



ASIA

AZIENDA SPECIALE PER L'IGIENE AMBIENTALE

Via G. Di Vittorio, 84

38015 LAVIS (TN)

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

**Gestione raccolta e trasporto, tariffa e rapporto con
l'utenza, spazzamento e lavaggio strade**

ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

Sommario

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Riferimenti Normativi..... | 5 |
| 2. | Principi Fondamentali..... | 7 |
| 3. | Certificazioni..... | 9 |
| 4. | Accessibilità alle informazioni e trasparenza..... | 9 |
| 5. | Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF..... | 10 |
| 6. | Servizi erogati..... | 12 |
| | Raccolta rifiuti urbani e assimilati..... | 12 |
| | Raccolta differenziata stradale..... | 16 |
| | Raccolta differenziata dedicata..... | 16 |
| | Gestione centri raccolte C.R..... | 16 |
| | Lavaggio cassonetti..... | 16 |
| | Spazzamento stradale..... | 16 |
| | Servizi a pagamento..... | 18 |
| | Gestione della tariffa e rapporto con l'utenza..... | 18 |
| 7. | Obblighi di servizio..... | 19 |
| 7.1. | Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... | 23 |
| 7.2. | Modalità per la variazione o cessazione del servizio..... | 24 |
| 7.3. | Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche..... | 25 |
| 7.4. | Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati ... | 26 |
| 7.5. | Requisiti dello sportello fisico e online..... | 27 |
| 7.6. | Servizio Telefonico..... | 28 |
| 7.7. | Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti..... | 29 |
| 7.8. | Servizi di ritiro su chiamata..... | 31 |
| 7.9. | Disservizi..... | 32 |
| 7.10. | Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità..... | 32 |
| 7.11. | Programma delle attività di raccolta e trasporto..... | 32 |
| 7.12. | Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade..... | 32 |
| 7.13. | Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... | 33 |
| 8. | Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani..... | 33 |
| 9. | Pubblicazione della Carta della Qualità..... | 33 |
| 10. | Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente..... | 34 |
| 11. | Aggiornamento e validità della Carta della Qualità..... | 34 |

Premessa

Descrizione del gestore

L'Azienda Speciale per l'Igiene Ambientale (in sigla ASIA) è un Consorzio nato nel 1992 per gestire la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani. È attualmente costituito da 24 Comuni del Comprensorio del C5, ad esclusione del Comune di Trento. La gestione diretta del servizio da parte dell'ASIA è iniziata il 1° giugno 1993 sul territorio dell'ex-Conorzio Rotaliana-Paganella e dal 1° luglio 1993 nella zona dell'ex-Conorzio Valle di Cembra-Lavis, dell'ex-Conorzio Valle dei Laghi e sui rimanenti comuni. Nel 1995 ASIA si è costituita in Consorzio-Azienda (ai sensi della L.R. 01/93) assumendo piena autonomia operativa. Il capitale di dotazione è totalmente pubblico.

Tra le sue attività non rientra lo spazzamento stradale meccanico e lavaggio strade che viene effettuato in economia da ciascun Comune consorziato.

I Comuni gestiti da ASIA sono dislocati nella parte centrale del Trentino e circondano il capoluogo di Provincia. I comuni fra il 2016 ed il 2020 sono passati da 32 a 24 grazie ad un sistema di fusioni, inclusa l'integrazione di Faedo in San Michele all'Adige.

Gli abitanti residenti nel 2021 sono stati 62.207, mentre le presenze turistiche declinate come abitanti equivalenti sono 6.590 di cui oltre 80 % concentrate nei comuni di Andalo, Molveno, Fai della Paganella, Cavedago e Spormaggiore

Attualmente, ASIA conta 57 dipendenti di cui il Direttore, 10 impiegati tra amministrativi e tecnici e 47 addetti alla raccolta.

Per i 16 comuni di seguito elencati, dove si applica la TARI di tipo "corrispettivo", il servizio è svolto "per conto di ASIA":

| COMUNE | SITO INTERNET |
|-----------------------|--|
| ALBIANO | www.comune.albiano.tn.it |
| ALDENO | www.comune.aldeno.tn.it |
| ANDALO | www.comune.andalo.tn.it |
| CAVEDAGO | www.comune.cavedago.tn.it |
| CEMBRA LISIGNAGO | www.comune.cembralisignago.tn.it |
| CIMONE | www.comune.cimone.tn.it |
| FAI DELLA PAGANELLA | www.comune.faidellapaganella.tn.it |
| GIOVO | www.comune.giovo.tn.it |
| LAVIS | www.comune.lavis.tn.it |
| MEZZOCORONA | www.comune.mezzocorona.tn.it |
| MEZZOLOMBARDO | www.comune.mezzolombardo.tn.it |
| MOLVENO | www.comune.molveno.tn.it |
| ROVERE' DELLA LUNA | www.comune.roveredellaluna.tn.it |
| SAN MICHELE ALL'ADIGE | www.comune.sanmichelealladige.tn.it |
| SPORMAGGIORE | www.comune.spormaggiore.tn.it |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| | |
|---------------|--|
| TERRE D'ADIGE | www.comune.terredadige.tn.it |
|---------------|--|

Invece per gli altri 8 comuni, dove si applica la TARI di tipo “tributario/presuntivo”, il servizio di tariffa, sportello, rapporto con l’utenza, spazzamento e lavaggio strade è svolto in autonomia dai singoli comuni (si rinvia al sito internet comunale per recapiti ed orari di sportello):

| COMUNE | SITO INTERNET |
|---------------|--|
| ALTAVALLE | www.comune.altavalle.tn.it |
| CAVEDINE | www.comune.cavedine.tn.it |
| GARNIGA TERME | www.comune.garnigaterme.tn.it |
| LONA-LASES | www.comune.lonalases.tn.it |
| MADRUZZO | www.comune.madruzzo.tn.it |
| SEGOZZANO | www.comune.segozzano.tn.it |
| SOVER | www.comune.sover.tn.it |
| VALLELAGHI | www.comune.vallelaghi.tn.it |

I principali servizi di ASIA sono:

- la gestione del servizio di raccolta e avvio a smaltimento o recupero dei rifiuti solidi urbani;
- la promozione e gestione della raccolta differenziata;
- la gestione dei Centri di Raccolta Comunali e del Centro di Integrato di Lavis;
- la gestione della Tariffa rifiuti.

Obiettivo principale di ASIA è la soddisfazione degli Utenti, nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità, qualità e sicurezza e continuità del servizio. La presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che ASIA si impegna ad offrire ai propri Utenti, nell'ambito dei comuni serviti.

La presente Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (di seguito definita Carta della Qualità) sarà sottoposta, anche in funzione delle determinazioni che saranno assunte da ARERA riguardo alla predisposizione della stessa, ad un processo di revisione che terrà conto delle esigenze degli utenti e delle rapide evoluzioni degli scenari economici-ambientali e legislativi che coinvolgono il servizio integrato dei rifiuti. Gli aggiornamenti, oltre che dai mutamenti di cui sopra, possono essere conseguenti all’analisi dei risultati della *Customer Satisfaction*, e/o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori e da eventuali variazioni nelle modalità di erogazione dei servizi.

Inoltre ASIA, come azienda a totale capitale pubblico, ha alla base del suo operato l’esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela delle aspettative dei comuni soci, degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica, in linea con le politiche aziendali, ASIA ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta della Qualità è parte integrante.

Gli standard previsti nella Carta della Qualità sono validi esclusivamente in condizioni normali di esercizio. Sono, quindi, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di ASIA di carattere straordinario ed imprevedibile, compresi comportamenti non leciti.

Tra i principi che caratterizzano l'attività della società oltre al miglioramento della raccolta differenziata in termini quantitativi e qualitativi vi è la riduzione della produzione complessiva dei rifiuti degli utenti che si intende conseguire con una costante attività di formazione/informazione rivolta ai cittadini e dedicata in maniera particolare agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio dei comuni serviti.

La Carta della Qualità è il documento con cui il gestore e gli Enti Territorialmente Competenti definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)¹ e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

1. Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di

¹ ARERA - Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF – Allegato A

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

- Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Approvazione in via definitiva del Quinto aggiornamento con Delibera della Giunta Prov. n° 1506 del 26/8/2022

2. Principi Fondamentali

I gestori nell'espletamento delle proprie attività si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Rispetto delle normative

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla legislazione vigente.

I gestori garantiscono la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Eguaglianza e Imparzialità

I servizi pubblici erogati sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità nei confronti delle utenze senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

È garantito uguale trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

I gestori si impegnano inoltre a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Continuità

I gestori si impegnano a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al/ai gestore/i sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito web, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

In caso di interruzioni imputabili ai gestori, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

Partecipazione

I gestori garantiscono la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e al costante miglioramento dello stesso.

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha il diritto di richiedere ai gestori tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e

documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio secondo le modalità definite nella Carta della Qualità del servizio.

I gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive secondo le modalità previste.

Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi

I gestori garantiscono, attraverso i propri dipendenti, i mezzi di comunicazione ed i punti di contatto con l'utenza, trasparenza nelle procedure e nella documentazione, assicurando la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi e prestando particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro.

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e specificato nella presente Carta della Qualità del servizio.

Cortesia

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

I gestori garantiscono procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Efficacia ed efficienza

I gestori erogano il servizio in modo da garantire i maggiori livelli di efficacia ed efficienza delle prestazioni a tutela dell'utenza e della qualità ambientale perseguendo il continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica ed i contenuti della Carta della Qualità del servizio.

Rispetto e tutela dell'ambiente

I gestori si impegnano a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte attraverso l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, al controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua con particolare attenzione al trattamento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

È presente in ASIA il Sistema di gestione ambientale con certificazione EMAS n. IT-000935

Privacy

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web all'indirizzo di seguito indicato: www.asia.tn.it/Privacy

3. Certificazioni

ASIA ha le seguenti certificazioni:

- EMAS n. IT-000935
- ASSEVERAZIONE della corretta adozione e dell'efficace attuazione dei requisiti del Modello di Organizzazione e Gestione della Sicurezza di cui all'Art. 30 del D.Lgs. 81/08 e s.i. secondo la UNI PdR 22.2016
- Applicazione del modello 231

4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

I gestori hanno predisposto e mantengono aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenta i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, i gestori utilizzano i seguenti strumenti:

Sito internet: www.asia.tn.it

Comunicazione Ambientale: www.asia.tn.it

Trasparenza TITR: asia.trasparenzarifiuti.it (per i comuni dove si applica la TARI di tipo "corrispettivo")

altavalle.trasparenzarifiuti.it

cavedine.trasparenzarifiuti.it

garnigaterme.trasparenzarifiuti.it

lona-lases.trasparenzarifiuti.it

madruzzo.trasparenzarifiuti.it

segonzano.trasparenzarifiuti.it

sover.trasparenzarifiuti.it

vallelaghi.trasparenzarifiuti.it

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

ASIA si configura come gestore dei servizi di raccolta e trasporto per tutti i 24 comuni consorziati.

ASIA si configura come gestore della tariffa e del rapporto con l'utenza, nonché gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, per i 16 comuni in regime tariffario: Albiano, Aldeno, Andalo, Cavedago, Cimone, Cembra Lisignago, Fai della Paganella, Giovo, Lavis, Mezzocorona, Mezzolombardo, Molveno, Roverè della Luna, San Michele all'Adige, Spormaggiore e Terre d'Adige.

Gli 8 Comuni in regime Tari Tributo (Altavalle, Cavedine, Garniga Terme, Lona-Lases, Madruzzo, Segonzano, Sover e Vallelaghi) si configurano come gestori della tariffa e del rapporto con l'utenza e gestori del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

Ai sensi del TQRIF l'Ente territorialmente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

Per i 24 Comuni della gestione descritta, che identificano 24 ambiti tariffari distinti, l'ente territorialmente competente è il singolo Comune.

Con le seguenti Delibere, gli Enti Territorialmente Competenti hanno posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO **SCHEMA I**:

| COMUNE | DELIBERA N. | DI DATA |
|------------------|-------------|------------|
| ALBIANO | 14 | 16-03-2022 |
| ALDENO | 07 | 11-04-2022 |
| ALTAVALLE | 09 | 17-03-2022 |
| ANDALO | 06 | 04-04-2022 |
| CAVEDAGO | 05 | 11-04-2022 |
| CAVEDINE | 09 | 28-03-2022 |
| CEMBRA LISIGNAGO | 08 | 24-03-2022 |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| | | |
|-----------------------|--|----------------|
| CIMONE | <i>In approvazione al momento della stampa del presente documento.</i> | |
| COMUNE | DELIBERA N. | DI DATA |
| FAI DELLA PAGANELLA | 03 | 31-03-2022 |
| GARNIGA TERME | <i>In approvazione al momento della stampa del presente documento.</i> | |
| GIOVO | 06 | 28-04-2022 |
| LAVIS | 13 | 07-04-2022 |
| LONA-LASES | <i>In approvazione al momento della stampa del presente documento.</i> | |
| MADRUZZO | 01 | 29-03-2022 |
| MEZZOCORONA | 06 | 29-03-2022 |
| MEZZOLOMBARDO | 06 | 27-04-2022 |
| MOLVENO | 12 | 23-03-2022 |
| ROVERE' DELLA LUNA | 02 | 28-03-2022 |
| SAN MICHELE ALL'ADIGE | 12 | 05-04-2022 |
| SEGONZANO | 03 | 31-03-2022 |
| SOVER | 03 | 31-03-2022 |
| SPORMAGGIORE | 09 | 22-04-2022 |
| TERRE D'ADIGE | 10 | 24-03-2022 |
| VALLELAGHI | 09 | 31-03-2022 |

| | | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) | |
|---|---------------------------|--|---|
| | | QUALITÀ TECNICA= NO | QUALITÀ TECNICA= SI |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE | QUALITÀ CONTRATTUALE = NO | SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO | SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO | SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO |

L'adozione dello SCHEMA I prevede i seguenti obblighi di servizio definiti dal TQRIF, riportati nel presente documento:

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18
- Obblighi di sportello on line e di servizio telefonico di cui all'Articolo 19, all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

6. Servizi erogati

Raccolta rifiuti urbani e assimilati

La raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante:

- cassonetti stradali per i rifiuti differenziati (carta/cartone, imballaggi leggeri, vetro) su tutti i 24 Comuni;
- isola ecologica di prossimità (secco residuo, carta/cartone, imballaggi leggeri, vetro, frazione organica);
- contenitori personalizzati per il rifiuto secco residuo o tramite cassonetti stradali dotati di sistema di controllo di accesso (vedi tabella sottostante);
- contenitori personalizzati per il rifiuto umido organico o tramite bidoncini stradali (vedi tabella sottostante).

| Comune | Secco | Umido | Altre RD |
|------------------|------------------------------------|---|--|
| ALBIANO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| ALDENO | Porta a porta | Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| ALTAVALLE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| ANDALO | Sistema posteriore - Porta a porta | Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| CAVEDAGO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| CAVEDINE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| CEMBRA LISIGNAGO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| | | | |
|--------|---------------------------------------|---|---|
| CIMONE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
|--------|---------------------------------------|---|---|

| Comune | Secco | Umido | Altre RD |
|--------------------|---------------------------------------|---|--|
| FAI D. PAGANELLA | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| GARNIGA TERME | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| GIOVO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R., CAM |
| LAVIS | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| LONA-LASES | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| MADRUZZO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| MEZZOCORONA | Sistema posteriore - Porta a porta | Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| MEZZOLOMBARDO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| MOLVENO | Sistema posteriore - Porta a porta | Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| ROVERE' DELLA LUNA | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| S. MICHELE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| SEGONZANO | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| SOVER | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| SPORMAGGIORE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |
| TERRE D'ADIGE | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| Comune | Secco | Umido | Altre RD |
|------------|------------------------------------|---|--|
| VALLELAGHI | Sistema bilaterale - Porta a porta | Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta | Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R. |

La raccolta avviene secondo un calendario prestabilito che viene definito in base alla stagionalità e che è disponibile per l'utente all'interno dell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti presente sulla home page del sito internet di ASIA e dei Comuni.

Le frequenze di raccolta minime e massime effettuate su tutto il territorio nella fascia oraria 6:00 – 12:00, sono rappresentate dal seguente schema:

| Servizio | Frequenza minima | Frequenza massima |
|---|----------------------------|---|
| Raccolta rifiuti differenziati stradali | settimanale | 4 gg./settimana |
| Raccolta umido porta a porta | settimanale | 2gg /settimana |
| Raccolta umido stradale | settimanale | Estiva 4 gg./settimana Invernale 3 gg./settimana |
| Raccolta imballaggi di vetro | 1 volta ogni tre settimane | 1 volta ogni 10 giorni |
| Raccolta imballaggi misti | settimanale | 5 gg./settimana |
| Raccolta Carta Cartone | 1 volta ogni tre settimane | 3 gg./settimana |
| Raccolta rifiuto secco stradale | quindicinale | 1 gg./settimana |
| Raccolta rifiuto secco dedicato | settimanale | Estiva 2 gg./settimana Invernale 2 gg./settimana |

La frequenza minima e massima è legata alla stagionalità turistica ed è definita nell'allegato "Programma dell'attività di raccolta e trasporto" che è possibile scaricarlo dal sito internet del Gestore e dei Comuni.

In allegato il calendario per ogni comune

In tutti i comuni è attivo un servizio di raccolta e trasporto aggiuntivo dedicato alle grandi utenze non domestiche, con press container o cassoni scarrabili di grande volumetria e gestito attraverso un listino prezzi approvato annualmente dai singoli Comuni:

| | Sistemi di raccolta | Frequenze massime di raccolta settimanali | Frequenze minime di raccolta settimanali |
|--|---|---|--|
| Per tutte le grandi utenze con grandi produzione di rifiuti | Raccolta con scarrabile con container o press container | 3 | 1 |

Per il rifiuto umido sono previsti eventuali servizi a chiamata per feste ed eventi di particolare impatto che richiedono cassonetti e raccolte dedicati.

La gestione del compostaggio domestico viene effettuata dagli utenti interessati i quali possono richiedere la riduzione tariffaria prevista dal regolamento. ASIA effettua controlli a campione.

Raccolta differenziata stradale

Le seguenti frazioni recuperabili: carta/cartone; vetro; imballaggi in plastica/cartoni per bevande e alimenti/lattine/barattolame vengono conferite dall'utenza negli appositi contenitori di raccolta stradali, dislocati uniformemente su tutto il territorio (di cui sono già state indicate le frequenze minime e massime) o presso i C.R. di riferimento.

Raccolta differenziata dedicata

Le seguenti frazioni recuperabili: cartone e imballaggi di plastica vengono raccolte in modo dedicato presso le utenze non domestiche che ne fanno richiesta. Le frequenze di raccolta variano da 1 a 2 passaggi a settimana.

Nel Programma delle attività di raccolta stradale e di prossimità, allegato alla presente carta, è riportata la mappatura delle aree di raccolta con l'indicazione del numero dei contenitori e delle frazioni raccolte.

Gestione centri raccolte C.R.

Unitamente alle raccolte differenziate stradali, svolte a mezzo di cassonetti o campane, ASIA gestisce i centri per la raccolta differenziata (Centro Raccolta – C.R.).

Presso i C.R. è possibile conferire rifiuti urbani ed assimilati in maniera differenziata, nonché i rifiuti ingombranti, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento, esposto presso il centro o reperibile sul sito web www.asia.tn.it.

ASIA gestisce 20 Centri di Raccolta (Isole Ecologiche secondo il DM 20 Aprile 2008), alcuni sovracomunali, e di cui uno fa parte dell'impianto per stoccaggio rifiuti (Centro Integrato) per tutte le aziende del BACINO DI SERVIZIO.

Presso il Centro Raccolta Zonale (C.R.Z.) di Lavis è possibile conferire anche rifiuti speciali prodotti dalle attività domestiche dell'intero bacino servito (esempio rifiuti da costruzione e demolizione, lana di roccia, guaina bituminosa, onduline catramate).

Su chiamata, ASIA può effettuare servizi di raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti o ramaglie, per situazioni di particolare necessità, concordando con l'Utente le modalità secondo gli obblighi di servizio specificati nei seguenti paragrafi.

Lavaggio cassonetti

ASIA è attrezzata per il lavaggio e la disinfezione dei contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti e tale servizio viene effettuato su richiesta del Comune, nel rispetto delle frequenze minime e massime definite con le Amministrazioni Comunali: min. 1 volta l'anno, max 6 volte l'anno.

Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanizzato e manuale, la pulizia delle isole stradali e altri servizi, viene effettuato da parte del Gestore del servizio che assicura l'attività di spazzamento anche avvalendosi della collaborazione di terzi. Il servizio è svolto in forma mista (meccanizzato e manuale) su tutti i Comuni, secondo il programma delle attività di spazzamento e lavaggio riportato in allegato e presente sul sito internet del Gestore e dei Comuni nella sezione "servizio spazzamento e lavaggio".

Di seguito si specifica il gestore di questi servizi.

| Comune | SPAZZAM. MANUALE ISOLE ECOLOGICHE, SVUOTAMENTO CESTINI DEI PARCHI ED EVENTUALI CESTINI DEIEZIONI CANINE |
|-----------------------|--|
| ALBIANO | Servizio fornito da ASIA |
| ALDENO | Servizio fornito da ASIA |
| ANDALO | Servizio fornito da ASIA |
| CAVEDAGO | Servizio fornito da ASIA |
| CEMBRA LISIGNAGO | Servizio fornito da ASIA |
| CIMONE | Servizio fornito da ASIA |
| FAI D. PAGANELLA | Servizio fornito da ASIA |
| GIOVO | Servizio fornito da ASIA |
| LAVIS | Servizio fornito da ASIA |
| MEZZOCORONA | Servizio fornito da ASIA |
| MEZZOLOMBARDO | Servizio fornito da ASIA |
| MOLVENO | Servizio fornito da ASIA |
| ROVERE' DELLA LUNA | Servizio fornito da ASIA |
| SAN MICHELE ALL'ADIGE | Servizio fornito da ASIA |
| SPORMAGGIORE | Servizio fornito da ASIA |
| TERRE D'ADIGE | Servizio fornito da ASIA |

| Comune | SPAZZAM. MANUALE ISOLE ECOLOGICHE, SVUOTAMENTO CESTINI DEI PARCHI ED EVENTUALI CESTINI DEIEZIONI CANINE |
|---------------|--|
| ALTAVALLE | Servizio fornito da ASIA |
| CAVEDINE | Servizio fornito da ASIA |
| GARNIGA TERME | Servizio fornito da ASIA |
| LONA-LASES | Servizio fornito da ASIA |
| MADRUZZO | Servizio fornito da ASIA |
| SEGONZANO | Servizio fornito da ASIA |
| SOVER | Servizio fornito da ASIA |
| VALLELAGHI | Servizio fornito da ASIA |

| Comune | SPAZZAMENTO MECCANICO E LAVAGGIO STRADE |
|------------------|--|
| ALBIANO | Servizio fornito da ASIA |
| ALDENO | Servizio fornito da ASIA |
| ANDALO | Servizio fornito da ASIA |
| CAVEDAGO | Servizio fornito da ASIA |
| CEMBRA LISIGNAGO | Servizio fornito da ASIA |
| CIMONE | Servizio fornito da ASIA |
| FAI D. PAGANELLA | Servizio fornito da ASIA |
| GIOVO | Servizio fornito da ASIA |
| LAVIS | Servizio fornito da ASIA |
| MEZZOCORONA | Servizio fornito da ASIA |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| | |
|-----------------------|--|
| MEZZOLOMBARDO | Servizio fornito da ASIA |
| Comune | SPAZZAMENTO MECCANICO E LAVAGGIO STRADE |
| MOLVENO | Servizio fornito da ASIA |
| ROVERE' DELLA LUNA | Servizio fornito da ASIA |
| SAN MICHELE ALL'ADIGE | Servizio fornito da ASIA |
| SPORMAGGIORE | Servizio fornito da ASIA |
| TERRE D'ADIGE | Servizio fornito da ASIA |

| | |
|---------------|--|
| Comune | SPAZZAMENTO MECCANICO E LAVAGGIO STRADE |
| ALTAVALLE | Servizio fornito dal Comune |
| CAVEDINE | Servizio fornito dal Comune |
| GARNIGA TERME | Servizio fornito dal Comune |
| LONA-LASES | Servizio fornito dal Comune |
| MADRUZZO | Servizio fornito dal Comune |
| SEGONZANO | Servizio fornito dal Comune |
| SOVER | Servizio fornito dal Comune |
| VALLELAGHI | Servizio fornito dal Comune |

Servizi a pagamento

ASIA eroga servizi a pagamento, con tariffe e modalità di servizio determinate annualmente in sede di approvazione delle tariffe, esposto al CRZ e pubblicato sul sito di ASIA.

Tali servizi sono principalmente la raccolta rifiuti ingombranti a domicilio, la raccolta ramaglie ed altri servizi alle Grandi Utenze.

Si specifica che tali servizi sono erogati gratuitamente presso i Centri di Raccolta.

I tempi di prestazioni indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'Utente, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

Gestione della tariffa e rapporto con l'utenza

ASIA eroga il servizio di gestione dei punti di contatto con l'utenza per tutti i Comuni serviti, tramite il servizio telefonico, disponibile per tutte le utenze nei seguenti orari:

| Giorno | Mattino |
|-----------|-----------------------|
| Lunedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Martedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Mercoledì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Giovedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Venerdì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Sabato | Dalle 8:00 alle 12:00 |

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

Il servizio si riferisce alle richieste di informazione da parte delle utenze relativamente ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio, tariffa.

L'attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché i reclami e la rettifica degli importi addebitati relativi ai Comuni a tributo, sono erogati dai Comuni stessi in qualità di Gestori della tariffa. Per i Comuni a corrispettivo tali servizi sono erogati da ASIA.

I numeri di riferimento sono 0461 241181 e numero verde 800740410

Sono disponibili, inoltre, i seguenti sportelli fisici:

ASIA - Via G. di Vittorio 84 - Lavis (TN)

| Giorno | Mattino | Pomeriggio |
|-----------|-----------------------|-----------------|
| Lunedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Martedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Mercoledì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Giovedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Venerdì | Dalle 8:30 alle 12:30 | |

Gli orari di sportello dei singoli comuni sono riportati in allegato al presente documento.

Presso gli sportelli fisici l'utente può ricevere informazioni sull'erogazione dei servizi, inoltrare i reclami, attivare, variare o cessare la propria utenza, secondo le modalità previste nei successivi paragrafi della presente carta, coerentemente al TQRIF.

Per i Comuni a tributo, tali servizi sono erogati dai Comuni stessi in qualità di Gestori della tariffa. Per i Comuni a corrispettivo tali servizi sono erogati da ASIA.

Le informazioni relative alla disponibilità dei punti di contatto con l'utenza sono disponibili sul sito internet di ASIA e dei Comuni.

7. Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità, si applicano le seguenti definizioni:

- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - iii. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

- iv. promozione di campagne ambientali;
- v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- d.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente è l'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;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- 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, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

7.1. Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

7.1.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

7.1.2 Per i Comuni a tariffazione puntuale il termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio è pari a sessanta (60) giorni solari.

7.1.3 Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve essere compilato almeno per i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;

b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:

- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;

- per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;

- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

7.1.4 Le informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità

possono essere reperite sui siti di ASIA e del Comune. L'utente può reperire una copia cartacea delle predette informazioni presso lo sportello fisico.

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

7.1.5 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti indica i seguenti elementi minimi nella risposta alle richieste di attivazione del servizio:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

7.1.6 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

7.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

7.2.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

7.2.2 Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

7.2.3 Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve essere compilato almeno per i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

7.2.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti indica i seguenti elementi minimi nella risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

7.2.5 Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 7.2.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

7.2.6 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 7.2.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

7.2.7 Per le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 gli effetti delle richieste di variazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

7.3. Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

7.3.1 Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

7.3.2 La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;

f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

7.3.3 Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente.

7.4. Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

7.4.1 Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

7.4.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

7.4.3 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, scaricabile dalla home page del sito internet del gestore o disponibile presso i punti di contatto con l'utente, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;

- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;

- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

7.4.4 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

7.4.5 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

7.4.6 Il gestore formula la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati utilizzando una terminologia di uso comune, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

7.4.7 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta vengono riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 7.4.6:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

7.4.8 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 7.4.6, l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

7.4.9 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

7.5. Requisiti dello sportello fisico e online

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico

7.5.1 L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, prevede l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

7.5.2 Lo sportello consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

7.5.3 Lo sportello fisico presso la sede di ASIA a Lavis è attivo con il seguente orario di apertura al pubblico:

| Giorno | Mattino | Pomeriggio |
|---------------|-----------------------|-------------------|
| Lunedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Martedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Mercoledì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Giovedì | Dalle 8:30 alle 12:30 | Su appuntamento |
| Venerdì | Dalle 8:30 alle 12:30 | |

7.5.4 Lo sportello fisico presso i comuni è attivo negli orari riportati in allegato al presente documento.

7.5.5 Il gestore tramite i punti di contatto previsti al presente articolo 7.5 e al successivo articolo 7.6, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7.6. Servizio Telefonico

Obblighi di servizio telefonico

7.6.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto forniscono un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

7.6.2 Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'orario dello sportello telefonico di ASIA è il seguente:

(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

| Giorno | Mattino |
|---------------|-----------------------|
| Lunedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Martedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Mercoledì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Giovedì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Venerdì | Dalle 8:00 alle 17:00 |
| Sabato | Dalle 8:00 alle 12:00 |

I numeri di riferimento sono 0461 241181 e numero verde 800740410

7.7. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Termine per il pagamento

7.7.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

7.7.2 Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

7.7.3 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

7.7.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva

7.7.5 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

7.7.6 Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carte di credito;
- e) assegni circolari o bancari (solo in caso di riscossione coattiva).

7.7.7 É fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.

7.7.8 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

7.7.9 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

7.7.10 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

7.7.11 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore allega i relativi bollettini al documento di riscossione.

7.7.12 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 7.7.9 e 7.7.10, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

7.7.13 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui ai precedenti commi dal 7.7.9 al 7.7.12:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

7.7.14 Al documento di riscossione sono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

7.7.15 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

7.7.16 La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

7.7.17 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
(Allegato a deliberazione di Giunta comunale n. 62 dd 29.04.2023)

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

7.7.18 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 7.7.17 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 7.7.13, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità di rettifica degli importi non dovuti

7.7.19 Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rimborso entro 120 giorni.

7.7.20 Gli importi non dovuti inferiori a cinquanta (50) euro saranno rimborsati nel primo documento di riscossione utile.

7.8. Servizi di ritiro su chiamata

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

7.8.1 Il servizio di ritiro su chiamata è svolto per i rifiuti ingombranti e sfalci e potature a fronte di un corrispettivo definito dalle amministrazioni comunali sulla base del costo medio industriale sostenuto dal gestore.

7.8.2 Si specifica che il conferimento al servizio pubblico di gestione dei rifiuti degli ingombranti e sfalci e potature può essere effettuato gratuitamente presso i centri di raccolta comunali disponibili per tutti i comuni serviti da ASIA.

7.8.3 Le disposizioni di cui al precedente comma 7.8.1 non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

7.8.4 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza 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, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- c) autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, o di altre agevolazioni per condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dalle Amministrazioni Comunali.

7.9. Disservizi

7.9.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

7.9.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

7.10. Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità

7.10.1 ASIA ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati. Le mappe sono presenti presso gli sportelli fisici o online nell'area "Trasparenza ARERA" sul sito internet del gestore all'indirizzo <https://asia.trasparenzarifiuti.it/>

7.11. Programma delle attività di raccolta e trasporto

7.11.1 Al fine di permettere alle utenze di individuare i servizi espletati rispetto a quelli pianificati è stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, allegato al presente documento.

7.11.2 Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

7.12. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

7.12.1 Al fine di permettere alle utenze di individuare i servizi espletati rispetto a quelli pianificati è stato predisposto il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è allegato al presente documento.

7.12.2 Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

7.13. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

I servizi erogati da ASIA non comportano la necessità di istituire un servizio di segnalazione di situazioni di pericolo e di pronto intervento in quanto tale attività è garantita dai pubblici servizi, contattabili al numero unico di emergenza (112).

ASIA è a servizio del pronto intervento per l'eventuale successiva attività di rimozione rifiuti.

8. Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale fine la presente carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani è stata condivisa con le seguenti associazioni dei consumatori locali:

- Adoc del Trentino
- Altroconsumo
- Associazione per la difesa dei cittadini Lo Scudo
- Cittadinanza Attiva del Trentino
- Codacons Trentino - Alto Adige
- Federconsumatori del Trentino

Le predette associazioni non hanno inviato richieste di modifiche o integrazioni.

9. Pubblicazione della Carta della Qualità

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web dei gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ai seguenti indirizzi:

<https://asia.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://altavalle.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://cavedine.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://garnigaterme.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://lona-lases.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://madruzzo.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://segonzano.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://sover.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

<https://vallelaghi.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/carta-qualita-servizio-tari/>

10. Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente

I/i gestore/i trasmette all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

11. Aggiornamento e validità della Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha validità per tutta la durata del contratto di servizio.

L'Ente Territorialmente Competente potrà aggiornare o revisionare i contenuti della Carta della Qualità in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet dei gestori del servizio.

Le modifiche sostanziali della Carta della Qualità del servizio, riferite a significative modifiche dei servizi erogati, dovranno essere adeguatamente pubblicizzate in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.