

# CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI

COMUNE DI VIGEVANO



## INDICE

1. Introduzione.....	2
2. Validità della Carta della qualità e principi fondamentali.....	3
3. Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti – servizio TARI.....	5
4. Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare.....	7
5. Servizio di igiene ambientale – Il Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade.....	7
6. Programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti.....	10
7. Piano di controllo sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento nelle aree di raccolta stradale di prossimità.....	10
8. Programma attività spazzamento e lavaggio strade.....	11
9. Modalità per la richiesta dei servizi su chiamata (ingombranti a domicilio).....	11
10. Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade – punti di contatto per richieste di informazione, segnalazioni abbandoni, segnalazioni per disservizi o presentazione reclami.....	12
11. Pronto intervento.....	14
12. Obblighi di servizio.....	15
13. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica.....	16
14. Diffusione e comunicazione.....	17
15. Privacy.....	18

## 1. Introduzione

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune – nella sua qualità di E.T.C. così come definito dalla Deliberazione n. 363/2021/R/Rif assunta dall'ARERA in data 04/08/2021 - fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

La presente Carta dei Servizi si riferisce alla complessità del servizio integrato di gestione dei rifiuti ed in particolare ai gestori:

- ✓ della raccolta e trasporto
- ✓ dello spazzamento e del lavaggio delle strade
- ✓ dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte dei gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto. La presente carta si uniforma a quanto previsto dal TQRIF approvato dall'ARERA con deliberazione n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022.

### 1.1 PRINCIPALI 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.

- 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 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

### **1.2 GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

I gestori del servizio di gestione integrata dei rifiuti sono:

- a) Per il servizio di raccolta e trasporto: **ASM ISA SPA**
- b) Per il servizio di spazzamento e lavaggio strade: **ASM ISA SPA**
- c) Per l’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: **COMUNE DI VIGEVANO**

## **2. Validità della Carta della qualità e principi fondamentali**

### **2.1 TUTELA DELL’AMBIENTE**

ASM ISA S.p.a. (nel seguito ASM ISA) ed il Comune di Vigevano (nel seguito Comune) adottano politiche, obiettivi e programmi in materia ambientale, nonché sistemi efficaci di gestione ambientale nell’ottica del miglioramento continuo e della sicurezza.

Nell’erogare i propri servizi ASM ISA ed il Comune hanno come obiettivo primario la salvaguardia dell’ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti. Assume, inoltre, importanza fondamentale il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

### **2.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

ASM ISA (*Gestore della raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade*) ed il Comune (*Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti*), ognuno per la parte di propria

competenza, garantiscono l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza. ASM ISA garantisce di adottare le eventuali iniziative promosse di volta in volta dall'Amministrazione Comunale per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza entrambi i Gestori si attengono ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. ASM ISA fornisce altresì il servizio secondo il Contratto di Servizio stipulato con il Comune e in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla pianificazione regionale in materia di rifiuti urbani.

### **2.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ**

ASM ISA ed il Comune, in qualità di Gestori del servizio, ognuno per le parti di propria competenza, forniscono di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà dei Gestori (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione); gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne vedranno il massimo impegno dei Gestori per essere contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli Utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.

### **2.4 PARTECIPAZIONE**

Entrambi i Gestori del servizio favoriscono la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi, consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti di ASM ISA e del Comune basato su cortesia e rispetto, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

### **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I Gestori del servizio così come in precedenza specificati, perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

### **2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Nel rapporto con gli utenti ASM ISA ed il Comune garantiscono procedure amministrative semplici e chiare e assicurano una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.

### **2.7 DEROGHE**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi tecnici e contrattuali nei limiti degli standard previsti dalla deliberazione vigente (delibera ARERA 15/2022/R/RIF e s.m.i.) ed assunti dalla presente CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori che di fatto ne impediscono o condizionano il regolare svolgimento dei servizi.

Rientrano tra i suddetti eventi:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore.

### 3. Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti – servizio TARI

#### 3.1 PUNTI DI CONTATTO

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Vigevano il quale mette a disposizione degli utenti del servizio e per le attività di seguito riportate i seguenti punti di contatto:

•**SPORTELLO FISICO:** recandosi, PREVIO appuntamento, al Servizio Tributi presso il Comune di Vigevano in Corso Vittorio Emanuele II, 25 a Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00.

•**SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando ai numeri sotto indicati, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 11,00 e il lunedì dalle 16,30 alle 17,30;

sportello TARI 0381.299272-0381.299336 – 0381.299254 – 0381.299333 (per appuntamenti e informazioni generali TARI);

0381.299332 (gestione pratiche attività non domestiche TARI);

0381.299334 (gestione accertamenti TARI);

0381.299319 (gestione pratiche solleciti o suppletivi anni precedenti).

•**SPORTELLO ON LINE:**

Prenotami.cloud: [https://webapp.prenotami.cloud/?esercente=ESERCENTE\\_00000095](https://webapp.prenotami.cloud/?esercente=ESERCENTE_00000095)

o inviando una mail a: [gr-taritributi@comune.vigevano.pv.it](mailto:gr-taritributi@comune.vigevano.pv.it)

Rivolgendosi ai sopra indicati punti di contatto, potrà essere richiesto o formulato quanto segue:

- per i servizi contrattuali: richiedere l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio, richiedere informazioni, presentare reclami, richiedere la rettifica degli importi addebitati;

#### 3.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I soggetti passivi del tributo presentano la dichiarazione, utilizzando gli appositi modelli messi a disposizione dal Comune, entro il termine del 20 gennaio dell'anno successivo a quello di inizio del possesso, dell'occupazione e della detenzione dei locali o delle aree assoggettabili a tributo. La dichiarazione NON assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio che deve essere inoltrata entro 90 gg da quello in cui ha avuto inizio il possesso e/o l'occupazione, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera Arera n. 15 del 2022. Nel caso di occupazione in comune di un fabbricato, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti.

All'atto della presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione, il Comune rilascia una ricevuta (si ritiene tale anche l'accettazione delle email o PEC), che ha valore di presa

in carico della dichiarazione, **equivalente alla richiesta di erogazione del servizio**. Il Comune comunica al contribuente il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la Tari, di norma con il primo avviso di pagamento Tari inviato al contribuente. Per l'invio di comunicazioni ed il recapito degli avvisi di pagamento, il Comune, fatte salve le richieste dei contribuenti in relazione alle modalità di recapito da utilizzare, utilizza fonti ufficiali, quali l'indirizzo di residenza anagrafica, il domicilio fiscale, la sede legale risultante nella Camera di Commercio, l'indirizzo risultante dall'anagrafe tributaria dei contribuenti, il recapito di posta elettronica del contribuente.

### **3.3 MODALITÀ DI VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

La cessazione decorre dal giorno di presentazione della relativa dichiarazione. In caso di mancata tempestiva presentazione della dichiarazione di cessazione, il tributo non è dovuto dalla data di effettiva cessazione se l'utente dimostra con idonea documentazione di non aver continuato l'occupazione, la detenzione dei locali e delle aree.

### **3.4 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

L'utente può inoltrare all'Ufficio Tari del Comune richiesta di informazione, reclamo scritto o richiesta di ricalcolo degli importi pretesi con l'avviso bonario. Il Comune predispone specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio Tari e scaricabile dal sito web comunale.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di ricalcolo degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto dal Comune, purché la comunicazione contenga le informazioni previste dal comma 2 dell'art. 22-bis del Regolamento Tari approvato con deliberazione di CC. n. 10 del 26/04/2023.

### **3.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

La riscossione spontanea della TARI viene effettuata esclusivamente attraverso la gestione diretta da parte del Comune. Gli importi sono riscossi almeno in due rate a seguito dell'invio da parte del Comune di apposito prospetto esplicativo. Il pagamento in unica soluzione è consentito entro la scadenza dell'ultima rata. Per l'invio di comunicazioni ed il recapito degli avvisi di pagamento, il Comune, fatte salve le richieste dei contribuenti in relazione alle modalità di recapito da utilizzare, utilizza fonti ufficiali, quali l'indirizzo di residenza anagrafica, il domicilio fiscale, la sede legale risultante nella Camera di Commercio, l'indirizzo risultante dall'anagrafe tributaria dei contribuenti, il recapito di posta elettronica del contribuente.

Potrà essere concessa un'ulteriore rateizzazione ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero ai contribuenti con un ISEE non superiore ad euro 5.000,00 (cinquemila), ed ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento, il numero delle rate non potrà essere superiore a n. 6 e la scadenza dell'ultima rata non potrà in ogni caso superare la scadenza ordinaria dell'anno successivo. L'Ente potrà effettuare controlli a campione per verificare la veridicità di quanto dichiarato.

## **4. Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare**

Le modalità per poter richiedere le dotazioni per la raccolta domiciliare nei casi di nuova attivazione, o sostituzione per danneggiamento sono riportate nelle procedure pubblicate sui siti internet dei Gestori. Tali procedure sono parte integrante della presente carta della qualità.

Le procedure suddette indicano più precisamente:

- A) modalità per il ritiro delle dotazioni per la raccolta domiciliare in fase di prima attivazione del servizio;
- B) modalità per richiedere la sostituzione delle dotazioni per la raccolta domiciliare a causa di danneggiamento

## 5. Servizio di igiene ambientale – Il Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade

ASM ISA, in qualità di Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade effettua il Servizio di Igiene Ambientale, che si articola nelle seguenti attività:

- raccolta differenziata e avvio a recupero / smaltimento dei rifiuti solidi urbani secondo il programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti approvato dal Comune, che è possibile consultare sul sito internet di entrambi i Gestori;
- gestione della Piattaforma Ecologica;
- pulizia del suolo pubblico secondo il programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade approvato dal Comune, che è possibile consultare sul sito internet di entrambi i Gestori.

### 5.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA E AVVIO A RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Le modalità del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani si articolano come segue:

- Modalità **“porta a porta”**. Il conferimento viene effettuato a seconda del tipo di frazione in appositi bidoni, secchielli e sacchi esposti in corrispondenza di ciascuna utenza secondo le frequenze stabilite di raccolta.
- Modalità **“domiciliare su appuntamento”**. Il conferimento viene effettuato con esposizione dei rifiuti secondo frequenze stabilite di raccolta.
- Modalità **“domiciliare grandi utenze”**. Il conferimento viene effettuato con esposizione dei rifiuti secondo frequenze stabilite di raccolta.
- Modalità **“con cassonetti e campane stradali”**. Il conferimento viene effettuato mediante cassonetti stradali di diverse dimensioni e le cui quantità per punto di conferimento si diversificano in funzione del numero di utenze da servire e degli spazi su suolo pubblico a disposizione. I punti di conferimento sono generalmente composti da cassonetti per la raccolta di rifiuti biodegradabili (verde e ramaglie) e/o da campane stradali per la raccolta di vetro e lattine. I cassonetti stradali hanno capacità 1.700 litri. Vengono svuotati a seconda della tipologia di attrezzatura posata, rispettivamente con autocompattatori a caricamento posteriore ed autocompattatori a caricamento laterale monoperatore. Nel caso delle campane per la raccolta del vetro lo svuotamento avviene mediante autocarro cassonato dotato di gru con ragno.



Le modalità di conferimento sono regolamentate da apposite disposizioni dell'Amministrazione Comunale e dal Contratto di Servizio stipulato tra il Comune e la Società ASM ISA.

#### **5.2.1 RACCOLTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”**

La frazione secca, residua da raccolta differenziata, è ciò che rimane dopo la separazione dei rifiuti recuperabili; tale frazione viene avviata a smaltimento presso impianto di incenerimento. Il rifiuto viene riposto in sacchi semitrasparenti esposti sulla pubblica via, in corrispondenza di ogni utenza.

#### **5.2.2 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”**

La frazione organica da raccolta differenziata è costituita da scarti di cibo e/o avanzi di cucina che vengono avviati a recupero tramite compostaggio industriale. Il rifiuto viene riposto in contenitori (bidoni carrellati o secchielli), che vengono esposti sulla pubblica via in corrispondenza di ogni utenza.

#### **5.2.3 RACCOLTA MULTIMATERIALE DI VETRO E LATTINE CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”**

La frazione è costituita da imballaggi in vetro (bottiglie, contenitori) e lattine che vengono avviati a recupero per il riutilizzo dei materiali vetrosi e metallici. Il rifiuto viene riposto in contenitori (bidoni carrellati o secchielli), che vengono esposti sulla pubblica via in corrispondenza di ogni utenza.

#### **5.2.4 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”**

La frazione è costituita da carta e cartone che vengono avviati a recupero per il riutilizzo del materiale a base cellulosica. Il rifiuto viene conferito sfuso o riposto in contenitori (bidoni carrellati), che vengono esposti sulla pubblica via in corrispondenza di ogni utenza.

#### **5.2.5 RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”**

La frazione è costituita da imballaggi in plastica (bottiglie, contenitori) che vengono avviati a recupero per il riutilizzo dei materiali plastici. Il rifiuto viene riposto in sacchi semitrasparenti, esposti sulla pubblica via in corrispondenza di ogni utenza.

#### **5.2.6 RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE DI PANNOLINI – PANNOLONI - TRAVERSE**

Sul territorio comunale ASM ISA effettua un passaggio aggiuntivo settimanale di raccolta a domicilio di “pannolini, pannoloni, traverse” prodotti da bambini, anziani e ammalati.

Il servizio può essere attivato:

- scaricando il modulo di richiesta del servizio, dal sito internet aziendale ([www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)) e inviandolo compilato all'indirizzo mail [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it),
- recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

I sacchi gratuiti, adibiti a questa raccolta, dovranno essere ritirati recandosi presso lo Sportello fisico di ASM ISA (Servizio Relazione Utenti) di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

In fase di registrazione vengono richiesti i seguenti dati:

- codice utente e codice utenza
- nominativo e indirizzo dell'intestatario dell'utenza presso cui effettuare il ritiro

- codice fiscale dell'utente che richiede il servizio
- e-mail e/o telefono cellulare a cui verranno inviati gli avvisi sul servizio (*è obbligatorio indicarne almeno uno dei due*)
- telefono fisso (*se disponibile*)

Ad avvenuta registrazione verrà fornito al chiamante il codice di adesione che l'utente dovrà conservare per richiedere future sospensioni temporanee o cessazioni del servizio di raccolta a domicilio.

Il ritiro sarà limitato ai soli rifiuti oggetto della raccolta. Le modalità di effettuazione del servizio sono le seguenti:

- giorno di raccolta: verrà indicato in fase di prenotazione
- orario di esposizione: entro le ore 6.00 del giorno di raccolta
- sacchi da utilizzare: semitrasparenti, ritirabili presso la sede di ASM ISA – non è consentita l'esposizione con sacchi diversi da quelli forniti

#### Nota (sospensioni e riattivazioni)

Temporanee sospensioni del servizio per periodi limitati (quali ferie, ricoveri ospedalieri, ecc.) dovranno essere tempestivamente comunicate ad ASM ISA da parte dell'utente. In tal caso dovrà essere comunicata da parte dell'utente la data dalla quale richiede la sospensione del servizio e la data dalla quale richiede che venga poi riattivato. Non è possibile indicare la sola data di sospensione. Qualora non sia possibile per l'utente fornire la data di riattivazione, il servizio sarà cessato e la sua eventuale ripresa dovrà essere riattivata mediante nuova richiesta di attivazione. La cessazione del servizio dovrà essere comunicata dall'utente in caso del venir meno della necessità di passaggio.

In assenza di comunicazioni, di cui alla nota precedente, da parte dell'utente, con passaggi a vuoto (ovvero senza esposizione del rifiuto), il servizio verrà automaticamente "interrotto" nei seguenti casi:

- mancata esposizione del rifiuto per n. 3 volte consecutive;
- mancata esposizione del rifiuto per n. 5 volte non consecutive negli ultimi 8 passaggi.

Trascorsi 90 giorni in stato "interrotto" senza che sia arrivata alcuna richiesta di riattivazione, l'adesione al servizio sarà posta in stato cessato.

#### **5.2.7 PILE E FARMACI**

I servizi di raccolta delle pile presso esercizi commerciali e dei farmaci scaduti presso le farmacie, e/o presso i punti di raccolta istituiti nelle sedi municipali, vengono effettuati con periodicità cadenzate in funzione della produzione di tali rifiuti da parte delle utenze interessate.

#### **5.2.8 GESTIONE DELLA PIATTAFORMA ECOLOGICA**

La Piattaforma Ecologica è un'area, appositamente autorizzata ed attrezzata per il conferimento da parte degli utenti di rifiuti urbani opportunamente differenziati. Presso la piattaforma ecologica possono essere conferiti solo i rifiuti presenti nell'elenco esposto all'esterno della piattaforma ecologica (poiché espressamente autorizzati) e per cui sia stata predisposta specifica attrezzatura

di raccolta. Alla piattaforma ecologica possono accedere solo gli utenti residenti o comunque iscritti al ruolo TARI del Comune.

Il personale operativo presente ha il compito di:

- verificare l'identità degli utenti ed il diritto al conferimento presso la piattaforma ecologica;
- verificare la tipologia di rifiuti che si intende conferire, registrandone i dati (pesi, volumi, ...);
- fornire istruzioni ed indicazioni agli utenti per il corretto conferimento dei rifiuti;
- verificare il rispetto delle corrette modalità di conferimento;
- far rispettare le norme di comportamento indicate presso la piattaforma ecologica.

Gli orari e i giorni di apertura nonché l'elenco dei rifiuti conferibili sono consultabili nel sito internet del Gestore. Presso la piattaforma ecologica sono altresì presenti i cartelli informativi indicanti gli orari ed i giorni di apertura.

## **6. Programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti**

Ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni della Delibera ARERA, n° 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 – TQRIF, il programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti da cui è 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 del rifiuto oggetto di raccolta, è pubblicato sul sito internet dei Gestori.

Le frequenze delle raccolte con i relativi giorni e orari di esposizione (*calendari di raccolta*) sono disponibili e scaricabili dal sito internet dei Gestori e vengono aggiornati annualmente oltre ad essere consegnati in forma cartacea prima dell'inizio del nuovo anno.

## **7. Piano di controllo sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento nelle aree di raccolta stradale di prossimità**

### **7.1 CASSONETTI STRADALI PER RIFIUTI BIODEGRADABILI (VERDE E RAMAGLIE)**

Tutte le postazioni relative ai cassonetti stradali relativi ai rifiuti biodegradabili (verde e ramaglie) sono georeferenziate e consultabili sulla mappa stradale cittadina pubblicata sul sito internet di ASM ISA.

Oltre alla programmazione dei passaggi di svuotamento previsti dal piano delle raccolte è previsto ogni due mesi un giro di controllo puntuale volto a verificare l'integrità dei cassonetti, la loro funzionalità e lo stato di riempimento.

### **7.2 CAMPANE STRADALI PER VETRO E LATTINE**

Lo svuotamento delle campane di norma è programmato con frequenze variabili da un minimo di un passaggio al mese ad un massimo di quattro passaggi al mese, in funzione dello storico dello stato di riempimento in cui è stata trovata la singola campana nelle raccolte precedenti.

Tutte le campane stradali sono georeferenziate e consultabili sulla mappa stradale cittadina pubblicata sul sito internet di ASM ISA.

## **8. Programma attività spazzamento e lavaggio strade**

Ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni della Delibera ARERA, n° 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 – TQRIF, il programma dell'attività spazzamento, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera i giorni e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, è pubblicato sul sito internet dei Gestori.

## **9. Modalità per la richiesta dei servizi su chiamata (ingombranti a domicilio)**

### **9.1 PUNTI DI CONTATTO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO**

L'Utente può richiedere il servizio di ritiro ingombranti a domicilio tramite i seguenti canali:

- **SPORTELLO FISICO:** Recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero VERDE (gratuito) 800.078.636, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (esclusi i festivi)
- **SPORTELLO ON LINE:** tramite il portale di prenotazione ingombranti presente sul sito internet [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)

### **9.2 PEZZI PRENOTABILI PER IL RITIRO E PASSAGGI**

Il numero massimo dei pezzi prenotabili, previsto per la raccolta, è di cinque pezzi ed il ritiro potrà essere richiesto solo una volta al mese senza oneri aggiuntivi per ogni utenza; ulteriori prenotazioni per il ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio oltre ad una al mese per la stessa utenza saranno a pagamento e dovranno essere concordate con ASM ISA. Le modalità per il pagamento sono indicate sul portale delle prenotazioni ingombranti di ASM ISA pubblicato sul sito internet di quest'ultima nell'apposita sezione dedicata - ulteriori ritiri superiori ad uno al mese, qualora richiesti, avranno sempre il limite di massimo cinque pezzi prenotabili per il ritiro.

Il numero dei pezzi dipende dalla dimensione, quindi il numero equivalente al "pezzo" si può desumere consultando il portale dedicato per il ritiro ingombranti sopra richiamato.

### **9.3 DATI DA FORNIRE PER IL RITIRO**

L'utente per accedere al servizio dovrà fornire i seguenti dati:

- Nome e Cognome dell'intestatario TARI
- Codice Utente
- Codice Utenza
- Codice Fiscale
- Via dell'ubicazione del codice utenza dove si dovrà svolgere il ritiro degli ingombranti
- e-mail
- telefono cellulare a cui verranno inviati gli avvisi sul servizio (*indicare il Cellulare per ricevere sms di conferma e avvisi*)
- telefono fisso (*se disponibile*)

## 10. Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade – punti di contatto per richieste di informazione, segnalazioni abbandoni, segnalazioni per disservizi o presentazione reclami

### 10.1 RICHIESTE INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

Tutte le richieste di informazioni e le segnalazioni di disservizi potranno essere prese in carico solo se verranno forniti dall'Utente i seguenti dati:

- Nome e Cognome dell'intestatario TARI
- Codice fiscale
- Il servizio a cui si riferisce la richiesta d'informazione o la segnalazione del disservizio
- Codice Utente
- L'indirizzo ed il Codice Utenza
- Via oggetto di segnalazione o di richiesta informazioni se diversa da quella dell'utenza (*opzione valida solo per la segnalazione di disservizi diversi da quelli relativi alla raccolta domiciliare/porta a porta*)
- telefono cellulare e/o telefono fisso (*almeno uno dei due deve essere indicato*)
- il recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica (*almeno uno dei due deve essere indicato*)

#### 10.1.1 RICHIESTE INFORMAZIONI

L'Utente può richiedere le informazioni sul servizio di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade in modo verbale o scritto ad ASM ISA. Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo aziendale on-line scaricabile dal sito internet [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it) (*il cui utilizzo non è obbligatorio per inoltrare richieste di informazioni*).

Le richieste di informazioni potranno essere inviate attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- **sportello on-line:** compilando direttamente la richiesta nella sezione "segnalazioni e richieste" raggiungibile dal sito internet di ASM ISA [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)
- **email:** [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it)
- **Posta Elettronica Certificata:** [comunicazioni@pec.asmisa.it](mailto:comunicazioni@pec.asmisa.it)
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)

Le richieste di informazioni nella modalità verbale potranno essere effettuate attraverso i seguenti punti di contatto:

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero VERDE (gratuito) 800.078.636 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (esclusi i festivi)

#### 10.1.2 SEGNALAZIONI DISSERVIZI

L'utente può segnalare disservizi rispetto ai principi ed agli standard contenuti in questa CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI e relativi al servizio di

raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade, formulando una segnalazione attraverso i seguenti punti di contatto:

- **SPORTELLO ON-LINE:** compilando direttamente la segnalazione nella sezione “segnalazioni e richieste” raggiungibile dal sito internet di ASM ISA [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)
- **SPORTELLO FISICO:** Recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero VERDE (gratuito) 800.078.636 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (esclusi i festivi)
- **email:** [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it)
- **Posta Elettronica Certificata:** [comunicazioni@pec.asmisa.it](mailto:comunicazioni@pec.asmisa.it)
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)

### 10.2 SEGNALAZIONI ABBANDONI

L'utente può segnalare gli abbandoni di rifiuti sul territorio comunale, formulando una segnalazione attraverso i seguenti punti di contatto:

- **SPORTELLO ON-LINE:** compilando direttamente la segnalazione nella sezione “segnalazioni e richieste” raggiungibile dal sito internet di ASM ISA [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)
- **Applicativo Whatsapp** al numero 324.6848851
- **SPORTELLO FISICO:** Recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero VERDE (gratuito) 800.078.636 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (esclusi i festivi)
- **email:** [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it)
- **Posta Elettronica Certificata:** [comunicazioni@pec.asmisa.it](mailto:comunicazioni@pec.asmisa.it)
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)

Nelle segnalazioni per abbandoni l'Utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica:

- Nome e Cognome del segnalante
- Codice Utente (*non obbligatorio*)
- Codice Utenza (*non obbligatorio*)
- Codice Fiscale (*non obbligatorio*)
- Indicazione stradale in cui è stato rilevato l'abbandono
- e-mail e/o telefono cellulare e/o telefono fisso (*almeno uno deve essere indicato*)

### 10.3 RECLAMI SCRITTI

L'Utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standard contenuti in questa CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI presentando un reclamo scritto ed utilizzando il modulo dei reclami scritti scaricabile dal sito internet del Gestore o reperibile presso lo sportello fisico.

Il modulo di reclamo opportunamente compilato in tutte le sue parti dovrà poi essere inviato nelle modalità seguenti alternative tra loro:

- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)
- **email:** [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it)
- **Posta Elettronica Certificata:** [comunicazioni@pec.asmisa.it](mailto:comunicazioni@pec.asmisa.it)
- **consegnando** il modulo di reclamo allo sportello fisico del Gestore

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo il Gestore comunica l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione del modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte del Gestore.

L'errata o incompleta compilazione di tutti i campi previsti dal modulo di presentazione reclami potrà essere motivo di mancata o ritardata risposta al reclamo rispetto a quanto previsto dalla presente Carta della qualità. E' fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo di cui sopra, purchè la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- Nome e Cognome dell'intestatario TARI
- Codice fiscale
- Recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica
- Il servizio a cui si riferisce il reclamo
- Codice Utente
- L'indirizzo ed il Codice Utenza
- Telefono cellulare e/o telefono fisso (*non obbligatorio*)
- Motivo e descrizione del reclamo

## 11. Pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, il Gestore predispone un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di pronto intervento svolto da ASM ISA può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie l'Ente Territorialmente Competente (Comune di Vigevano) individua nel Personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici Soggetti titolati all'attivazione del servizio di pronto intervento attraverso la segnalazione ad un numero

telefonico dedicato comunicato da ASM ISA ai Soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto anche mediante trasferimento della chiamata, ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del Gestore del Pronto intervento.

Per richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla classificazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del Gestore consisterà nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone o le cose.

## 12. Obblighi di servizio

Gli obblighi di servizio contrattuali e tecnici previsti dallo Schema Regolatorio III del TQRIF adottato dal Comune di Vigevano vengono riportati tramite la tabella riepilogativa sotto riportata:

	Schema III
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
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	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
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	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 36	n.a.*
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI



Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.*
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

\*Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

### 13. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo Schema Regulatorio III del TQRIF adottato dal Comune di Vigevano vengono riportati tramite la tabella riepilogativa sotto riportata:

	Schema III
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolato 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	70%

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.*
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	80%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.*
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%

\*Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

## 14. Diffusione e comunicazione

Copia cartacea della presente Carta della qualità può essere consultabile:

- **C/O LO SPORTELLO FISICO di ASM ISA:** recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **C/O LO SPORTELLO TARI del COMUNE di VIGEVANO:** recandosi presso il Servizio Tributi, Corso Vittorio Emanuele II,25
- **C/O Servizio Sportello alla Città:** recandosi presso, Palazzo Esposizioni, Piazza Calzolaio d'Italia n. 1
- **SCARICANDOLA dalla sezione dei siti istituzionali dei Gestori** denominata "Portale di Trasparenza per la gestione rifiuti" al seguente indirizzo

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=amVsOWp1MWxEREZncEZkYzQrVjY1b1RLeGdrTUFTTVd0Zmo1YVRHTGNlbz0=>

## 15. Privacy

ASM ISA ed il Comune, in quanto titolari entrambi, ognuno per la parte di propria competenza, del trattamento dei dati, si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018, e del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dai Gestori, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati saranno conservati secondo gli obblighi previsti dalla normativa che regola l'erogazione del servizio o per obblighi fiscali e contabili.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Vigevano) ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati contattabile all'indirizzo [dpo@comune.vigevano.pv.it](mailto:dpo@comune.vigevano.pv.it)

E' possibile esercitare i diritti previsti dal Regolamento negli articoli da 15 a 22 inviando una richiesta al titolare mediante l'indirizzo: [dpo@comune.vigevano.pv.it](mailto:dpo@comune.vigevano.pv.it)

Il Gestore della raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade (ASM ISA) ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati contattabile all'indirizzo [dpo@asmisa.it](mailto:dpo@asmisa.it)

E' possibile esercitare i diritti previsti dal Regolamento negli articoli da 15 a 22 inviando una richiesta al titolare mediante l'indirizzo: [privacy@asmisa.it](mailto:privacy@asmisa.it)

E' possibile sporgere reclamo all'autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali mediante richiesta all'indirizzo: [protocollo@gpdp.it](mailto:protocollo@gpdp.it).