



Broni-Stradella Pubblica s.r.l.
www.bronistradellapubblica.it

BRONI STRADELLA PUBBLICA S.R.L.

VIA NAZIONALE, 53 - 27049 STRADELLA

TEL. 0385 249311 – Fax 0385 43978

Mail: info@bronistradellapubblica.it - Pec: bronistradellapubblicasrl@legalmail.it

Codice Fiscale / Partita IVA 02419480187 - Capitale Sociale €. 8.112.612,00

Registro Imprese Pavia n. 02419480187 - R.E.A. PAVIA n. 271987

RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA

Nome Documento	Codice Documento
Ritiro rifiuti su chiamata	C.SERV.
Revisione	Data
02	23/05/2023

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo

La presente procedura descrive le modalità per la gestione del servizio ritiro dei rifiuti su chiamata.

1.2 Campo di applicazione

La presente procedura deve essere applicata ogni qualvolta un utente richieda il servizio di ritiro di rifiuti su chiamata erogato dal Gestore Broni Stradella Pubblica nell'ambito dei Comuni gestiti.

1.3 Documentazione di riferimento

- ✓ *Carta della Qualità*
- ✓ *Delibera ARERA 15/2022*

1.4 Definizioni

Gestore: soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;

ETC: Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti e i RAEE.

2. GENERALITA'

La presente procedura è stata redatta in conformità a quanto richiesto dal Titolo VI (artt. 29-30-31) della Delibera ARERA 15/2022 in merito al servizio di ritiro su chiamata.

In particolare:

- L'art. 29.2 della Delibera ARERA prevede che l'utente abbia diritto: *“ad 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro”*.
- L'art. 30 contiene le indicazioni in merito alle modalità di ottenimento del servizio di ritiro e in particolare i contenuti minimi e obbligatori che l'utente deve fornire.

Revisione 02	Pagina 1 di 5	Ritiro rifiuti su chiamata	Broni Stradella Pubblica srl
---------------------	-----------------------------	----------------------------	------------------------------

3. ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA

La procedura viene attivata ogni qualvolta un utente si rivolga al Gestore per richiedere il servizio di ritiro rifiuti su chiamata (ingombranti e RAEE) in base alle frequenze concordate tra Comune e Gestore.

La richiesta può essere effettuata:

- **telefonicamente** al numero verde di Broni Stradella Pubblica 800.550.335, dal lunedì al sabato dalle ore 08 alle 20;
- trasmissione di apposito modulo **via mail** all'indirizzo ingombranti@bronistradellapubblica.it;
- tramite **sportello on line** sul sito www.bronistradellapubblica.it

e **deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori (art. 30):**

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente/codice contribuente (reperibile sull'avviso di pagamento TARI oppure su richiesta al Comune di residenza) e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, le caratteristiche, la tipologia, il numero oggetto del ritiro.

Non saranno prese in considerazione e accettate le richieste incomplete o con dati errati.

All'uopo è stato predisposto un modulo conforme alle disposizioni ARERA scaricabile dal sito del Gestore all'indirizzo www.bronistradellapubblica.it o richiedibile all'indirizzo mail ingombranti@bronistradellapubblica.it.

Per numero di rifiuti (o pezzi) si intende:

- RAEE:

per i piccoli elettrodomestici: ogni singolo apparecchio (un ferro da stiro, un ventilatore, un phon)
per i grandi elettrodomestici: è possibile conferirne solo uno per appuntamento (per es. un frigorifero, una cucina a gas, una lavatrice).

Non sono ammesse attrezzature industriali.

- Ingombranti:

ogni singolo pezzo (una sedia, un materasso, un tavolo). Per il mobilio e oggetti di grandi dimensioni se smontabili, devono essere esposti smontati e verranno conteggiati i singoli pezzi che lo compongono. Saranno ritirati massimo 5 pezzi di lunghezza max 2.5 mt. per singolo pezzo, di volume e peso movimentabile dagli operatori.

Revisione 02	Pagina 2 di 5	Ritiro rifiuti su chiamata	Broni Stradella Pubblica srl
---------------------	-----------------------------	----------------------------	------------------------------

È necessario specificare di che tipo di ingombrante si tratta, per es. un materasso TIPO matrimoniale, una rete letto TIPO singola ecc.

È possibile prenotare il ritiro di ingombranti e RAEE nello stesso appuntamento purché i pezzi non siano superiori ai 5.

Non sono ammesse attrezzature industriali.

Nel caso in cui un utente abbia necessità di conferire un numero di pezzi maggiore rispetto a quelli consentiti, potrà recarsi gratuitamente con mezzi propri presso la Piattaforma Ecologica di Stradella negli orari di apertura della stessa.

NON SI PRENDONO APPUNTAMENTI PER UTENTI NON DOMESTICI.

I clienti non domestici devono conferire i rifiuti tramite Piazzola Ecologica sita in Loc. Gioiello – Stradella (PV) con modalità previste dalla normativa vigente.

4. CONFERMA DELL'APPUNTAMENTO

La conferma dell'appuntamento verrà fornita all'utente attraverso diverse modalità in funzione del canale scelto per la richiesta del servizio:

1. **numero verde:** l'utente, dopo aver fornito all'operatore del call center tutte le informazioni richieste, riceverà immediatamente come conferma appuntamento, la comunicazione di un codice ID, identificativo del servizio richiesto.
2. **via mail:** l'utente dopo aver inoltrato all'indirizzo mail dedicato una richiesta conforme (nei contenuti) a quanto disposto da ARERA (art.30) oppure il modulo compilato in tutte le sue parti e in modo corretto, riceverà comunicazione in cui verrà confermato l'appuntamento e il codice ID relativo.
Tramite mail può essere richiesto anche l'invio del modulo per il successivo inoltro.
3. **sportello on line:** l'utente accedendo allo sportello on line verrà guidato tramite apposite sezioni alla presentazione della richiesta con le modalità corrette e sopra esposte (numero verde e mail). La conferma dell'appuntamento avverrà con le modalità sopra esposte.

Revisione 02	Pagina 3 di 5	Ritiro rifiuti su chiamata	Broni Stradella Pubblica srl
---------------------	-----------------------------	----------------------------	------------------------------

5. ESPOSIZIONE

I rifiuti dovranno essere esposti su strada pubblica entro le ore 5.30 del mattino della data concordata, corredati dell'ID riferito alla prenotazione, con l'accortezza di evitare ogni intralcio al transito di pedoni ed automezzi.

Il codice ID deve essere obbligatoriamente riportato (a mano o su carta stampata) su ogni singolo pezzo oggetto del ritiro. Non verranno ritirati pezzi senza codice ID anche se compresi nella prenotazione.

Non verranno ritirati rifiuti posizionati in aree private, cortili, giardini o al piano delle abitazioni.

I rifiuti dovranno essere esposti dall'utente. Gli operatori addetti al ritiro non effettuano servizi di facchinaggio o trasporto di materiali se non dal punto di esposizione al veicolo preposto alla raccolta.

Non è consentito all'utente di caricare autonomamente sul mezzo preposto alla raccolta i rifiuti oggetto di ritiro.

Gli appuntamenti non sono forniti per orario. Il rifiuto deve essere esposto entro le ore 5.30 e verrà ritirato entro le ore 12. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni di disservizio per mancati ritiri se effettuate prima delle 14.00 del giorno del ritiro.

6. ESCLUSIONI

Sono esclusi dal servizio i rifiuti pericolosi (batterie, olii, vernici, neon, bombolette spray, ecc.) e inerti.

7. AGENDA APPUNTAMENTI RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA

Per ogni giorno di raccolta, l'agenda si compone di 10 appuntamenti o slot; per ogni appuntamento possono essere ritirati massimo 5 pezzi.

72 ore prima del giorno di ritiro o comunque quando terminano gli appuntamenti, le prenotazioni verranno chiuse per permettere le operazioni di organizzazione del servizio.

8. ANNULLAMENTO/MODIFICA DELL'APPUNTAMENTO

È consentito modificare la prenotazione fino a 72 ore prima del giorno di ritiro. Le richieste pervenute dopo tale tempistica non verranno accettate. Tali variazioni dovranno essere comunicate attraverso il numero verde 800.550.335 dal lunedì al sabato dalle ore 08 alle ore 20 fornendo all'operatore il codice ID dell'appuntamento.

Revisione 02	Pagina 4 di 5	Ritiro rifiuti su chiamata	Broni Stradella Pubblica srl
---------------------	-----------------------------	----------------------------	------------------------------

L'annullamento dell'appuntamento deve essere tempestivamente comunicato attraverso il numero verde 800.550.335 dal lunedì al sabato dalle ore 08 alle ore 20 fornendo all'operatore il codice ID dell'appuntamento.