

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Friuli-Venezia Giulia

ALLEGATO B

SCHEDE DI DETTAGLIO

COMUNE DI DUINO AURISINA

(zona ad elevata densità abitativa e/o ad elevato flusso turistico)

In vigore dal 01/01/2023

AMBITI DI COMPETENZA DEI GESTORI

La tabella riassume i Gestori di riferimento per ciascun servizio facente parte della gestione integrata dei rifiuti urbani.

	GESTORE	CERTIFICAZIONI
1.1.SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	<i>Comune di Duino Aurisina</i>	
1.2.SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	<i>Isontina Ambiente</i>	<i>Iso 9001 Iso 14001 Iso 45001</i>
1.3.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	<i>N.D.</i>	
1.4.SERVIZIO DI SVUOTAMENTO CESTINI	<i>N.D.</i>	
1.5.ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GES DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	<i>Isontina Ambiente</i>	<i>Iso 9001 Iso 14001 Iso 45001</i>

1.1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

1.1.1. GESTORE

COMUNE DI DUINO AURISINA

1.1.2. PUNTI DI CONTATTO

Telefono	0402017302/303/304
Mail	tributi@comune.duino-aurisina.it
Pec	Comune.duinoaurisina@certgov.fvg.it
Sportelli	AURISINA – C/O SEDE COMUNALE Aurisina Cave 25
Sportello online	https://www.comune.duino-aurisina.ts.it/it/servizi-7068/tributi-7114/tari-tassa-sui-rifiuti-130992
Fax	040200245

1.2. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

1.2.1. GESTORE

ISONTINA AMBIENTE

1.2.2. PUNTI DI CONTATTO

Telefono	800844344 (da lunedì a venerdì 8-20, sabato 8-13)
Mail	sportello@isontinambiente.it
Pec	isontinambiente@legalmail.it
Sportelli	RONCHI DEI LEGIONARI - via Cau de Mezo 18 lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30 giovedì dalle 9.00 alle 12.30 GRADISCA D'ISONZO - via della Campagnola, 1 martedì dalle 9.00 alle 12.30 GORIZIA - via Mazzini 4C lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30 martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30 CORMONS - via N. Sauro 16 venerdì dalle 9.00 alle 12.30
Sportello online	www.isontinambiente.it
Fax	0481 770633

1.2.3. CONSEGNA CONTENITORI

Isontina Ambiente rende disponibili le attrezzature per la raccolta domiciliare dei rifiuti (umido sottolavello da 7 litri) per cui non è richiesto un sopralluogo presso il Comune di Duino Aurisina a partire del ricevimento della richiesta di attivazione del servizio.

La consegna di dotazioni che richiedono un sopralluogo viene effettuata entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione del servizio.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

1.2.4. MODALITA' DI EROGAZIONE

CARTA E CARTONE	
Utenti interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Contenitori stradali
Modalità UND	Contenitori stradali Porta a porta (integrativo su richiesta)
Tipologia contenitori	RACCOLTA DI PROSSIMITÀ (STRADALE) - Cassonetti stradali da 660 e 1100 litri.
Altre informazioni	I cassonetti della carta da 1100 litri vengono svuotati il giovedì, quelli con svuotamento laterale il martedì Mancati asporti segnalati tramite punti di contatto vengono recuperati entro le 24 ore successive.

IMBALLAGGI IN PLASTICA E PICCOLI OGGETTI METALLICI	
Utenti interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Contenitori stradali
Modalità UND	Contenitori stradali Porta a porta (integrativo su richiesta)
Tipologia contenitori	RACCOLTA DI PROSSIMITÀ (STRADALE) - Cassonetti stradali da 660 e 1100 litri.
Altre informazioni	I cassonetti per gli imballaggi in plastica e i piccoli oggetti metallici vengono svuotati il mercoledì Mancati asporti segnalati tramite punti di contatto vengono recuperati entro le 24 ore successive.

VETRO	
Utenti interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Stradale
Modalità UND	Stradale Porta a porta (integrativo su richiesta)
Tipologia contenitori	RACCOLTA PORTA A PORTA: - Bidoni per UND da 240 litri RACCOLTA STRADALE: - Campane stradali da 2000 e 3000 litri
Altre informazioni	Le campane stradali vengono svuotate nella giornata di lunedì delle settimane dispari.

ORGANICO	
Utenti interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)

Modalità UD	Contenitori stradali																																							
Modalità UND	Contenitori stradali Porta a porta (integrativo su richiesta)																																							
Tipologia contenitori	RACCOLTA PORTA A PORTA: <ul style="list-style-type: none"> - Mastellino 7 litri sottolavello - Sacchetti in mater-bi - Bidoni condominiali da 120 e 240 litri 																																							
Altre informazioni	<p>I bidoni stradali dell'umido vengono svuotati nelle seguenti giornate</p> <table border="1"> <tr><td>AURISINA</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA CAVE</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA SANTA CROCE</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA STAZIONE</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>BORGO SAN MAURO</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>CEROGNOLLE</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>DUINO</td><td>LUN - GIO</td></tr> <tr><td>MALCHINA</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>MEDEAZZA</td><td>LUN</td></tr> <tr><td>PRECENICO INFERIORE</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>PRECENICO SUPERIORE</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>PREPOTTO</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>SAN GIOVANNI DI DUINO</td><td>LUN</td></tr> <tr><td>SAN PELAGIO</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>SISTIANA</td><td>LUN - GIO</td></tr> <tr><td>SLIVIA</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>TERNOVA</td><td>VEN</td></tr> <tr><td>VILLAGGIO DEL PESCATORE</td><td>LUN - GIO</td></tr> <tr><td>VISOGLIANO</td><td>LUN - GIO</td></tr> </table> <p>Mancati asporti segnalati tramite punti di contatto vengono recuperati entro le 24 ore successive.</p>		AURISINA	MER - SAB	AURISINA CAVE	MER - SAB	AURISINA SANTA CROCE	MER - SAB	AURISINA STAZIONE	MER - SAB	BORGO SAN MAURO	MER - SAB	CEROGNOLLE	VEN	DUINO	LUN - GIO	MALCHINA	VEN	MEDEAZZA	LUN	PRECENICO INFERIORE	VEN	PRECENICO SUPERIORE	VEN	PREPOTTO	VEN	SAN GIOVANNI DI DUINO	LUN	SAN PELAGIO	VEN	SISTIANA	LUN - GIO	SLIVIA	VEN	TERNOVA	VEN	VILLAGGIO DEL PESCATORE	LUN - GIO	VISOGLIANO	LUN - GIO
AURISINA	MER - SAB																																							
AURISINA CAVE	MER - SAB																																							
AURISINA SANTA CROCE	MER - SAB																																							
AURISINA STAZIONE	MER - SAB																																							
BORGO SAN MAURO	MER - SAB																																							
CEROGNOLLE	VEN																																							
DUINO	LUN - GIO																																							
MALCHINA	VEN																																							
MEDEAZZA	LUN																																							
PRECENICO INFERIORE	VEN																																							
PRECENICO SUPERIORE	VEN																																							
PREPOTTO	VEN																																							
SAN GIOVANNI DI DUINO	LUN																																							
SAN PELAGIO	VEN																																							
SISTIANA	LUN - GIO																																							
SLIVIA	VEN																																							
TERNOVA	VEN																																							
VILLAGGIO DEL PESCATORE	LUN - GIO																																							
VISOGLIANO	LUN - GIO																																							

Porta a porta
Stradale

SECCO RESIDUO																										
Utenti interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)																									
Modalità UD	Contenitori stradali																									
Modalità UND	Contenitori stradali Porta a porta (integrativo su richiesta)																									
Tipologia contenitori	RACCOLTA DI PROSSIMITÀ (STRADALE) <ul style="list-style-type: none"> - Cassonetti stradali da 660 e 1100 litri. 																									
Altre informazioni	<p>I cassonetti per la raccolta del secco vengono svuotati con il seguente calendario</p> <table border="1"> <tr><td>AURISINA</td><td>MAR - VEN</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA CAVE</td><td>LUN - VEN</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA SANTA CROCE</td><td>MAR - SAB</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>AURISINA STAZIONE</td><td>LUN - VEN</td><td>MER - SAB</td></tr> <tr><td>BORGO SAN MAURO</td><td>LUN - VEN</td><td>LUN - VEN</td></tr> <tr><td>CEROGNOLLE</td><td></td><td>LUN - VEN</td></tr> <tr><td>DUINO</td><td>LUN - VEN</td><td>LUN - VEN</td></tr> <tr><td>MALCHINA</td><td></td><td>LUN - VEN</td></tr> </table>		AURISINA	MAR - VEN	MER - SAB	AURISINA CAVE	LUN - VEN	MER - SAB	AURISINA SANTA CROCE	MAR - SAB	MER - SAB	AURISINA STAZIONE	LUN - VEN	MER - SAB	BORGO SAN MAURO	LUN - VEN	LUN - VEN	CEROGNOLLE		LUN - VEN	DUINO	LUN - VEN	LUN - VEN	MALCHINA		LUN - VEN
AURISINA	MAR - VEN	MER - SAB																								
AURISINA CAVE	LUN - VEN	MER - SAB																								
AURISINA SANTA CROCE	MAR - SAB	MER - SAB																								
AURISINA STAZIONE	LUN - VEN	MER - SAB																								
BORGO SAN MAURO	LUN - VEN	LUN - VEN																								
CEROGNOLLE		LUN - VEN																								
DUINO	LUN - VEN	LUN - VEN																								
MALCHINA		LUN - VEN																								

	MEDEAZZA	LUN - VEN	
	PRECENICO INFERIORE	MAR - SAB	
	PRECENICO SUPERIORE	MAR - SAB	
	PREPOTTO	MAR - SAB	MER - SAB
	SAN GIOVANNI DI DUINO	LUN - VEN	LUN - VEN
	SAN PELAGIO	MAR - SAB	MER - SAB
	SISTIANA	LUN - VEN	LUN - VEN
	SLIVIA	MAR - SAB	
	TERNOVA	MAR - SAB	
	VILLAGGIO DEL PESCATORE	LUN - VEN	LUN - VEN
	VISOGLIANO	MAR - SAB	LUN - VEN

Mancati asporti segnalati tramite punti di contatto vengono recuperati entro le 24 ore successive.

INGOMBRANTI	
Utenze interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Raccolta a domicilio su prenotazione Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Modalità UND	Raccolta a domicilio su prenotazione Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Altre informazioni	<p>RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE Quantità massima singolo ritiro: 2 mc Al momento della prenotazione l'utente deve fornire i propri dati identificativi, tra cui codice utente e codice utenza. Per poter accedere al servizio di ritiro a domicilio l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti. <u>Il servizio viene effettuato senza oneri aggiuntivi per l'utente entro le ore 15 del giorno prestabilito.</u></p> <p>CONFERIMENTO DIRETTO AL CENTRO DI RACCOLTA L'accesso al Centro di Raccolta è subordinato alla presentazione all'operatore addetto della Carta Regionale dei Servizi o, in mancanza, di un documento di identità personale più il codice fiscale (se persona fisica) o partita iva (se azienda). Tipologie e quantità di materiali conferibili sono definiti dai regolamenti comunali. Le quantità dei singoli materiali conferito vengono registrate su apposito software da parte del personale addetto.</p>

RAEE	
Utenze interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Raccolta a domicilio su prenotazione Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Modalità	Raccolta a domicilio su prenotazione

UND	Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Altre informazioni	<p>RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE Quantità massima singolo ritiro: 2 mc Al momento della prenotazione l'utente deve fornire i propri dati identificativi, tra cui codice utente e codice utenza. Per poter accedere al servizio di ritiro a domicilio l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti. <u>Il servizio viene effettuato senza oneri aggiuntivi per l'utente entro le ore 15 del giorno prestabilito.</u></p> <p>CONFERIMENTO DIRETTO AL CENTRO DI RACCOLTA L'accesso al Centro di Raccolta è subordinato alla presentazione all'operatore addetto della Carta Regionale dei Servizi o, in mancanza, di un documento di identità personale più il codice fiscale (se persona fisica) o partita iva (se azienda). Tipologie e quantità di materiali conferibili sono definiti dai regolamenti comunali. Le quantità dei singoli materiali conferito vengono registrate su apposito software da parte del personale addetto.</p>

VERDE E RAMAGLIE	
Utenze interessate	Utenti domestici (UD) Utenti non domestici (UND)
Modalità UD	Raccolta a domicilio su prenotazione Contenitori stradali Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Modalità UND	Raccolta a domicilio su prenotazione Contenitori stradali Conferimento diretto al Centro di Raccolta
Altre informazioni	<p>CONTENITORI STRADALI I contenitori stradali del verde vengono svuotati il giovedì e da aprile ad ottobre anche di lunedì.</p> <p>RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE Quantità massima singolo ritiro: 2 mc Al momento della prenotazione l'utente deve fornire i propri dati identificativi, tra cui codice utente e codice utenza. Per poter accedere al servizio di ritiro a domicilio l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti. <u>Il servizio viene effettuato senza oneri aggiuntivi per l'utente entro le ore 15 del giorno prestabilito.</u></p> <p>È vietato utilizzare sacchi neri</p> <p>CONFERIMENTO DIRETTO AL CENTRO DI RACCOLTA L'accesso al Centro di Raccolta è subordinato alla presentazione all'operatore addetto della Carta Regionale dei Servizi o, in mancanza, di un documento di identità personale più il codice fiscale (se persona fisica) o partita iva (se azienda). Tipologie e quantità di materiali conferibili sono definiti dai regolamenti comunali.</p>

	Le quantità dei singoli materiali conferito vengono registrate su apposito software da parte del personale addetto.
--	---

1.2.5. CENTRO DI RACCOLTA

Indirizzo	LOCALITÀ AURISINA CAVE, 12/D
Apertura	Lunedì dalle 9:00 alle 15:00 Martedì (estivo – ora legale) dalle 13:00 alle 19:00 Martedì (invernale – ora solare) dalle 11:00 alle 17:00 Mercoledì dalle 9:00 alle 15:00 Giovedì dalle 9:00 alle 15:00 Venerdì dalle 9:00 alle 15:00 Sabato dalle 9:00 alle 15:00
Materiali conferibili	Ingombranti, Rifiuti Ferrosi, Legno, Vetro ingombrante, Verde (ramaglie, potature, sfalci), Accumulatori al piombo esausti, Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, Grandi bianchi, TV e Monitor, Sorgenti luminose (neon), Apparecchiature di refrigerazione e condizionamento, Vernici e pitture, Olio vegetale esausto, Olio minerale esausto, Toner, Inerti in piccole quantità (escluso ditte), Pneumatici, Carta e cartone, Estintori da utenza domestica.

1.2.6. INFO/SEGNALAZIONI/RECLAMI

Reclami e richieste di informazioni possono essere inoltrati a Isontina Ambiente:

- **rivolgendosi a uno degli sportelli aziendali;**
 - **a mezzo posta ordinaria: via Cau de Mezo, 10 – 34077 Ronchi dei Legionari (GO);**
 - **via email (segreteria@isontinambiente.it) o via PEC (isontinambiente@legalmail.it);**
 - **tramite sportello accessibile online via homepage sul sito aziendale**
- www.isontinambiente.it**
- **via fax al numero 0481 770633**

utilizzando l'apposito modulo scaricabile e compilabile online o altra modalità, indicando sempre i dati identificativi dell'utente e ogni altro dato necessario a prendere contatto, il codice utente e la descrizione puntuale della richiesta.

La risposta motivata di Isontina Ambiente contiene sempre:

- il riferimento al reclamo scritto
- il codice identificativo del referente interno che ha preso in carico la richiesta

Nel caso di reclamo scritto la risposta di Isontina Ambiente comprende anche:

- la valutazione documentata della fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti contrattuali e normativi;
- i modi e i tempi di eventuali azioni correttive poste in essere;
- l'elenco della documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

1.3. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

PILE	
Modalità	Le pile vengono raccolte: <ul style="list-style-type: none"> - mediante contenitori stradali - presso i Centri di Raccolta
Programmazione	Lo svuotamento dei contenitori stradali ha cadenza programmata in relazione alla densità del territorio, alla fruizione dell'area e ai tempi medi di riempimento.
Altre informazioni	Il conferimento presso i Centri di Raccolta osserva le regole di fruizione del Centro stesso.

MEDICINALI	
Modalità	I medicinali vengono raccolti: <ul style="list-style-type: none"> - mediante contenitori stradali - presso i Centri di Raccolta
Programmazione	Lo svuotamento dei contenitori stradali ha cadenza programmata in relazione alla densità del territorio, alla fruizione dell'area e ai tempi medi di riempimento.
Altre informazioni	Il conferimento presso i Centri di Raccolta osserva le regole di fruizione del Centro stesso.

OLI VEGETALI e GRASSI COMMESTIBILI	
Modalità	Oli vegetali e grassi commestibili vengono raccolti: <ul style="list-style-type: none"> - mediante contenitori stradali - presso i Centri di Raccolta
Programmazione	Lo svuotamento dei contenitori stradali ha cadenza programmata in relazione alla densità del territorio, alla fruizione dell'area e ai tempi medi di riempimento.

Altre informazioni	Il conferimento presso I Centri di Raccolta osserva le regole di fruizione del Centro stesso.
---------------------------	---

RIFIUTI ABBANDONATI	
Modalità	Il servizio consiste nella gestione dei materiali abbandonati o depositati senza alcun controllo sul suolo.
Programmazione	Il servizio è svolto su richiesta del Comune.
Altre informazioni	La gestione del rifiuto viene definita in seguito a sopralluogo volto ad identificarne la tipologia e la conseguente modalità di gestione che può prevedere anche l'affidamento di incarico anche ad aziende terze specializzate al trattamento di frazioni diverse dal rifiuto urbano.

CARCASSE ANIMALI (DI PICCOLA TAGLIA)	
Modalità	Il servizio consiste nel recupero e successiva gestione di carcasse di animali dia affezione (cani, gatti – no animali selvatici) di piccola taglia.
Programmazione	Il servizio è svolto su richiesta del Comune.

<https://isontinambiente.it/servizi/comune/duino-aurisina>

