel **Regolamento Comunale** per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- **usare sempre i cestini porta rifiuti** per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti** ma telefonare al numero verde per il ritiro a domicilio gratuito o portarli al Centro di raccolta comunale
- **nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura**, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti
- **effettuare la raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi
- **conferire i rifiuti negli appositi contenitori** per la raccolta o portarli al Centro di raccolta comunale
- **collaborare alla riduzione dei rifiuti** limitando al minimo l'acquisto e l'utilizzo degli imballaggi (acquisto di prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- **non abbandonare per nessun motivo i rifiuti**, in particolare a lato dei contenitori predisposti alla raccolta
- il cittadino è tenuto ad **osservare il regolamento comunale di Igiene Urbana**.

Il **Regolamento Comunale** può essere scaricato dai siti:

www.comune.san-benedetto-po.mn.it

www.apricaspa.it



ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di San Benedetto Po, il Gestore si impegna a:

- **redigere**, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza nei confronti dell'Amministrazione Comunale
- **partecipare ad incontri periodici** con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni per un confronto sulla qualità dei servizi
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la **divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute**, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- **partecipare** al tavolo di lavoro e di confronto permanente **con le Associazioni dei Consumatori** riconosciute a livello provinciale e con le competenti strutture del Comune **al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso**.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati al Gestore e, per conoscenza, al Comune di San Benedetto Po.

Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque **non oltre venti giorni**, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali il Gestore provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati (tempi medi di risposta 3 giorni via e-mail, 8 giorni per la corrispondenza ordinaria).

In caso di mancata risposta da parte del Gestore relativamente alle problematiche segnalate, o di risposte ritenute insoddisfacenti su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla **procedura di confronto** con il Gestore.

La procedura **non comporta costi per il cittadino** e può consentire una più rapida soluzione del reclamo.

Il Comune di San Benedetto Po si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

NUOVI PROGETTI PER RENDERE SAN BENEDETTO PO SEMPRE PIÙ PULITA

PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il Gestore ha sviluppato in accordo con il Comune di San Benedetto Po un progetto di educazione ambientale per promuovere all'interno dei plessi scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le **attività** proposte affrontano le diverse **tematiche legate ai rifiuti** (produzione, riduzione, raccolta differenziata, corretto smaltimento) attraverso incontri **che vengono svolti in classe** e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Gli educatori sono sempre disponibili a fornire tutte le indicazioni necessarie e a suggerire al personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.

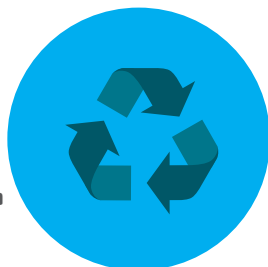


SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

Il Gestore, in accordo con l'Amministrazione Comunale, ha **installato, su tutta la flotta dei veicoli** dedicati allo spazzamento delle strade, dei **sistemi satellitari** che **consentono di verificarne l'operatività**. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio certificando i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.).

INIZIATIVE SULLA PREVENZIONE

Il Gestore, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, è disponibile ad **elaborare progetti di prevenzione dei rifiuti** e ad attivare azioni di comunicazione alla cittadinanza per divulgare le buone pratiche ambientali finalizzate a **ridurre la produzione dei rifiuti e lo spreco alimentare**.



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

Postazioni stradali fisse, composte da:

- cassonetti grigi con **calotta per i rifiuti indifferenziati**
- cassonetti marroni con **calotta per i rifiuti organici**
- raccolta porta a porta di carta, plastica e vetro-metalli
- il ritiro domiciliare gratuito dei rifiuti ingombranti
- la raccolta delle pile esauste con contenitori da interni presso i rivenditori e luoghi pubblici
- la raccolta dei farmaci scaduti con contenitori presso le farmacie e parafarmacie
- la raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE degli inerti e dei rifiuti pericolosi di origine domestica presso il Centro di raccolta comunale
- la raccolta dei rifiuti non pericolosi, assimilati ai rifiuti urbani, di origine non domestica, presso il Centro di raccolta comunale.

I calendari di raccolta possono essere consultati sul sito www.apricaspa.it nella sezione Servizi di zona, oppure si possono ritirare gratuitamente in forma cartacea presso l'Ufficio Ecologia e Rifiuti e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di San Benedetto Po.

RITIRO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio è offerto ai cittadini gratuitamente, nel rispetto delle modalità e dei limiti di accettabilità determinati nel Regolamento comunale.

Il servizio è **limitato alle seguenti tipologie** di rifiuti ingombranti:

- mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, ecc.)
- oggetti diversi (materassi, piante da arredamento)
- rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE)
- R1 (frigoriferi, congelatori, condizionatori, ecc.)
- R2 (lavatrici, lavastoviglie, scaldabagni, piani cottura, forni, ecc.)
- R3 (televisori e monitor)
- R4 (computer)

Il ritiro, su appuntamento, si può richiedere telefonando al **numero verde 800 437678**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 20.00 il sabato dalle ore 8.00 alle 15.00

Nel giorno e nell'orario concordato per il ritiro, i rifiuti da smaltire devono essere esposti in strada o sul marciapiede, in luogo accessibile al mezzo di raccolta. Non si effettuano sgomberi di cantine, solai e altri locali.

I CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

CONTENITORE	TIPOLOGIA RIFIUTI	FREQUENZA RACCOLTA
	RIFIUTO INDIFFERENZIATO	Svuotamento: • settimanale
	RIFIUTO ORGANICO DA CUCINA	Svuotamento: • settimanale invernale • bisettimanale estivo
	CARTA E CARTONE	Raccolta: • quindicinale
	VETRO E METALLO	Raccolta: • quindicinale
	PLASTICA Utenze non domestiche	Raccolta: • quindicinale
	PILE ESAUSTE	Svuotamento: • mensile • su chiamata
	FARMACI SCADUTI	Svuotamento: • mensile • su chiamata
	SCARTI VERDI	Ritiro a domicilio (stagionale come da calendario)
	RIFIUTI DOMESTICI PERICOLOSI PICCOLI RIFIUTI ELETTRICI ED ELETTRONICI	• Centro di raccolta

IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Per i cittadini di San Benedetto Po è disponibile il **Centro di raccolta comunale di Strada Schiappa**. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel comune, regolarmente iscritte a ruolo.

Il Centro di raccolta comunale è un'area attrezzata dove i cittadini possono portare **materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti**.

Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, sfalci e potature, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.), accumulatori al piombo, oli esausti vegetali (olio di cucina), oli esausti minerali (olio dell'automobile), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, inerti (piccole quantità), pile esauste, farmaci scaduti, toner, vernici e pneumatici fuori uso.

Le utenze non domestiche potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Trasportatori e con i necessari documenti di trasporto del rifiuto (formulario). I rifiuti conferibili sono quelli previsti nell'autorizzazione al trasporto.

centro di RACCOLTA COMUNALE: DOVE SI TROVA?



GIORNI DI APERTURA	ORARI	
	Estivo 01/04 - 30/09	Invernale 01/10 - 31/03
LUNEDÌ	16.00-19.00	14.30-17.30
MARTEDÌ	9.00-12.00	9.00-12.00
MERCOLEDÌ	9.00-12.00	9.00-12.00
GIOVEDÌ	9.00-12.00	9.00-12.00
VENERDÌ	16.00-19.00	14.30-17.30
SABATO	9.00-12.00	9.00-12.00
	16.00-19.00	14.30-17.30
DOMENICA	10.00-12.00	10.00-12.00



MATTINO



POMERIGGIO

SERVIZI, COME E QUANDO

SERVIZIO	COME	QUANDO
PULIZIA STRADALE PULIZIA MANUALE E MECCANIZZATA DI TUTTE LE SUPERFICI (MARCIAPIEDI COMPRESI) DESTINATE AD USO PUBBLICO IN VIA PERMANENTE	Spazzamento meccanico e manuale Il servizio viene svolto mediante spazzatrice con appoggio di operatore appiedato dotato di soffiatore	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza settimanale tutti i martedì, salvo i giorni festivi con recupero da concordare con l'amministrazione comunale
	Spazzamento manuale delle piazze e delle vie dove non è possibile il passaggio della spazzatrice. Svuotamento dei cestini, sostituzione dei sacchi nei cestini posti sulle piste ciclabili, raccolta dei rifiuti abbandonati e pulizia delle aree mercatali Il servizio viene svolto da un operatore con Motocarro	<ul style="list-style-type: none"> • 6 ore al giorno per 6 giorni alla settimana Spazzamento manuale antimeridiano domenicale del centro con particolare attenzione ai luoghi oggetto di eventi o manifestazioni
	Svuotamento dei contenitori posti sul territorio comunale Raccolta e stoccaggio temporaneo di pile e farmaci in attesa del trasporto agli impianti di smaltimento finale Il servizio viene svolto con un veicolo dedicato	<ul style="list-style-type: none"> • A chiamata

LA TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 Dicembre 2013 (TARES e T.I.A.). La tassa è la **quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani**. La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio di San Benedetto Po: pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, ecc.. Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio.

Per quanto riguarda le **utenze domestiche** la tassa viene calcolata considerando sia i **metri quadrati dell'abitazione** soggetta a tassazione sia il **numero dei componenti il nucleo familiare**, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

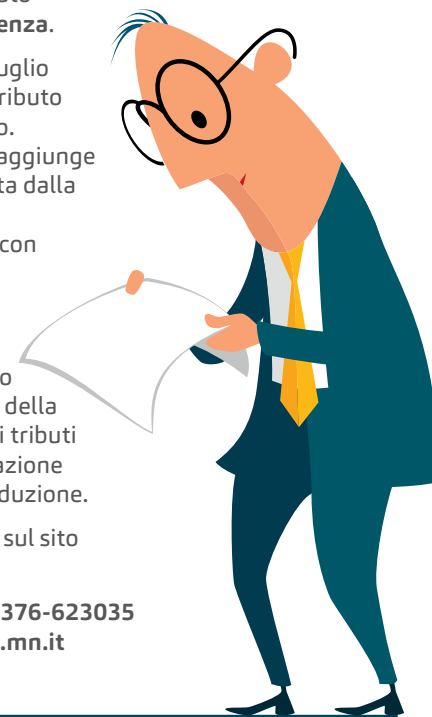
Per quanto riguarda le **utenze non domestiche** la tassa viene calcolata con riferimento ai **metri quadri operativi** assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto **in base alla categoria merceologica di appartenenza**.

Il tributo è pagabile in due rate con scadenza 31 luglio e 30 novembre. Il Comune effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

A norma di legge, gli interessati devono quindi presentare una dichiarazione all'Ufficio Tributi, entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili ai tributi e devono presentare tempestivamente la dichiarazione anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

Le informazioni relative ai tributi sono disponibili sul sito **www.comune.san-benedetto-po.mn.it**

È possibile contattare l'ufficio Tributi al numero **0376-623035** o con e-mail: **tributi@comune.san-benedetto-po.mn.it**



FILO DIRETTO CON IL GESTORE

Aprica è l'azienda che gestisce i servizi ambientali, e cioè la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti prodotti sul territorio comunale di San Benedetto Po.

Il sito comunale
www.comune.san-benedetto-po.mn.it

Il sito del Gestore
www.apricaspa.it



Servizio clienti



- Numero Verde gratuito **800 437678**
- Richiesta di informazioni, segnalazioni di infrazioni alle norme sui rifiuti, reclami, ecc. info.apricaspa@a2a.eu
- **Per tutti i servizi e le emergenze**
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle 15.00
- **Unità Operative**
Brescia via Codignole 31/G 25124 Brescia

FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE



Spett.le
APRICA S.P.A.
VIA LAMARMORA, 230
25124 BRESCIA
EMAIL: info.apricaspa@a2a.eu

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA444/2019/R/rif

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome/Ragione Sociale _____
Codice Fiscale/Partita Iva _____
Recapito telefonico _____

INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

Posta (inserire indirizzo) _____
 E-mail (inserire indirizzo) _____

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO

Comune _____
Località/indirizzo _____
Data _____

MOTIVO DEL DISSERVIZIO

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
 PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO*
 GESTIONE ANAGRAFICA UTENTE*
 ALTRO (specificare: _____)

I motivi segnati con asterisco () sono applicabili ai soli Comuni di: Curtatone, Serravalle a Po, Borgo Virgilio, Ostiglia, Villimpenta, Sustinente, Dosolo, Piubega, Commessaggio, Gazoldo degli Ippoliti.
Per gli altri Comuni serviti, APRICA non potrà considerare i reclami relativi a tali fattispecie, che pertanto vanno indirizzati direttamente al Comune di riferimento*

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

Sono consapevole che APRICA S.P.A. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data _____ Firma _____

ED. 6/2020

Il modulo, debitamente compilato e firmato, può essere inviato in formato pdf al seguente indirizzo di posta elettronica info.apricaspa@a2a.eu oppure per posta ordinaria al seguente indirizzo Aprica SpA - via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia. In caso di reclamo inerente i servizi di accertamento, riscossione e fatturazione della TARI e di gestione delle banche dati delle utenze vi invitiamo a rivolgervi al sito del Comune di riferimento.

La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 437 678, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Questa pubblicazione è uno strumento di tutela dei consumatori e fornisce informazioni utili sul servizio di igiene ambientale di San Benedetto Po

In caso di dubbi e per maggiori informazioni:

Numero Verde **800 437678**

email: info.apricaspa@a2a.eu

Per aggiornamenti consulta il sito:

www.apricaspa.it / www.comune.san-benedetto-po.mn.it

APRICA S.p.A.

Sede legale: via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia

Sede operativa: via Alessandro Leonardi 27 - Castellucchio (Mn)

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del Trattamento è il Comune di San Benedetto Po con sede a San Benedetto Po (MN) in Via E. Ferri n. 79 – sito: www.comune.san-benedetto-po.mn.it - pec: protocollo.sanbenedetto@legalmailpa.it

Il Comune di San Benedetto Po ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati Personali, ai sensi dell'articolo 39 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, i cui contatti sono i seguenti: e-mail: dpo@wildside.legal - pec: avv.cathylatorre@ordineavvocatipec.it

Il Responsabile dello specifico trattamento dei dati raccolti, in quanto designato dal Titolare, è il Responsabile del Settore Tecnico, con sede in San Benedetto Po via E. Ferri n. 79, tel. 0376/623044, e-mail florindo.lanfredi@comune.san-benedetto-po.mn.it, alla quale ciascun soggetto potrà rivolgersi per l'esercizio dei diritti dell'interessato.

L'elenco completo ed aggiornato di eventuali ulteriori Responsabili che trattano i dati in argomento – in esecuzione di rapporti di lavoro o convenzionali o di collaborazione con il Comune di San Benedetto Po per lo svolgimento delle funzioni istituzionali inerenti il presente trattamento - è disponibile presso il Settore Tecnico.

Aprica Spa svolge il ruolo di Responsabile esterno del trattamento dei dati, ossia effettua il trattamento dei dati degli utenti dei servizi per conto del Comune di San Benedetto Po
Dato di contatto del responsabile della protezione dei dati di Aprica Spa: dpo.privacy@a2a.eu

2. Finalità e base giuridica del trattamento

In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente, La informiamo che il Titolare del trattamento (nel seguito anche il "Titolare"), tramite Aprica Spa, svolge il trattamento dei Suoi dati personali per dar corso alle prestazioni di servizi da lei richieste ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica l'esecuzione di un contratto (es. gestione del rapporto), l'adempimento di un obbligo di legge (es. comunicazioni di dati alle Autorità) al quale è soggetto il Titolare e il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (es. prevenzione delle frodi).

3. Destinatari dei dati personali

I dati personali sono trattati dal personale incaricato da Aprica Spa che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come autonomi Titolari, Contitolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi, a soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici, società di recupero crediti, studi professionali, esercenti Servizi di Default, società di brokeraggio, compagnie di assicurazione), alle altre Società del Gruppo A2A, ad Autorità, Enti di ricerca, Università, Amministrazioni pubbliche e soggetti terzi in assolvimento di obblighi di legge ovvero a destinatari titolari di un legittimo interesse. I Suoi dati non verranno diffusi.

4. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare si riserva di trasferire i dati personali dell'interessato verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

5. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

I dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di privacy, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per i tempi definiti dalla legge.

6. Diritti dell'interessato

Il Regolamento Privacy UE conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi, se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione).

Ai sensi dell'art.28 c.3 lett.e) Aprica Spa assiste il titolare del trattamento per dar seguito all'esercizio dei diritti da parte dell'interessato.

A tale riguardo Aprica Spa, quale responsabile del trattamento, come da accordo con il Titolare mette a disposizione degli interessati:

- il seguente numero telefonico: 800 437678;
- la seguente casella di posta elettronica per l'invio di messaggi: info.apricaspa@a2a.eu;
- il seguente indirizzo per l'invio di comunicazioni: Aprica Spa via Lamarmora, 230 – 25124 Brescia.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento Privacy UE.

7. Origine e natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto

Tutti i dati personali raccolti, anche tramite terzi, sono strettamente funzionali alla prestazione dei servizi richiesti.

Il mancato conferimento determina l'impossibilità di dar corso alle operazioni di trattamento ed all'erogazione dei connessi servizi.

8. Processi decisionali automatizzati

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

¹ Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Questa pubblicazione
è uno **strumento di tutela**
dei consumatori
e fornisce **informazioni**
utili sul **servizio**
di igiene ambientale
di San Benedetto Po

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito

www.apricaspa.it

www.comune.san-benedetto-po.mn.it

o scarica PULlamo, l'app che ti aiuta a separare in modo
corretto i rifiuti e tenere pulita la città



Aggiornamento luglio 2020

Aprica SpA

Sede legale

Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa

Via Alessandro Leonardi, 27
Castellucchio (MN)

seguici su

