

# una "carta" per me?



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

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.

# INDICE

<b>LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	<b>6</b>
<b>L'IMPEGNO DEL GESTORE</b>	<b>7</b>
Gli Ispettori Ecologici Aprica	8
<b>L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BERGAMO</b>	<b>9</b>
<b>ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI</b>	<b>11</b>
<b>SERVIZI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA</b>	<b>16</b>
<b>RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE</b>	<b>18</b>
Contenitori per il conferimento dei rifiuti	21
<b>E TUTTO IL RESTO?</b>	<b>25</b>
Piattaforma Ecologica	27
Servizi urbani	28
Impianti di valorizzazione e trattamento	32
TARI, la tassa sui rifiuti	34
Servizi disponibili a pagamento	35
<b>SEMPRE PIÙ VICINI</b>	<b>36</b>
Fac-simile di comunicazione al gestore	37
Informativa sul trattamento dei dati personali	38

Questo documento è stato realizzato con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) della Regione Lombardia, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



### **ADICONSUM**

via Carnovali 88/A, 24126 Bergamo  
Tel. 035 324585 - Fax 035 324768  
adiconsum@bergamo.cisl.it  
www.adiconsum.it



### **ADOC**

via San Bernardino 72/e, 24122 Bergamo  
Tel. 035 247819  
adoc@adocbergamo.it



### **Federconsumatori**

via Garibaldi 3 - 24122 Bergamo  
Tel. 035 3594430  
federconsumatoribergamo@  
cgil.lombardia.it  
www.federconsumatori.it



### **Movimento Consumatori**

Via Rampinelli 10 - 24126 Bergamo  
Tel. 333 4648069  
bergamo@movimentoconsumatori.it  
www.consumatoribergamo.it

## Cari Cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla **tutela dei diritti degli utenti**, che potranno scoprire con semplicità e chiarezza quali sono i **servizi erogati dalla società Aprica**, il Gestore che ha sottoscritto il contratto di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati con l'Amministrazione Comunale della Città di Bergamo.

Nella Carta i cittadini troveranno molte informazioni: con quali modalità vengono svolti i servizi, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i loro diritti e come è possibile farli valere.

Siamo sinceramente convinti che la diffusione della Carta porti importanti benefici anche all'Amministrazione Comunale e al Gestore, in termini di stimolo al mantenimento e 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 **la nostra città sempre più bella e pulita**.

Il Responsabile  
Operativo Aprica  
*Renato Pennacchia*



# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## UN PATTO TRA IL GESTORE DEL SERVIZIO E I CITTADINI DI BERGAMO

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 Bergamo e vengono descritte le **modalità** con cui il Gestore ne garantisce la **qualità**. Per i cittadini sarà 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 Bergamo, 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, ad osservare le **norme contenute nel Regolamento Comunale**, per raccogliere e differenziare correttamente 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 biennale. Quanto descritto in questa edizione è **aggiornato al 2019**. A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti **www.apricaspa.it** e **www.comune.bergamo.it** gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (volantinaggio, app, etc....).

## DOVE TROVARLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- scaricandola dal sito **www.apricaspa.it**
- scaricandola dal sito **www.comune.bergamo.it**
- presso gli **uffici di Aprica** in via Moroni n° 337 a Bergamo
- presso la **Piattaforma Ecologica** di Aprica in via Goltara n° 23, a Bergamo
- presso gli **uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente** a Palazzo Uffici, p.zza Matteotti n° 3

# L'IMPEGNO DEL GESTORE

## GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Sulla base del Contratto di Servizio per la disciplina del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e igiene urbana sottoscritto dal Comune di Bergamo e Aprica Spa, il **Gestore si impegna a:**

- **effettuare i servizi** con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia.  
Il Comune di Bergamo effettua controlli, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applica, in caso di comprovata inadempienza, le penali previste all'art. 23 del Contratto di Servizio
- **adottare modalità** di trattamento dei rifiuti **che rappresentino la migliore opzione ambientale** al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti
- assolvere gli obblighi di legge in materia di **sicurezza nei luoghi di lavoro**
- garantire un **comportamento corretto ed accurato** del proprio personale
- **informare i cittadini** in modo puntuale e far rispettare il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti del Comune di Bergamo, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie, che saranno comminate dal Comune, nel caso di inosservanza.  
I calendari dettagliati delle raccolte specifiche per quartiere sono:
  - disponibili nelle sedi aziendali del Gestore, presso la Piattaforma Ecologica di via Goltara, presso gli Uffici del Servizio Ecologia e Ambiente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune
  - consultabili sul sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)
- **utilizzare** per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana **prodotti eco-compatibili**

- presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori

*Nei vari punti di distribuzione sarà affissa un'apposita locandina che spieghi il fine e l'utilità della Carta dei Servizi stessa.*



## GLI ISPETTORI ECOLOGICI APRICA

L'articolo 56 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, approvato con deliberazione comunale n. 47/15671 del 27/03/2003 e s.m.i., stabilisce che le **violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dal Corpo di Polizia Locale, dalle Guardie Ecologiche Volontarie** del Comune di Bergamo e dal **personale del Gestore** (Ispettori Ecologici) espressamente incaricati con provvedimento comunale.

Pertanto, al personale del Gestore che ha frequentato un corso di formazione presso la Polizia Locale ed è ritenuto idoneo dalla stessa, **viene conferita** con decreto del Sindaco **la qualifica di Ispettore Ecologico** per l'accertamento delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, all'art. 192 del D. Lgs. N. 152/2006 e sue successive modifiche ed integrazioni e al Regolamento di Polizia Urbana.

Gli **Ispettori Ecologici** del Gestore, anche con il supporto della Polizia Locale, **operano per i controlli** che riguardano principalmente i **conferimenti non corretti** (modalità e orari stabiliti dal Regolamento Comunale) e il **rispetto del decoro urbano** (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).



# L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI BERGAMO

**Bergamo pulita**, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione Comunale e Aprica, 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:

- **effettuare una corretta Raccolta Differenziata** separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, scaricabile dal sito **www.apricaspa.it** nella sezione Documenti e Normative
- **utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti**, quali pile, farmaci, indumenti usati
- **esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi stabiliti** dal Regolamento Comunale e specificati nel calendario di zona, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti
- **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti**, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso la **Piattaforma Ecologica**
- **usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati** e solo per piccoli rifiuti
- **non gettare per terra i mozziconi di sigaretta** (L. 221 del 28 dicembre 2015)
- nelle passeggiate con il cane **munirsi di apposita attrezzatura**, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini getta rifiuti

- in caso di nevicate **rimuovere la neve** dal marciapiede pubblico **di fronte alla propria abitazione** (art. 50 del Regolamento Comunale)
- **contribuire alla riduzione dei rifiuti** limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili
- **conferire i beni che hanno vita residua al Centro del Riuso** sito presso la **Piattaforma Ecologica** di via Goltara 23, aperto il martedì e il giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e il sabato dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
- Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti:  
**[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)**  
**[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)**



# ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Bergamo, **il Gestore si impegna a:**

- **verificare** con continuità **la soddisfazione dei cittadini** sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale
- **redigere**, con modalità da definire, **statistiche di segnalazioni e reclami** giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- **pianificare incontri** periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori 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
- **attivare un tavolo di lavoro e di confronto** permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello provinciale/regionale, firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune e con le competenti strutture del Comune stesso. Il fine è quello di concordare tempi e modalità di verifica del servizio per esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso

## LA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI EROGATI

Attraverso le ricerche di customer satisfaction che vengono effettuate con cadenza biennale, il Gestore **verifica la qualità dei servizi** erogati alla città di Bergamo. Le procedure adottate prevedono **l'analisi e la verifica del grado di soddisfazione dei clienti** in merito all'importanza che attribuiscono ai servizi.

## I SERVIZI GESTITI DAL GESTORE CHE POSSONO ESSERE PRESI IN ESAME SONO:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- installazione e svuotamento dei cestini stradali getta rifiuti
- pulizia pozzetti e caditoie stradali, limitatamente a quelli non inclusi nell'agglomerato urbano (tipicamente ubicati nella zona collinare)
- sgombero della neve
- sterramento e diserbo di strade e aree pubbliche
- lavaggio e disinfezione delle fontane
- cancellazione scritte su edifici pubblici
- interventi di emergenza a seguito di incidenti stradali
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali
- rimozione di carcasse animali abbandonate su suolo pubblico
- raccolta siringhe abbandonate
- gestione della Piattaforma Ecologica

La metodologia adottata, da concordare preventivamente con l'Amministrazione Comunale e discussa nell'ambito del tavolo di lavoro permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune, potrebbe prevedere sia la **distribuzione di questionari, sia interviste telefoniche, sia "focus group"** a famiglie residenti nel Comune di Bergamo e ad operatori commerciali con attività a Bergamo (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar).

La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati da Aprica sarà perseguita attraverso una specifica metodologia in modo da evidenziare i settori in cui si registra un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza.

Grazie allo strumento della **Customer Satisfaction** è possibile evidenziare i trend e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per le quali il Gestore provvederà ad individuare **azioni di miglioramento**.



## TUTELARE I CITTADINI CON RISPOSTE CONCRETE AI RECLAMI

I **reclami** sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Qualità dei Servizi vanno, di norma, **presentati al Gestore**, il quale si impegnerà ad informare il Comune sulla quantità e tipologia dei reclami che a sua volta renderà disponibili i suddetti dati alle Associazioni dei Consumatori.

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

**In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti** in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, il cittadino può **rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune**, 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 Bergamo si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

**In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti per i servizi con pagamento diretto** da parte dei cittadini al Gestore, l'interessato può rivolgersi alle **Associazioni dei Consumatori** ed attivare la procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale e gratuita della controversia.

Il Gestore, ricevuta la richiesta di avvio di procedura di conciliazione, dovrà convocare una apposita riunione tra le parti entro il termine di 15 giorni e chiudere la procedura entro i successivi 15 giorni.

# avete progetti?

Servizi per rendere la città di Bergamo  
sempre più sostenibile



# SERVIZI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

## OPERATORI ECOLOGICI DI ZONA

Il Gestore, al fine di **garantire un presidio costante del territorio**, in particolare delle zone più sensibili, ha individuato, all'interno del settore dell'igiene del suolo, 35 operatori ecologici di zona. Questa figura professionale assicura una **migliore e più efficace pulizia** e costituisce un **punto di riferimento** certo per i cittadini per la segnalazione di problemi e criticità, senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Locale.

## CESTINI GETTA RIFIUTI – CESTINI INTELLIGENTI

Nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico sono stati installati **nuovi cestini** getta rifiuti, scelti per inserirsi in modo armonioso nel contesto urbano. **Lo svuotamento** dei cestini, monitorati costantemente, è **garantito** tutti i giorni in tutta la città. Presso alcune aree della città, dove sono attive le **"Isole Digitali"**, sono stati installati dei **"cestini intelligenti"**, **dotati di sensori** capaci di misurare il grado di riempimento e inviare il dato a una centrale operativa che, in remoto, **monitora le condizioni di riempimento** in tempo reale.

## PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Aprica porta avanti da decenni una fattiva **collaborazione con le direzioni didattiche per promuovere** all'interno degli Istituti Scolastici la crescita di una **cultura rispettosa dell'ambiente**. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate al tema dei rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri svolti negli Istituti, durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati.

Durante gli interventi di educazione ambientale, l'operatore del Gestore consegna **materiale informativo specifico**. Il Gestore è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e a istituire, con la collaborazione del personale docente e ausiliario, le più idonee modalità di Raccolta Differenziata all'interno della scuola.

Il Comune di Bergamo, Assessorato all'Ambiente, Politiche Energetiche e Verde Pubblico e Assessorato all'Istruzione, Università, Formazione e Sport, in collaborazione con il Gestore, organizzano ogni anno scolastico specifici progetti. Si tratta di progetti di **educazione ambientale** rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado di Bergamo, finalizzati a diffondere la prevenzione dei rifiuti, la **cultura dell'uso senza sprechi** delle risorse naturali, la promozione della **Raccolta Differenziata** e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati dal Gestore.

## SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

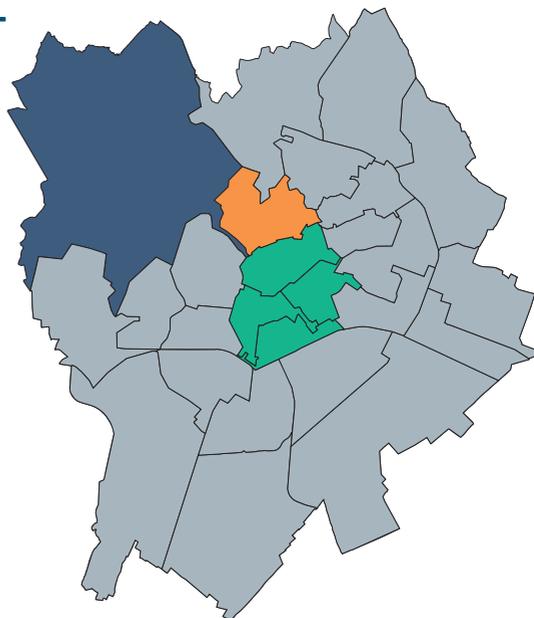
Il Gestore ha installato su tutta la flotta veicoli dedicata allo spazzamento delle strade e sulla flotta dedicata a fronteggiare gli eventi a carattere nevoso, dei **sistemi satellitari** che consentono di **verificare l'operatività** dei veicoli. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio, certificandone i tracciati e gli eventi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.).



# RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE

La raccolta rifiuti a Bergamo presso ogni stabile è articolata in modo diversificato a seconda della densità residenziale e della tipologia del tessuto urbanizzato della città:

- Centro Città
- Città Alta, borgo storico
- Collinare S.Vigilio
- Altri quartieri



## UTENZE DOMESTICHE

RIFIUTI	CONTENITORE	CENTRO CITTÀ	CITTÀ ALTA, borgo storico	COLLINARE SAN VIGILIO	ALTRI QUARTIERI
rifiuti indifferenziati	sacco grigio trasparente	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale
rifiuti organici	bidone marrone o verde	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
carta e cartone	bidone verde o scatole di cartone	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale
vetro e barattolame metallico	bidone blu	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale
imballaggi in plastica	sacco giallo	quindicinale	settimanale	quindicinale	quindicinale

## UTENZE NON DOMESTICHE

RIFIUTI	CONTENITORE	CENTRO CITTÀ	CITTÀ ALTA, borgo storico	COLLINARE SAN VIGILIO	ALTRI QUARTIERI
rifiuti indifferenziati	sacco grigio trasparente	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale
rifiuti organici	bidone marrone o verde	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
carta e cartone	bidone verde o scatole di cartone	bisettimanale	settimanale	quindicinale	settimanale per Utenze commerciali con produzione significativa
vetro e barattolame metallico	bidone blu	settimanale	bisettimanale	quindicinale	settimanale per Utenze commerciali con produzione significativa
imballaggi in plastica	sacco giallo	settimanale	settimanale	quindicinale	quindicinale

L'esposizione dei rifiuti deve avvenire non oltre due ore antecedenti l'orario previsto per il ritiro dei rifiuti per ogni singolo quartiere. Il ritiro dei contenitori deve avvenire in giornata.

## I CALENDARI

I calendari di raccolta possono essere consultati sul sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it) nella sezione Servizi di zona, oppure si possono ritirare gratuitamente in forma cartacea presso:

- la **Piattaforma Ecologica** di via Goltara 23
- gli **Uffici del Servizio Ecologia e Ambiente**
- l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** del Comune
- lo **sportello TARI** di via Suardi 26
- la **sede Aprica** di via Giambattista Moroni 337



## RITIRO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Per il ritiro presso le abitazioni di mobili, elettrodomestici e oggetti ingombranti di arredo è richiesto il **pagamento del solo trasporto** proporzionalmente al volume dei rifiuti ritirati.

**Il servizio può essere prenotato presso la sede operativa di Aprica al numero verde 800 437678**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 15.00.

Il costo sarà concordato con l'utente prima del ritiro.

I tempi di attesa per il ritiro presso la propria abitazione variano a seconda dell'affluenza delle prenotazioni, il servizio è garantito entro un massimo di 15 giorni. L'esposizione del rifiuto deve avvenire poche ore prima del prelievo, **a filo strada** o comunque in area **raggiungibile dal mezzo aziendale**.

In alternativa gli interessati possono portare i rifiuti ingombranti presso la **Piattaforma Ecologica** e in tal caso il **conferimento è gratuito**.



# CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

## FRAZIONE RESIDUA INDIFFERENZIATA

Dal 2020 dovranno essere utilizzati esclusivamente i **sacchi trasparenti** che potranno essere **ritirati presso i distributori automatici** collocati sul territorio comunale (il posizionamento dei distributori è indicato sul sito internet del Comune di Bergamo e di Aprica Spa) mediante l'utilizzo della tessera sanitaria o di apposito badge per le Utenze Non Domestiche.

## IMBALLAGGI IN PLASTICA

Dal 2020 dovranno essere utilizzati esclusivamente i **sacchi gialli semitrasparenti** che potranno essere **ritirati presso i distributori automatici** collocati sul territorio comunale (il posizionamento dei distributori è indicato sul sito internet del Comune di Bergamo e di Aprica Spa) mediante l'utilizzo della tessera sanitaria o di apposito badge per le Utenze Non Domestiche.



## RIFIUTI ORGANICI (AVANZI DI CUCINA)

Contenitore monoutenza da 30 lt e condominiale da 120 lt.

## CARTA, CARTONCINO, CARTONE A PEZZI E CARTONI PER BEVANDE (Tetra Pak)

Contenitore verde da 120 lt e da 360 lt (non è prevista la fornitura di contenitori monoutenza).

## VETRO MISTO A BARATTOLAME

Contenitore azzurro monoutenza da 30 lt e condominiale da 120 e da 240 lt.



## IMBALLAGGI IN CARTONE PRESSO I "GRANDI UTENTI"

Conferiti a filo strada in maniera ordinata e, ove possibile, piegati e legati in pacchi di peso contenuto e in eventuali contenitori di grande capacità forniti dal Gestore.

# COME, DOVE, QUANDO?

La raccolta dei rifiuti viene effettuata con le modalità del porta a porta integrale.



## CARTA E CARTONE

**Butta la carta e il cartone nel bidone verde.**

Le scatole di piccole dimensioni devono essere ridotte in pezzi e buttate assieme alla carta, quelle più grandi possono essere piegate ed esposte accanto al cassonetto.

Il ritiro di carta e cartone è **bisettimanale, settimanale o quindicinale a seconda della zona.**



## VETRO E METALLO

**Butta il vetro e il metallo nel bidone blu.**

Ricordati sempre di svuotare e pulire i contenitori prima di inserirli nel bidone.

Il ritiro di vetro e metallo è **bisettimanale, settimanale o quindicinale a seconda della zona.**



## UMIDO

Butta i rifiuti organici e i materiali compostabili nel bidone marrone/verde usando solo sacchetti compostabili.

Il ritiro dell'umido è **bisettimanale**.



## PLASTICA

Butta contenitori e imballaggi di plastica nel sacco giallo trasparente.

Rimuovi residui di cibo e di altri materiali e schiacciai per ridurre l'ingombro.

Il ritiro della plastica è **settimanale o quindicinale a seconda della zona**.



## RESIDUO *INDIFFERENZIATO*

I rifiuti residui che non si possono riciclare vanno nel sacco grigio trasparente, affinché i nostri addetti possano verificarne il contenuto.

Il ritiro dei rifiuti residui indifferenziati è **settimanale**.

# e tutto il resto?

Per tutti i rifiuti c'è il posto giusto,  
anche per il vecchio divano della nonna  
e per le pile del telecomando.



# E TUTTO IL RESTO?

## RACCOLTA DIFFERENZIATA PER PUNTI DI CONFERIMENTO

Sul territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati **vari tipi di contenitori per la Raccolta Differenziata** di indumenti usati, pile esauste e farmaci scaduti.



## PILE ESAUSTE

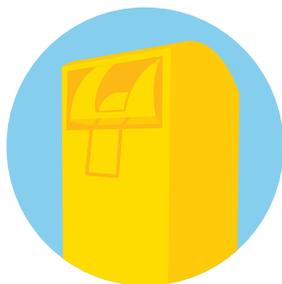
Avviene grazie a contenitori da banco custoditi presso i rivenditori. Per l'elenco consultare il sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)

## FARMACI SCADUTI

È realizzata con contenitori custoditi presso le **farmacie e a Palazzo Uffici**.

## FARMACI VALIDI (non ancora scaduti)

È possibile gettare i farmaci correttamente conservati presso le farmacie, il cui elenco è disponibile sul sito del Comune di Bergamo e di Aprica Spa.



## INDUMENTI USATI

Dal 1999 è stata introdotta a Bergamo un servizio di Raccolta Differenziata con scopi di solidarietà. In diversi punti della città sono stati posizionati appositi **contenitori stradali gialli, gestiti da cooperative sociali** che raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclaggio.

## PER SAPERNE DI PIÙ

Sul sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it), sull'app **PULiamo** trovi tutti i dettagli per conferire i rifiuti nel modo corretto: elenco **DOVE LO BUTTO**, calendari e posizione punti di raccolta, etc.





## ECOVAN

L'Ecovan è un mezzo attrezzato, presso il quale i cittadini possono **portare i rifiuti pericolosi domestici**. Il servizio Ecovan viene garantito nei giorni ed orari pubblicati sul sito del Comune di Bergamo e di Aprica Spa.

**Cosa portare:** pile (per radio, orologi e piccole apparecchiature elettriche), elettronica di consumo e piccoli elettrodomestici (smartphone, tablet, frullatori, tastiere per PC, asciugacapelli), tappi in sughero e oli vegetali esausti utilizzati in cucina (conferiti in bottiglie in plastica), farmaci scaduti (eliminando scatole e foglietti informativi in carta), sorgenti luminose (neon, lampade fluorescenti e a LED), batterie (per auto, cicli e motocicli), contenitori prodotti pericolosi (vernici, pitture, bombolette spray, prodotti infiammabili e con simboli di pericolo).



## RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

In ogni quartiere sono collocati **appositi contenitori** nei quali i cittadini possono conferire l'olio vegetale esausto. Per conoscere l'ubicazione dei contenitori, consultare il sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it) alla sezione Servizi di zona.

**Per le Attività commerciali** (Ristoranti, Pizzerie, ecc.) è previsto il servizio gratuito porta a porta.

Il conferimento degli oli vegetali esausti al Gestore del Servizio pubblico solleva le attività commerciali dalle incombenze previste dalla normativa sui rifiuti.

# PIATTAFORMA ECOLOGICA

La piattaforma Ecologica di **via Goltara 23** è un'area attrezzata dove si possono portare i rifiuti riciclabili, voluminosi e ingombranti.

I cittadini (**Utenze Domestiche**) possono accedervi con la **Carta Regionale dei Servizi (CRS)** e possono **conferire gratuitamente** qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche normative di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ecc..

Tra le principali tipologie di rifiuti conferibili si evidenziano: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e barattolame, sfalci e ramaglie, materiale ferroso, materiale inerte, pile e batterie, oli di origine minerale e vegetale.

Le **Utenze Non Domestiche**, possono accedere al conferimento dei rifiuti direttamente nell'area attigua alla Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) provvisti delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto.

## Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi.

*Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani.*

## Piattaforma Ecologica di Via Goltara 23

Zona sud ovest direzione Lallio/Dalmine



## ORARI DI ACCESSO

<i>Utenze Domestiche</i>	Da lunedì a sabato	8.00 - 13.00 14.00 - 19.00
<i>Utenze Non Domestiche (impianto di stoccaggio)</i>	Da lunedì al venerdì	8.00 - 16.00



## SERVIZI URBANI

Per mantenere strade e luoghi pubblici puliti e vivibili effettuiamo **servizi di pulizia meccanizzata e manuale**.

SERVIZI	COME	QUANDO
<b>Pulizia stradale</b> manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	<b>Spazzamento fine:</b> squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici e manuali	<b>Zone sensibili*</b> 7 giorni su 7 <b>Zone ad alta frequentazione</b> da 4 a 6 volte alla settimana <b>Zone a media frequentazione</b> da 1 a 3 volte alla settimana <b>Zone a bassa frequentazione</b> da 1 alla settimana a 1 volta al mese
	<b>Spazzamento massivo:</b> pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della carreggiata, inclusi i marciapiedi, in orario notturno e con itinerari protetti da divieto di sosta	<b>Frequenza mensile</b>
	<b>Cestini:</b> operatori dotati di motocarro, vuotano i cestini getta rifiuti e rimuovono piccoli scarichi abusivi	<b>Frequenza diversificata da plurigiornaliera</b> (Centro Città e borgo storico di Città Alta) <b>a quotidiana</b> fino a 2/3 volte alla settimana
	<b>Diserbo chimico e meccanico:</b> irrorazione con prodotti ecocompatibili e utilizzo di decespugliatori motorizzati	<b>Tre volte l'anno</b> da marzo ad ottobre

*\* sono aree urbane presenti in centro, in semicentro e in periferia con altissima frequentazione, pregio architettonico, culturale, commerciale, turistico oppure zone in fase di riqualificazione sociale ed urbanistica identificate dal Comune di Bergamo dove il Gestore ha progettato un'organizzazione del servizio "ad hoc" che, a seconda delle diverse necessità e particolarità, prevede un presidio del territorio molto elevato che arriva a raggiungere le 24 ore su 24, 7 giorni su 7.*

<b>Pulizia stradale</b> manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	<b>Pulizia dei vialetti, delle aiuole e svuotamento dei cestini</b> getta rifiuti	<b>Frequenza diversificata</b> nella stagione estiva o invernale  <b>Zone centrali ad alta frequentazione</b> 7 giorni su 7  <b>Parchi urbani ad alta frequentazione</b> 6 giorni su 7  <b>Zone a media frequentazione</b> 4 giorni su 7  <b>Zone a bassa frequentazione</b> 2 giorni su 7
	<b>Pulizia aree cani</b> e operazioni di pulizia a completamento	<b>Stessa frequenza dell'area verde</b> all'interno della quale si trova l'area cani
<b>Pulizia scarpate e sponde corsi d'acqua</b> di competenza comunale	<b>Rimozione dei rifiuti</b> giacenti sulle sponde dei corsi d'acqua dei canali e delle rogge comunali a cielo aperto liberi ed accessibili	<b>Frequenza almeno semestrale</b>
<b>Lavaggio portici</b>	<b>Pulizia e lavaggio</b> meccanizzato	<b>Frequenza diversificata da settimanale a mensile</b> , secondo le caratteristiche del luogo e della stagionalità

<p><b>Spurgo pozzetti stradali non inclusi nell'agglomerato urbano</b> (circa 1.500 pozzetti posizionati essenzialmente nella zona collinare)</p>	<p><b>Pulizia delle caditoie:</b> rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali e relativo <b>smaltimento</b> dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Tecnico e Infrastrutture del Comune dei pozzetti che presentano problemi di deflusso delle acque</p>	<p>Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto: <b>l'intervento annuale</b></p>
<p><b>Pulizia cimiteri</b></p>	<p><b>Pulizia dei pavimenti e aree calpestabili</b> di locali accessori: gallerie, reparti ossari, cinerari e loculi</p>	<p>Frequenza: nei cimiteri Monumentale e periferico (Cologna e Grumellina): <b>pulizia settimanale, lavaggio mensile</b></p>
<p><b>Interventi preventivi antigelo</b></p>	<p>Spargimento di <b>fondenti</b> su itinerari stradali ad elevato rischio come stabilito dal <b>Piano Neve</b> predisposto annualmente</p>	<p>A seguito di <b>allerta meteo</b> da parte dei bollettini ARPA e/o su <b>richiesta degli Uffici Comunali</b> preposti e in ogni caso di possibile di formazione di ghiaccio</p>
<p><b>Servizio neve</b></p>	<p><b>Sgombero della neve/</b> spargimento preventivo delle sedi stradali e dai marciapiedi di competenza comunale con <b>operazioni di salatura</b> (sotto i 5 cm) e <b>lamatura</b> (sopra i 5 cm) come previsto da Piano Neve annuale</p>	<p>A seguito di <b>allerta meteo</b> da parte dei bollettini ARPA e/o su <b>richiesta degli Uffici Comunali</b> preposti</p>
<p><b>Pulizia viali alberati</b></p>	<p><b>Spazzamento aree</b> con squadre di operatori dotati di mezzo aspira-foglie, autocompattatore o motocarro e spazzatrice al seguito</p>	<p>Frequenza <b>settimanale per pulizia accurata</b> (periodo autunnale) e <b>quindicinale per mantenimento</b></p>



*Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. I percorsi programmati e le giornate di spazzamento notturno con l'impiego di agevolatore per il lavaggio dei marciapiedi si possono consultare sul sito [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it), sezione Servizi di zona.*

[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it) 

<b>Pulizia mercati</b>	<b>Raccolta rifiuti e spazzamento</b> area con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	<b>Al termine di ogni mercato</b> (in totale 12 mercati settimanali)
<b>Intervento larvicida contro le zanzare</b>	Introduzione di un <b>prodotto anti larvale</b> all'interno dei pozzetti stradali	<b>Mensile:</b> da aprile a ottobre
<b>Cancellazione scritte su edifici pubblici</b>	Copertura mediante pittura a tempera (limitatamente a interventi da effettuare a piano strada) al fine di <b>coprire temporaneamente</b> le scritte <b>in attesa di intervento risolutivo</b> da parte di ditte specializzate nel settore	<b>Su segnalazione</b> degli Uffici Comunali competenti
<b>Raccolta carcasse di animali morti di piccola taglia</b>		<b>Su segnalazione</b> degli Uffici Comunali competenti e/o degli utenti
<b>Raccolta siringhe abbandonate</b>		<b>Su segnalazione</b> degli Uffici Comunali competenti e/o degli utenti

# IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO

## 1. IMPIANTO DI TRATTAMENTO BIOLOGICO-MECCANICO RSU

La parte residuale dei rifiuti urbani a seguito della Raccolta Differenziata, non altrimenti recuperabile e riutilizzabile, è soggetta ad un **ciclo di lavorazione finalizzato alla produzione di un combustibile alternativo** (CDR) derivato da rifiuti prevalentemente urbani. Il CDR costituisce una fonte energetica rinnovabile e alternativa particolarmente pregiata, nobilitata da un processo che permette di:

- **rimuovere la componente umida** e putrescibile, a più basso contenuto energetico
- **eliminare le parti inerti** che non apportano contributo calorico in fase di combustione
- **recuperare i residui metallici**, ferrosi e non ferrosi, ancora presenti nei rifiuti

## 2. IMPIANTO DI TERMOVALORIZZAZIONE

L'impianto di Bergamo è stato progettato per **produrre energia elettrica e termica mediante utilizzo di un combustibile alternativo**, il CDR, **derivato da rifiuti prevalentemente urbani**. Il processo di termovalorizzazione è effettuato mediante un combustore del tipo a letto fluido bollente, che permette di sfruttare l'ampio contenuto energetico presente nel CDR, con importanti benefici in termini di salvaguardia delle risorse energetiche primarie di tipo fossile e riduzione delle emissioni in atmosfera di gas climalteranti.

## 3. IMPIANTO DI PRODUZIONE CALORE PER TELERISCALDAMENTO

L'impianto **produce acqua surriscaldata** mediante combustione di gas naturale all'interno di due caldaie, dove viene poi utilizzata per il successivo riscaldamento dell'acqua, **che fluisce attraverso la rete del teleriscaldamento** in uscita dal sito. La rete a servizio della città di Bergamo, ancora in fase di completo sviluppo, distribuisce principalmente **energia termica per riscaldamento ed usi sanitari**. La produzione di calore dell'impianto è modulabile e flessibile, per seguire le marcate oscillazioni di carico su base sia stagionale che giornaliera, derivanti dai tipici utilizzi civili del calore.



#### 4. STOCCAGGIO RIFIUTI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA

I rifiuti differenziati all'origine dal produttore sono **stoccati in aree appositamente attrezzate** ed autorizzate, al fine di:

- fornire una base di appoggio idonea per un **ottimale ed efficiente** completamento dell'**attività di raccolta** dei rifiuti sul territorio
- **ottimizzare i trasporti** alle destinazioni finali di recupero/smaltimento dei rifiuti differenziati, riducendo gli impatti ambientali potenzialmente connessi

#### 5. PIATTAFORMA ECOLOGICA

La **Piattaforma Ecologica** serve un bacino territoriale di circa 120.000 abitanti provenienti principalmente dal Comune di Bergamo. I rifiuti conferiti presso la Piattaforma Ecologica, differenziati all'origine dal cittadino, sono provenienti dalle sole **Utenze Domestiche**; per il conferimento da parte delle **Utenze Non Domestiche** (aziende, imprese, attività commerciali, enti) è infatti predisposto l'**accesso all'attigua area di stoccaggio**.

## TARI, LA TASSA SUI RIFIUTI

*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 Utente 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 Bergamo**: 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 Comune può stabilire **almeno due rate di pagamento** con scadenza semestrale, 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**. Gli interessati devono presentare una dichiarazione allo Sportello TARI, entro 90 giorni dalla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione deve essere presentata negli stessi termini anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione dell'utenza.

**CONTRIBUTO TARI** per soggetti in condizione di disagio sociale ed economico. La Direzione Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Bergamo pubblica annualmente un bando per il riconoscimento di un **sussidio economico erogato a totale o parziale rimborso** del pagamento della Tassa sui rifiuti (TARI). Il sussidio è destinato, per le sole Utenze Domestiche, alle persone sole o nuclei familiari che rientrino nei limiti ISEE stabiliti.

## SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO

- Interventi per la **raccolta delle tipologie ordinarie di rifiuti differenziati, regolati da accordi personalizzati**, soprattutto per attività commerciali, artigianali ed industriali quali: carta e cartone, vetro e barattolame metallico, plastica e indifferenziato
- Interventi per la **raccolta delle diverse tipologie di rifiuti differenziati, regolati da accordi personalizzati**, soprattutto per attività commerciali, artigianali ed industriali quali: cartucce esaurite di toner, legno, lampade e tubi fluorescenti, materiale elettronico/informatico, ecc...
- Raccolta e smaltimento **rifiuti speciali e/o pericolosi presso le aziende**
- Raccolta **rifiuti ingombranti**
- Raccolta e **distruzione documenti**
- Raccolta **scarti vegetali** provenienti dalla manutenzione del verde privato
- Servizi di **posizionamento contenitori**, raccolta rifiuti e pulizia **a seguito di manifestazioni**, eventi o spettacoli
- **Pulizia strade, piazzali e parcheggi privati** regolati da accordi personalizzati
- Disponibilità di risorse ed **attrezzature per interventi speciali** (es. autobotti per rifornimenti idrici)
- **Noleggio e trasporto di container** per la raccolta dei rifiuti
- **Vendita sacchi, bidoni e bidoncini, cassonetti per la raccolta rifiuti, composte e sacchi di sale**



# SEMPRE PIÙ VICINI

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 Bergamo.

## SITO WEB

Il sito Aprica: [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)

[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it) 

## PULLamo



PULLamo è l'**applicazione gratuita** che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. Inserendo il proprio indirizzo **l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana** offerti dal Gestore nel Comune di Bergamo. L'applicazione fornisce i **giorni di raccolta** dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le **informazioni necessarie per una corretta Raccolta Differenziata**. Inoltre, dove disponibile, consente di **richiedere il ritiro dei rifiuti**

**ingombranti**, di **segnalare** situazioni anomale (come ad esempio: discariche abusive, cestini pieni etc...), di conoscere l'ubicazione della **piattaforma ecologica** e il **giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta**.

## NUMERO VERDE

Numero Verde  
**800-437678**

Richiesta informazioni, segnalazioni alle norme sui rifiuti, reclami, ecc.

## SPORTELLO CLIENTI



via Gianbattista Moroni 337,  
24127 - Bergamo  
dal lunedì al venerdì  
dalle 08.00 alle  
ore 16.00

## UNITÀ OPERATIVE DI BERGAMO

- ZONA SUD OVEST - Via Gianbattista Moroni 337
- DIREZIONE LALLIO/DALMINE - Via Goltara 23

**OPPURE SCRIVI A:** [info.apricaspa@a2a.eu](mailto:info.apricaspa@a2a.eu) - [aprica@pec.a2a.eu](mailto:aprica@pec.a2a.eu)

# FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

## Mittente

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome

\_\_\_\_\_  
Indirizzo

\_\_\_\_\_  
Città

\_\_\_\_\_  
CAP

\_\_\_\_\_  
Stato

\_\_\_\_\_  
Telefono

\_\_\_\_\_  
E-mail

## Oggetto

RECLAMO  SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO  INFORMAZIONE

## Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Ora

\_\_\_\_\_  
Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Firma

Spedisca questo modulo via fax al numero 035 351618/680, via e-mail a [info@apricaspa.it](mailto:info@apricaspa.it), oppure tramite posta o consegna presso Aprica S.p.A. in via Gianbattista Moroni 337 - 24127 Bergamo. La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 437678, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 20 e il sabato dalle ore 8 alle 15. 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". Aprica fa proprio il protocollo sottoscritto dal Comune di Bergamo con le Associazioni dei Consumatori riproponendolo nei suoi punti salienti quale presupposto delle relazioni e delle disposizioni in esse contenute, individuando tempi, modi e risorse per la sua realizzazione.  
Aprica S.p.A. via Gianbattista Moroni 337 - 24127 Bergamo - Telefono 035 351.600/640 - Fax 035 351.618/680  
[info@apricaspa.it](mailto:info@apricaspa.it) - [www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it) - Numero Verde 800 437 678

# 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

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Bergamo, con sede a Bergamo in piazza Matteotti n.28, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal sindaco.

Dato di contatto: [sindaco@comune.bg.it](mailto:sindaco@comune.bg.it)

Dato di contatto del responsabile della protezione dei dati del Comune di Bergamo: [sindaco@comune.bg.it](mailto:sindaco@comune.bg.it)

Aprica Spa svolge il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati, ossia effettua il trattamento dei dati degli utenti dei servizi per conto del Comune di Bergamo.

Dato di contatto del responsabile della protezione dei dati di Aprica Spa: [dpo.privacy@a2a.eu](mailto: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.

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

in caso di dubbi e per maggiori informazioni  
visita i siti web

[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)  
[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

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



*Versione Ottobre 2019*

**Aprica SpA**  
Sede Legale  
Via Lamarmora, 230  
25124 Brescia

Sede Operativa  
Via Giambattista Moroni, 337  
24127 Bergamo



seguici su

