

# SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI A DOMANDA INDIVIDUALE

## Oggetto del servizio

I servizi a domanda individuale sono servizi di raccolta di rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) effettuati da Alto Vicentino Ambiente s.r.l. presso il domicilio dell'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, su richiesta dello stesso. Rientrano nel servizio sino a un massimo di n. 2 ritiri per anno per ciascun utente.

## Esecutore del servizio

Il servizio di raccolta è effettuato da Alto Vicentino Ambiente s.r.l. in qualità di gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani, mediante personale e mezzi propri o mediante appaltatore incaricato dal gestore.

## Condizioni per l'accesso al servizio

I servizi a domanda individuale sono erogati agli utenti che rispettino le seguenti condizioni soggettive:

- l'utente è attivo nell'anagrafica TARI in uno dei seguenti Comuni: Arsiero, Breganze, Caltrano, Calvene, Carrè, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Fara Vicentino, Laghi, Lastebasse, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Monte di Malo, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Salcedo, San Vito di Leguzzano, Santorso, Sarcedo, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrebelvicino, Valdastico, Valli del Pasubio, Villaverla, Velo d'Astico, Zanè, Zugliano;
- il ritiro del rifiuto è richiesto presso l'indirizzo di una utenza attiva intestata al richiedente;
- nel caso di servizio a pagamento, l'utente ha pagato in anticipo il corrispettivo stabilito dal gestore.

## Costo del servizio

I servizi a domanda individuale sono erogati in forma gratuita per gli utenti che ricadano in almeno una delle seguenti condizioni soggettive:

- l'utente intestatario della scheda anagrafica ha compiuto i 65 anni di età;
- l'utente intestatario della scheda anagrafica gode del bonus sociale ARERA per disagio economico previsto per il settore idrico, elettrico, gas, autocertificata dall'utente ai sensi del DPR 445/2000;
- l'utente intestatario della scheda anagrafica gode di una esenzione dal pagamento del servizio rilasciata dal Comune in presenza di condizioni di fragilità economica e/o fisica.

Nel caso in cui sia beneficiario di bonus sociale ARERA o di una esenzione rilasciata dal Comune, l'utente dovrà trasmettere all'indirizzo mail [utenti@altovicentinoambiente.it](mailto:utenti@altovicentinoambiente.it) autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000. Nel caso di mancata trasmissione della autocertificazione entro n. 4 giorni lavorativi dalla prenotazione, la stessa sarà annullata e il servizio richiesto non sarà effettuato.

Per gli utenti che non ricadano in almeno una delle predette condizioni il servizio è erogato a pagamento dell'importo di euro 50,00 IVA compresa.

Il pagamento del servizio dovrà essere effettuato in forma anticipata, entro quattro giorni lavorativi dall'effettuazione della prenotazione. In caso di mancato pagamento del corrispettivo, la prenotazione sarà annullata e il servizio richiesto non sarà effettuato.

L'avvenuto pagamento da parte dell'utente costituisce accettazione delle presenti condizioni di servizio.

### **Effettuazione del pagamento**

Il pagamento del corrispettivo del servizio dovrà essere effettuato esclusivamente tramite bonifico bancario intestato ad Alto Vicentino Ambiente s.r.l. sul C/C presso BVR Banca n. IT40 J086 6960 7530 0700 0978 063. La causale di pagamento dovrà riportare le seguenti informazioni: nome e cognome dell'utente intestatario della scheda anagrafica, codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI), codice di prenotazione indicato nella mail di conferma di prenotazione.

Ad avvenuto pagamento, l'utente riceverà conferma a mezzo mail dell'esecuzione del servizio nella data prenotata.

AVA trasmetterà all'utente la fattura di vendita.

### **Modalità di conferimento dei rifiuti**

I rifiuti dovranno essere conferiti a bordo strada, su suolo pubblico o di uso pubblico, in luogo idoneo alla raccolta da parte del personale del gestore, dalle ore 20:00 del giorno antecedente la raccolta. Il servizio di raccolta sarà eseguito entro le ore 15:00 del giorno programmato.

### **Rifiuti conferibili**

Nell'ambito del presente servizio sono conferibili esclusivamente:

- n. 5 colli di rifiuti ingombranti per ciascun ritiro;
- n. 1 collo di RAEE (Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) di grandi dimensioni per ciascun ritiro.

In ogni caso il volume ammesso a conferimento nell'ambito del servizio di raccolta non può eccedere un volume di n. 2 metri cubi. L'utente potrà richiedere il ritiro contestuale di rifiuti ingombranti e RAEE grandi, nel rispetto dei limiti sopra indicati.

Nell'ambito del presente servizio sono ammessi sino a due ritiri per anno solare per ciascuna utenza.

Allo scopo di precisare i limiti di conferimento nell'ambito del presente servizio, sono adottate le seguenti definizioni e quantificazioni convenzionali:

- Rifiuto ingombrante: rifiuto non pericoloso voluminoso che non può essere raccolto tramite il normale circuito di raccolta stradale. Ove possibile, i rifiuti voluminosi vanno smontati (es. armadio) a cura dell'utente. Esempi: armadio, divano, materasso, tappeto, poltrona, sedia, tavolo, teli plastificati, tubo, imballaggi di polistirolo voluminoso, giocattolo voluminoso. Si assume convenzionalmente che un divano o un armadio smontato corrispondono a n. 5 colli.
- RAEE di grandi dimensioni: rifiuti costituiti da elettrodomestici di grandi dimensioni, quali, a titolo esemplificativo: frigoriferi, congelatori, condizionatore (incluso motore e split), asciugatrici,

lavatrici, forni, lavastoviglie, TV e monitor. Sono esclusi dal servizio e non sono quindi conferibili RAEE professionali (es. stampanti multifunzione, congelatori/frigoriferi di bar)

Sono esclusi dal presente servizio i conferimenti di rifiuti differenti per qualità e quantità rispetto alle limitazioni sopra indicate.

Sono in ogni caso esclusi dal conferimento i seguenti rifiuti: verde e ramaglie, miscugli o scorie di cemento/mattoni/mattonelle e ceramiche, rifiuti provenienti da processi produttivi, rifiuti liquidi o fangosi di qualunque natura, ceneri spente e altri rifiuti di natura polverulenta, veicoli a motore o parte/componenti di veicoli, cartongesso, lana di vetro, guaina catramata, amianto/eternit, lampade fluorescenti.

Nel caso in cui le caratteristiche dei rifiuti risultino difformi da quelle comunicate dall'utente, il gestore si riserva di respingere i rifiuti e non effettuare il servizio.

### **Annulloamento e riprogrammazione dei servizi**

L'utente potrà richiedere l'annullamento o la riprogrammazione del servizio sino alle ore 13:00 del giorno antecedente la raccolta, contattando il numero verde 800 189 777.

Limitatamente ai servizi a pagamento, nel caso di annullamento nei termini senza riprogrammazione del ritiro in una data successiva, il gestore provvederà a emettere nota di accredito all'utente e a rimborsare allo stesso una somma equivalente a quanto già corrisposto dall'utente.

Nel caso di annullamento del servizio per cause imputabili all'utente oltre le ore 13:00 del giorno antecedente la raccolta programmata, il servizio si intende come prestato ai fini del conteggio del numero dei ritiri garantiti per anno solare. Il gestore provvederà a emettere nota di accredito all'utente e a rimborsare allo stesso una somma equivalente a quanto già corrisposto.

Il gestore, qualora non sia in grado di svolgere i servizi secondo la programmazione già confermata all'utente, provvederà a darne comunicazione all'utente entro le ore 15:00 del giorno programmato per la raccolta, proponendo la riprogrammazione del servizio in data successiva. Nel caso in cui l'utente non accetti la riprogrammazione del ritiro, il servizio sarà annullato, con emissione di nota di accredito e restituzione all'utente delle somme già corrisposte.

### **Impossibilità di esecuzione dei servizi**

Il gestore non procederà alla raccolta del rifiuto conferito dall'utente nei seguenti casi: rifiuti posizionati in area privata, rifiuti posizionati su area inidonea all'accesso da parte degli automezzi del gestore, mancata esposizione del rifiuto, rifiuti non conformi a quanto previsto dalle condizioni di servizio o dichiarato dall'utente al momento della prenotazione. In tali casi il servizio sarà considerato come eseguito, senza restituzione all'utente di quanto già corrisposto.

Nel caso in cui il punto di conferimento del rifiuto risulti non raggiungibile dai mezzi del gestore per cause non imputabili all'utente che ha effettuato la prenotazione, il gestore provvederà a informare l'utente, proponendo la riprogrammazione del servizio in data successiva. Nel caso in cui l'utente non accetti la riprogrammazione del ritiro, il servizio sarà annullato, con emissione di nota di accredito e restituzione all'utente delle somme già corrisposte.

**Servizi fuori standard**

Nel caso in cui l'utente chieda l'esecuzione di servizi di raccolta non rientranti nelle presenti condizioni di servizio, gli stessi andranno richiesti al servizio commerciale di Alto Vicentino Ambiente s.r.l. ([commerciale@altovicentinoambiente.it](mailto:commerciale@altovicentinoambiente.it)) o 0445 57 57 07, il quale provvederà a formulare una proposta contrattuale all'utente commisurata alla tipologia di servizio richiesto.

