



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

COMUNI DI

VIGEVANO – BORGO SAN SIRO – CASSOLNOVO – GARLASCO –
GRAVELLONA LOMELLINA – TROMELLO



Aprile 2018

asm - impianti e servizi ambientali s.p.a. - V.le Petrarca 68 - 27029 Vigevano Cod.Fisc. e P.IVA 02071890186 rea 243257
Cap. Soc. € 2.150.000,00 i.v. Tel +39 0381 697211 - fax +39 0381 82794 www.asmisa.it - asmisa@asmisa.it
comunicazioni@pec.asmisa.it

la società è soggetta ad attività di direzione e coordinamento di asm vigevano e lomellina s.p.a

INDICE

Introduzione	pag. 3
Carta dei Servizi	pag. 4
1. Servizio di igiene ambientale	pag. 5
2. Principi fondamentali	pag. 11
3. Standard di servizio	pag. 13
4. Campagne di informazione	pag. 14
5. Validità della carta	pag. 14
6. Informazioni e reclami	pag. 16

Introduzione

La Carta dei Servizi di ASM ISA è finalizzata a promuovere relazioni ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza nei confronti degli utenti del servizio.

Il recente processo di riorganizzazione avviato dall'azienda ha come principale obiettivo la centralità dell'utente rispetto al servizio erogato. ASM ISA è una società in piena evoluzione; le nuove linee strategiche e la riorganizzazione interna vogliono portare alla creazione di una struttura efficiente pronta a cogliere opportunità e stimoli del mercato. I prossimi passi a breve termine prevedono il completamento del processo di armonizzazione dei settori tradizionali di servizio all'Utenza, il potenziamento dell'affidabilità degli impianti, la riqualificazione del personale, la standardizzazione delle procedure e dei processi aziendali nell'ottica di un'ottimizzazione e valorizzazione delle risorse.

Il nostro impegno è rivolto costantemente alla ricerca di nuove modalità e occasioni di assistenza per essere un'azienda più flessibile e più vicina al cittadino.

E' in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e ASM ISA e diventando il documento che regola i rapporti tra la Società che eroga il servizio e la Collettività. La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti.

Questa carta è il nostro patto di qualità: essa consente ai cittadini di conoscere i servizi che svolgiamo e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; questa carta è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per rendere ASM ISA più efficiente ed efficace.

CARTA DEI SERVIZI

L'attività di ASM ISA s.p.a. è la gestione ed esecuzione di Servizi Pubblici Locali in materia Ambientale e Igiene Urbana affidati alla Società nell'interesse degli Enti locali e delle Comunità locali di riferimento che partecipano e controllano.

La Società, basandosi su criteri di efficienza, efficacia ed economicità, gestisce il servizio di igiene ambientale con risorse umane e materiali proprie ed in parte tramite affidamenti di servizi e forniture ad imprese esterne, mediante appalti e/o convenzioni e/o a mezzo di ogni altra modalità di rapporto coerentemente alle disposizioni di Legge applicabili e comunque in conformità alla disciplina in materia di società pubbliche operanti secondo il modello in "house providing" per l'erogazione di Servizi Pubblici Locali.

I servizi di raccolta rifiuti solidi urbani e assimilati e di spazzamento stradale sui territori comunali risultano strutturati con differenti modalità in funzione delle esigenze del servizio e dello sviluppo urbanistico. I risultati della raccolta sono consultabili sul nostro sito internet www.asmisa.it

Le modalità applicate, finalizzate principalmente allo sviluppo ed al potenziamento della raccolta differenziata, sono quelle riportate nel seguito della Carta dei servizi.

ASM ISA si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene ambientale in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e ASM ISA: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce cosa deve attendersi dall'Azienda.

La Carta dei Servizi costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente al Servizio Relazioni Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), o telefonando al numero: 0381-697236 dalle ore 9.00 alle ore 12.00, dal lunedì al sabato (esclusi i festivi), o scaricata direttamente dal sito di ASM ISA www.asmisa.it.

1. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

ASM ISA effettua il Servizio di Igiene Ambientale che si articola nelle seguenti attività:

- Raccolta differenziata e avvio a recupero / smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati
- Gestione della Piattaforma Ecologica di Vigevano
- Pulizia del suolo pubblico

1.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA E AVVIO A RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILATI

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 cassonetti₁ e campane stradali₂”**. 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 batterie di cassonetti per la raccolta di rifiuti non differenziati, carta, plastica, verde e ramaglie e di **campane stradali** per vetro e lattine. I cassonetti stradali hanno dimensioni: 1.100 litri, 1.700 litri, 2.400 litri (stazionari) e 3.200 litri (stazionari). 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 ragno.

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

1 QUESTO SERVIZIO E' ATTUALMENTE ATTIVO SUI COMUNI DI BORGIO SAN SIRO – CASSOLNOVO – GARLASCO – GRAVELLONA LOMELLINA – TROMELLO E NEL COMUNE DI VIGEVANO LIMITATAMENTE ALLA RACCOLTA DI VERDE E RAMAGLIE

2 QUESTO SERVIZIO E' ATTUALMENTE ATTIVO SUI COMUNI DI BORGIO SAN SIRO – CASSOLNOVO – GARLASCO – GRAVELLONA LOMELLINA – TROMELLO E NELLE SOLE ZONE DEL COMUNE DI VIGEVANO NON SERVITE DAL SERVIZIO DI RACCOLTA DEL VETRO CON MODALITA' PORTA A PORTA.

1.1.1 CALENDARIZZAZIONE DELLE RACCOLTE “PORTA A PORTA”

ASM ISA si impegna ad effettuare i servizi di raccolta con modalità “porta a porta” secondo le tempistiche indicate nei calendari specificatamente predisposti per ciascun Comune gestito e distribuiti ai cittadini. Tali calendari sono consultabili e scaricabili anche dal sito di ASM ISA www.asmisa.it.

1.1.2 RACCOLTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA CON MODALITA’ “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.

1.1.3 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA CON MODALITA’ “PORTA A PORTA”

La frazione organica da raccolta differenziata è costituita da scarti di cibo 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.

1.1.4 RACCOLTA DI VETRO E LATTINE CON MODALITA’ “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.

1.1.5 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE CON MODALITA’ “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.

1.1.6 RACCOLTA DELLA PLASTICA CON MODALITA’ “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.

1.1.7 RACCOLTA DELLA FRAZIONE VERDE

Gli sfalci verdi sono costituiti dai residui vegetali provenienti dalle aree verdi che vengono avviati a recupero mediante compostaggio industriale. Il rifiuto viene riposto in cassonetti stradali.

1.1.8 RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI SU APPUNTAMENTO

Il ritiro a domicilio su appuntamento con esposizione sulla pubblica via di materiali ingombranti (ad esempio mobili, materassi) e di beni durevoli di grandi dimensioni (ad esempio frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie) per quanto riguarda il Comune di Vigevano può essere attivato mediante prenotazione telefonica al numero **0381-697244** negli orari di apertura del CENTRO MULTIRACCOLTA: lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

E' inoltre attivo il servizio di prenotazione on-line fruibile tramite l'apposito portale di prenotazione presente sul sito web aziendale www.asmisa.it

Il servizio non è pagamento.

Analogo servizio è attivato presso altri Comuni gestiti, con modalità di prenotazione rese note dagli stessi.

1.1.9 RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE DI PANNOLINI – PANNOLONI - TRAVERSE

SERVIZIO EFFETTUATO SUL COMUNE DI VIGEVANO

Nelle sole zone in cui la raccolta rifiuti si svolge con la modalità “porta a porta” – ad esclusione della zona del centro storico (in cui i passaggi per la frazione secca residua sono due) - 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 inviando una mail all'indirizzo servizioutenti@asmisa.it o telefonando al Servizio Relazioni Utenza di ASM ISA spa (0381 – 697236) in orario 9.00 – 12.00, nei giorni dal lunedì al sabato non festivi.

In fase di registrazione vengono richiesti i seguenti dati:

- nominativo e indirizzo presso il quale effettuare il ritiro,
- codice fiscale dell'utente che richiede il servizio,
- telefono cellulare (se disponibile) o telefono fisso.

Ad avvenuta registrazione verrà fornito al chiamante il codice di prenotazione che l'utente dovrà conservare per richiedere future sospensioni temporanee o cessazioni

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 7.30 del giorno di raccolta.
- sacchi da utilizzare: semitrasparenti (ritirabili presso la sede ASM ISA)

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 verrà

richiesta la data dalla quale si richiede la sospensione del servizio e la data dalla quale si richiede che venga 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'utenza sarà posta in stato cessato.

1.1.10 PILE E FARMACI

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

1.1.11 RACCOLTA RIFIUTI ASSIMILATI

ASM ISA effettua il servizio di raccolta dei rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti da utenze non domestiche presenti sui territori dei Comuni serviti.

Le modalità utilizzate variano in funzione delle esigenze e delle quantità di rifiuti.

Servizi dedicati, concordati con ASM ISA, potranno essere attivati rivolgendosi telefonicamente al numero 0381-697211 o via mail all'indirizzo tecnico@asmisa.it.

1.1.12 LAVAGGIO CONTENITORI STRADALI

Il servizio di lavaggio su cassonetti e campane in postazione fissa sulla sede stradale ha la finalità di assicurare un buon livello di pulizia dei contenitori attraverso l'azione combinata di acqua e detersivi con prodotti naturali a base di enzimi che abbattano le emissioni maleodoranti e svolgono azione sanificatrice.

1.2 GESTIONE DELLA PIATTAFORMA ECOLOGICA DI VIGEVANO

Il Centro Multiraccolta situato a Vigevano in via Ristori (retro sede aziendale) è attrezzato per la raccolta differenziata. E' un'area accessibile al pubblico, destinata ai soli cittadini residenti a Vigevano ed ai proprietari di immobili presenti sul territorio comunale di Vigevano.

Possono essere conferite le varie tipologie di rifiuti urbani ed assimilati previste nell'Autorizzazione dell'impianto e riportate nella tabella seguente.

L'articolazione relativa agli orari e alle giornate di apertura del Centro Multiraccolta alle utenze residenziali e produttive/artigianali/commerciali per i conferimenti, tiene conto delle esigenze operative di gestione e viene stabilita da ASM ISA in accordo con l'Amministrazione Comunale, garantendo comunque la fruibilità del servizio da parte della cittadinanza. Eventuali variazioni saranno comunicate con apposito avviso agli utenti.

Attualmente gli orari di apertura per il conferimento sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì: 9.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00,
- il sabato: 8.00 – 14.00 (ditte escluse).

Vengono fissati come giorni di chiusura tutte le festività nazionali e locali.

Il servizio potrà essere sospeso senza preavviso anche in caso di precipitazioni nevose e temporaneamente, per tempi estremamente limitati, in caso di esigenze operative interne.

In caso di manutenzione straordinaria del Centro Multiraccolta, che implichi brevi periodi di chiusura del sito, sarà data tempestiva comunicazione all'Amministrazione Comunale ed alla Provincia ed all'utenza mediante i mezzi di informazione.

Tipologia di rifiuti conferibili dalle utenze domestiche e/o non domestiche:

FRAZIONE STOCCATA	ORIGINE RIFIUTO		FRAZIONE STOCCATA	ORIGINE RIFIUTO	
	DOMESTICA	AZIENDE (RIFIUTI ASSIMILATI)		DOMESTICA	AZIENDE (RIFIUTI ASSIMILATI)
CARTA E CARTONE O RELATIVI IMBALLAGGI	X	X	IMBALLAGGI IN PLASTICA	X	
RIFIUTI LEGNOSI	X	X	PILE	X	
			BATTERIE E ACCUMULATORI	X	
RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI	X		GRANDI BIANCHI (LAVATRICI, LAVASTOVIGLIE) – RAEE 2, DISPOSITIVI E COMPONENTI ELETTRONICI NON PERICOLOSI – RAEE 4	X	
RIFIUTI INERTI NON PERICOLOSI	X		TELEVISORI E MONITOR – RAEE 3	X	
VETRO (LASTRE)	X	X	FRIGORIFERI – RAEE 1	X	
IMBALLAGGI IN VETRO E LATTINE	X	X	TUBI FLUORESCENTI E ALTRI RIFIUTI CONTENENTI MERCURIO – RAEE 5	X	
RIFIUTI METALLICI	X	X	OLI E GRASSI COMMESTIBILI	X	X
VERDE E RAMAGLIE	X	X	OLI MINERALI ESAUSTI	X	
VERNICI INCHIOSTRI ADESIVI E RESINE	X		RIFIUTI INGOMBRANTI	X	X
PNEUMATICI FUORI USO	X		FARMACI	X	

Le utenze del comune di Vigevano possono conferire i rifiuti sopra elencati negli orari stabiliti. L'addetto al Centro Multiraccolta potrà richiedere un documento d'identità e in caso di utenza non residente copia dell'ultimo bollettino del ruolo TARI.

L'accesso nei giorni e negli orari stabiliti alle utenze produttive sarà consentito solo per le attività aventi sede nel territorio comunale di Vigevano ed iscritte a ruolo per la TARI, che potranno usufruire del servizio limitatamente alle tipologie di rifiuti assimilati agli urbani, compresi gli scarti delle lavorazioni, a condizioni che i rifiuti stessi provengano esclusivamente dalle superfici della propria attività con sede legale/operativa ubicata sul territorio del Comune di Vigevano. Le utenze produttive, prima di recarsi presso il Centro Multiraccolta attrezzato, dovranno stipulare apposita Convenzione con ASM ISA. Le utenze non domestiche, prima di recarsi presso il Centro Multiraccolta, dovranno inoltre munirsi di apposito formulario di identificazione vidimato per il trasporto dei rifiuti, ogniqualvolta la quantità trasportata superi i 30 kg o i 30 litri. Inoltre il mezzo impiegato per il trasporto del rifiuto dovrà risultare regolarmente iscritto all'Albo Gestori Ambientali per il codice C.E.R. relativo al rifiuto trasportato.

Al fine di consentire il corretto funzionamento della Piattaforma Ecologica, le varie tipologie di rifiuti saranno accettate compatibilmente con le capacità di ricezione dei singoli contenitori presenti all'interno della stessa.

Per agevolare i cittadini in caso di bisogno straordinario, vedi partenze per weekend, vacanze, o qualsiasi problema personale di orario, è operativa l'area H24. Situata a lato dell'ingresso del CENTRO MULTIRACCOLTA. L'area H24 è ben illuminata e videosorvegliata e saranno a disposizione i cassonetti dedicati alle raccolte di:

- carta e cartone,
- imballaggi in plastica,
- umido (frazione organica),
- vetro e lattine.

1.3 PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

SERVIZIO EFFETTUATO SUL COMUNE DI VIGEVANO

ASM ISA provvede alla pulizia sistematica delle strade e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale sia mediante spazzamento meccanizzato.

Lo spazzamento manuale viene effettuato sulle parti del territorio comunale secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio tra il Comune di Vigevano e ASM ISA.

Lo spazzamento meccanico viene effettuato con l'ausilio di macchine operatrici che lavorano su diversi percorsi. Il servizio viene svolto sia in orario diurno che notturno.

Lo spazzamento meccanizzato diurno è spesso supportato dallo spazzamento manuale, con operatore che in caso di necessità (ad esempio nel periodo autunnale di caduta foglie) è dotato di soffione. Gli interventi prevedono l'utilizzo integrato di spazzatrici e operatori a terra. Lo svolgimento del servizio prevede che gli operatori a terra facciano confluire sulla sede stradale i rifiuti presenti su aree adiacenti inaccessibili alla macchina operatrice.

ASM ISA provvede alla raccolta dei rifiuti abbandonati.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 TUTELA DELL'AMBIENTE

ASM ISA adotta 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 ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il nuovo 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 IMPARZIALITA'

ASM ISA garantisce 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. 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 ASM ISA si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il Contratto di Servizio stipulato con il Comune e in attuazione e in conformità con quanto previsto dal Programma Provinciale di attuazione del Piano Regionale dei rifiuti solidi urbani.

2.3 CONTINUITA' E REGOLARITA'

ASM ISA fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (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 dell'Azienda 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

ASM ISA favorisce 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 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

ASM ISA persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il 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

ASM ISA garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicura 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 nei limiti degli standard, assunti dalla presente Carta dei servizi, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni indipendenti dalla volontà e dalle capacità di ASM ISA che di fatto ne impediscono o condizionano. I casi di seguito riportati sono a titolo indicativo, esemplificativo e non esaustivo:

- eventi di carattere eccezionale esterni ad ASM ISA o da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche, ecc.);
- ritardi nel rilascio da parte dei terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi;
- scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

Eventuali mancanze nella rimozione dei sacchi o svuotamento dei contenitori verranno recuperate entro 2gg. lavorativi successivi alla data della segnalazione.

3. STANDARD DI SERVIZIO

3.1 STANDARD DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

DESCRIZIONE STANDARD DEL SERVIZIO	TEMPO PRESTAZIONE
A) Raccolta e trasporto rifiuti urbani non differenziati	
<i>a1) Raccolta "porta a porta" settimanale</i>	<i>1 giorno su 7</i>
<i>a2) Raccolta a cassonetti</i>	<i>3 giorni su 7</i>
B) Raccolta differenziata rifiuto organico	
<i>b1) Sistema "porta a porta"</i>	<i>2 giorni su 7</i>
C) Raccolta differenziata frazioni riciclabili	
<i>c1) Sistema "porta a porta" carta</i>	<i>1 giorno su 7</i> <i>1 giorno su 14 in zona Nord</i>
<i>c2) Sistema "porta a porta" plastica</i>	<i>1 giorno su 7</i> <i>1 giorno su 14 in zona Nord</i>
<i>c3) Sistema "porta a porta" vetro e lattine</i>	<i>1 giorno su 7 (zona Centro)</i> <i>1 giorno su 14 (in zona Frazioni e Nord)</i>
<i>c4) Raccolta a cassonetti carta</i>	<i>2 giorni su 7</i>
<i>c5) Raccolta a cassonetti plastica</i>	<i>2 giorni su 7</i>
D) Raccolta differenziata rifiuto verde	<i>almeno 1 giorno su 7</i>
E) Raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	<i>entro 15 giorni dalla richiesta</i>
F) Raccolta vetro in campane	<i>almeno una volta al mese</i>
I) Risposta a chiarimenti e informazioni	<i>15 giorni</i>
L) Risposta a reclami scritti	<i>30 giorni</i>

3.3 STANDARD DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

ATTIVO SOLO SUL COMUNE DI VIGEVANO

ATTIVITÀ	MODALITÀ	FREQUENZA
Spazzamento meccanizzato	Secondo il Piano stabilito dall'Amministrazione Comunale	Secondo quanto stabilito dal contratto di servizio per i servizi supplementari di spazzamento parcheggi pubblici ed una volta alla settimana per le restanti zone della città
Spazzamento manuale	Operatore di zona	Secondo quanto stabilito dal contratto di servizio. Le frequenze si articolano nel modo seguente a seconda delle zone <ul style="list-style-type: none">- giornaliero- a giorni alterni- quindicinale
Svuotamento cestini	Operatore di zona	Quotidianamente nelle zone del centro storico e di interesse turistico. Settimanale nel resto della città
Pulizia aree mercati ambulanti	Raccolta rifiuti e spazzamento manuale e meccanizzato	Mercoledì e sabato

4. CAMPAGNE D'INFORMAZIONE

Campagne promozionali, pubblicità e/o opuscoli informativi vengono periodicamente pubblicati da parte di ASM ISA sul proprio sito internet www.asmisa.it, sulla pagina FACEBOOK ASM ISA o tramite distribuzione di materiale cartaceo.

5. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta ha validità triennale e viene aggiornata ogni volta che si verificano modifiche organizzative di rilievo o intervengano aggiornamenti normativi.

6. INFORMAZIONI E RECLAMI

6.1 ACCESSO AL SERVIZIO INFORMAZIONI

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, ASM ISA mette a disposizione i seguenti modi:

SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
SERVIZIO RELAZIONI UTENTI - Domande su: <ul style="list-style-type: none">servizi di raccolta, spazzamento, smaltimento.reclaminuove proposterichieste di informazioniindicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale) e mail	Telefonico al numero 0381-697236 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) servizioutenti@asmisa.it	Orario di disponibilità del servizio: 18 ore settimanali. Tempo di attesa telefonico massimo: 10 min. Tempo di risposta a richieste di informazione pervenute via mail: 15 giorni
Sito internet - fornisce informazioni sui servizi e sulle novità	www.asmisa.it	

6.2 RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto ad ASM ISA. Per facilitare il cliente è stato predisposto un form aziendale on-line accessibile dal sito internet www.asmisa.it il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte:

- per posta: ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)
- a mezzo fax: 0381 - 82794
- per email: servizioutenti@asmisa.it
- per Posta Elettronica Certificata: comunicazioni@pec.asmisa.it
- consegnando il reclamo al Servizio Relazioni Utenti (presso la sede aziendale).

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, ASM ISA comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la risposta sono stati formulati verbalmente, in forma scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente 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 della lettera o della mail da parte di ASM ISA, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

6.3 RIMBORSI

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	RIMBORSO
Ritardi nel ritiro rifiuti ingombranti	1 giorno lavorativo rispetto alla data fissata per l'appuntamento	10,00 €
Ritardi nella rimozione dei sacchi e nello svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata	2 giorni lavorativi successivi alla data di segnalazione	5,00 €

Se l'irregolarità è riconosciuta dall'Azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 30 giorni da quando ASM ISA dispone del "Modulo di rimborso" o comunque di tutte le informazioni previste.

Il modulo, scaricabile dal sito internet www.asmisa.it può essere trasmesso ad ASM ISA, in uno dei seguenti modi: posta elettronica, fax o posta ordinaria, o ancora consegnando lo stesso presso l'Ufficio Relazioni Utenti. Alla lettera di risposta al reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, ASM ISA allega anche il modulo per la richiesta del rimborso.

6.4 ORGANI DI TUTELA

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da ASM ISA, erogatrice del servizio, per mezzo di questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli Utenti.

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio di Pavia.



SERVIZIO RELAZIONI UTENTI



SERVIZIO RELAZIONI UTENTI
Viale Petrarca 68 – Vigevano

