



CONSORZIO DI BACINO
DEI RIFIUTI
DELL'ASTIGIANO



A.S.P.
ASTI SERVIZI PUBBLICI S.P.A.



CITTA' DI ASTI

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

Delibera A.R.E.R.A. 15/2022/R/Rif (TQRif)

Edizione 2022-2025

SOMMARIO

PREMESSA	3
2 1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZI	6
2.2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
GESTORI, TERRITORIO E SCHEMA DI QUALITA' DEL SERVIZIO	12
3.1 Informazioni sui gestori	12
3.2 Territori serviti	14
3.3 Scelta dello schema di servizio	14
3.4 Certificazioni adottate dai gestori	16
3.5 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi - cause di forza maggiore	16
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	17
3.7 trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani	31
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	33
3.9 Trattamento e protezione dati personali	44
3.10 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	45
3.11 Validità della Carta del servizio	45

PREMESSA

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif), prevedendo l'introduzione dal 01/01/2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti (rinviando ad una fase successiva l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati).

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/Rif è sostanzialmente articolato:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a: a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; c) Punti di contatto con l'utente; d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti; e) Ritiro dei rifiuti su chiamata; f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica, con riferimento a: a) Continuità e regolarità del servizio; b) Sicurezza del servizio.

L'Autorità ha previsto l'adozione, per ogni singola gestione, di un'unica Carta della Qualità dei Servizi riconducibile al servizio integrato di gestione rifiuti urbani (per il perimetro individuato dalla citata Delibera 15/2022/R/rif) conforme alle disposizioni del TQRif (integrata in caso di pluralità di gestori a cura dell'Ente consortile) e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnici previsti, oltre ad eventuali standard aggiuntivi/migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO)

Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una matrice a quattro schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel contratto di servizio e/o nella Carta della Qualità vigenti.

Inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO).

Con maggiore grado di dettaglio, il TQRif – che nell'attuale fase regolatoria si applica al gestore dell'attività di "gestione tariffe e rapporti con gli utenti" ed al gestore dei servizi ambientali/igiene urbana propriamente detto (con l'esclusione dei gestori degli impianti consortili di recupero/smaltimento) - prevede che:

- l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO), possa individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti del TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente ed alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e

lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (nelle attuali condizioni, i singoli Comuni);

- l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO), d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, possa prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.

Nel primo anno di regolazione del mercato, considerato il ruolo di governo che l'ATO di Area Vasta "Astigiano"/C.B.R.A. è chiamato ad esercitare, il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano ha svolto il ruolo di Ente Territorialmente competente (Etc), considerandolo ricompreso nelle attribuzioni delle gestioni consortili previste dal D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. nelle more di piena attuazione della allora vigente L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 e coerentemente con quanto previsto dalla recente L.R. Piemonte 03/02/2021, n 4 e che, rispetto all'organizzazione delle funzioni di Ambito Regionale, prevede che i Consorzi di Area Vasta, la Città di Torino, la Città Metropolitana di Torino e le Province esercitino in forma associata le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani attraverso un'apposita Conferenza d'Ambito (composta dalle o dai presidenti dei consorzi di area vasta, che possono delegare in loro vece, in via permanente o per la singola seduta, un membro del consiglio di amministrazione del consorzio, dalla sindaca o dal Sindaco della Città di Torino, che può delegare in sua vece in via permanente o per la singola seduta, un membro della giunta presieduta, dalla sindaca o dal sindaco della Città Metropolitana di Torino) che esercita, tra l'altro, la funzione di Ente Territorialmente Competente, come previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti (A.R.E.R.A.), avvalendosi del contributo dei sub-Ambiti di Area Vasta che dovranno fornire dati e informazioni di competenza in seno alla procedura di validazione del piano economico finanziario.

Il Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano, è organo di governo e programmazione del Bacino ed Ambito Territoriale Ottimale rifiuti urbani costituito, in seguito alla trasformazione per scissione del C.S.R.A. (Consorzio Smaltimento Rifiuti Astigiano) che dal 1978 ha gestito rifiuti in Provincia di Asti. Come conseguenza della L.R. Piemonte n. 24/2002, con Delibera n. 11 del 11/11/2004 il C.S.R.A. si è trasformato in due nuove entità: G.A.I.A. S.p.A. (in origine interamente pubblica, ora società mista) con il compito di gestire gli impianti di recupero e smaltimento rifiuti del Bacino, ed il C.B.R.A. con funzioni di affidamento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nonché dei servizi inerenti la gestione del ciclo di recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dal medesimo Bacino e funzioni di governo di Bacino e di Ambito Territoriale Ottimale relative al servizio dei rifiuti urbani previste dalle leggi nazionali e regionali, in conformità alla disciplina di settore, dal Piano Regionale.

La funzione di Ente Territorialmente Competente (Etc) in capo al Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano trova origine e fondamento:

- nell'art. 200 "Organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani" del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. (Testo Unico Ambientale), laddove prevede che la gestione dei rifiuti urbani debba essere organizzata sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), delimitati dal Piano Regionale secondo i seguenti criteri:
 - a) superamento della frammentazione delle gestioni attraverso un servizio di gestione integrata dei rifiuti;
 - b) conseguimento di adeguate dimensioni gestionali, definite sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici e sulla base delle ripartizioni politico-amministrative;
 - c) adeguata valutazione del sistema stradale e ferroviario di comunicazione al fine di ottimizzare i trasporti all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale;
 - d) valorizzazione di esigenze comuni e affinità nella produzione e gestione dei rifiuti;

- e) ricognizione di impianti di gestione di rifiuti già realizzati e funzionanti;
 - f) considerazione delle precedenti delimitazioni affinché i nuovi Ambiti Territoriali Ottimali si discostino dai precedenti solo sulla base di motivate esigenze di efficacia, efficienza ed economicità.
- nella L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 (vigente all'epoca del primo anno di regolazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti) che prevede, all'art. 7 (Ambiti Territoriali Ottimali), che ai fini dell'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani il territorio della Regione sia organizzato nei seguenti ambiti territoriali ottimali:
- a) Ambito Regionale, coincidente con il territorio della Regione, per le funzioni inerenti alla realizzazione e alla gestione degli impianti a tecnologia complessa, intendendosi per tali i termovalorizzatori, gli impianti di trattamento del rifiuto organico, gli impianti di trattamento della frazione residuale indifferenziata, gli impianti finalizzati all'utilizzo energetico dei rifiuti, inclusi gli impianti di produzione del combustibile derivato da rifiuti, e le discariche, anche esaurite, nonché le funzioni inerenti all'avvio a trattamento della frazione residuale indifferenziata e del rifiuto organico;
 - b) Ambiti di Area Vasta, coincidenti con il territorio della Città di Torino, di ciascuna delle province e della Città metropolitana di Torino, con l'esclusione del territorio della Città di Torino, articolate e organizzate per aree territoriali omogenee per le funzioni inerenti alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani, alla riduzione, alla raccolta differenziata, al trasporto e all'avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico, alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani residuali indifferenziati e alle strutture a servizio della raccolta differenziata.

Inoltre, sempre la L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 prevedeva, in relazione alle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, che i Comuni esercitino anche in forma associata secondo l'Ambito Territoriale Ottimale identificato tali funzioni ed in particolare:

- a) la specificazione della domanda di servizio, intesa quale individuazione della quantità e della qualità di rifiuti da raccogliere e avviare a riciclaggio, recupero o smaltimento e, in generale, del livello qualitativo globale dei servizi da garantire agli utenti;
- b) l'elaborazione, approvazione e aggiornamento del relativo Piano d'Ambito, finalizzato all'acquisizione delle attività e delle dotazioni necessarie all'erogazione dei servizi e alla realizzazione dei relativi impianti;
- c) l'approvazione del piano finanziario relativo al Piano d'Ambito, volto a garantire la copertura integrale dei costi di investimento e di gestione del servizio,;
- d) la definizione del modello organizzativo e individuazione delle modalità di produzione dei servizi;
- e) l'affidamento dei servizi, conseguente alla individuazione della loro modalità di produzione;
- f) il controllo operativo, tecnico e gestionale sull'erogazione dei servizi;
- g) oltre od ogni altra funzione attribuita dalla normativa agli Enti di governo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani o ad esse conferiti dai comuni.

La disciplina regionale prevede che i Comuni appartenenti a ciascun Ambito di Area Vasta esercitino, attraverso Consorzi riorganizzati ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 18/08/2000, n. 267 e ss.mm.ii., le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani inerenti la prevenzione della produzione dei rifiuti urbani, la riduzione, la raccolta differenziata, la raccolta dei rifiuti urbani residuali indifferenziati, e strutture a servizio della raccolta differenziata e al trasporto e all'avvio a riciclo o trattamento delle raccolte differenziate

Già l'art. 6 della Deliberazione 443/2019/R/Rif disciplina la procedura di approvazione dei piani economico finanziari secondo il Metodo Tariffario Regolato (MTR-1) stabilendo che gli stessi debbano essere predisposti dal soggetto gestore del servizio e dallo stesso inviati all'Ente Territorialmente Competente (Etc). Sulla base della definizione di Ente Territorialmente Competente (Etc) fornita dall'Autorità, occorre

rilevare che la risalente L.R. Piemonte 10/01/2018, n. 1, che sulla base del D.L. 13/08/2011, n. 138, avrebbe dovuto costituire gli ambiti ottimali (EgATO, secondo la terminologia di A.R.E.R.A.), risultava non completamente attuata.

Considerato quindi che la richiamata Deliberazione A.R.E.R.A. non chiariva, per il contesto piemontese, quali fossero i soggetti deputati a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente (Etc), si è proceduto a individuare un percorso comune ad altri A.T.O./Consorzi piemontesi che uniformasse l'interpretazione e tutelasse l'intero sistema di gestione integrata dei rifiuti e i necessari assetti ed esigenze dei Comuni del territorio, tenendo conto del ruolo di governo che l'ATO di Area Vasta "Astigiano"/C.B.R.A., del tutto sovrapponibile ai compiti astrattamente ascrivibili all'Ente Territorialmente Competente (Etc) prefigurato dall'Autorità.

La L.R. Piemonte 03/2/2021, n. 4 (che modifica la L.R. Piemonte 10/01/2018, n. 1) ha previsto che la funzione di Ente Territorialmente Competente (Etc) come individuato dalla Deliberazione 443/2019/R/Rif sia assunta dalla Conferenza d'Ambito Regionale, avvalendosi del Sub-Ambito di Area Vasta (nel caso di specie il Consorzio Bacino Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano), che mantiene quindi il ruolo di Ente Territorialmente Competente (Etc) per l'ATO di riferimento.

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Come previsto dalla Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) la Carta della Qualità del Servizio è "il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

L'Autorità prevede l'adozione, per ogni singola gestione, di un'unica carta della qualità dei servizi del servizio integrato di gestione rifiuti urbani conforme alle disposizioni del TQrif e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnici previsti, oltre ad eventuali standard aggiuntivi/migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO)

La Carta della Qualità del Servizio, quindi, è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione.

Con la Carta della Qualità del Servizio sono elencati gli impegni che i gestori del servizio assumono nei confronti dei cittadini ed espone le attività che gli stessi forniscono ai sensi del vigente Contratto di Servizio e secondo i dettami della Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana. La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta anche uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dai gestori, in particolare individua e definisce: i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella nell'esecuzione del servizio, gli standard di qualità del servizio che si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività, il rapporto tra i gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi, le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi. Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno dei gestori corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità del Servizio avviene tramite pubblicazione online su:

- ✓ sito del Comune di Asti, accedendo ai seguenti link:
<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479>
https://asti.etrasparenza2.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html
- ✓ **Sito di A.S.P. S.p.A.** , accedendo al seguente link: www.asp.asti.it
- ✓ sito del Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano (C.B.R.A.), Sez. Amministrazione Trasparente accedendo ai seguenti link:
<https://www.cbra.it/it/>
<https://cbra.sipalinformatica.it/atti/menu.aspx>

e i gestori si impegnano a pubblicare, a fronte di revisioni significative del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

Per i servizi di gestione dei rifiuti urbani, diversamente da altri servizi a rete, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A) non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della carta della qualità dei servizi per cui, rispetto agli elementi riconducibili ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si assumono a riferimento le disposizioni nazionali di carattere generale, a partire dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, relativa ai principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

Inoltre, considerato che i contenuti della carta dei servizi previsti dalla diverse discipline normative applicabili e i contenuti della carta della qualità dei servizi di cui alla Deliberazione 15/2022/R/Rif l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono in buona parte sovrapponibili, si ritiene di maggiore utilità ed efficacia integrare i medesimi contenuti in un documento unitario.

Qui a seguito i principali riferimenti normativi e definizioni conducibili alla regolazione della qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- D.L. 12/05/1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11/97/1995, n. 273 che 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.
- L. 14/11/1995, n.481 che affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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.
- L. 24/11/2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" che, in particolare, all'art. 1, comma 461, 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.

- L. 24/03/2012, n. 27 "Conversione, con modificazioni, del D.L. 24/01/2012, n. 1, Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- Decreto legislativo 14/03/2013, 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".

- L. 27/12/2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" che ha assegnato all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) 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 481/1995".

- Delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) " Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRif).

Definizioni di cui alla Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
- Allegato A

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e per quanto riconducibile alla Carta della Qualità del Servizio, 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; 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;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al D.M. (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) 08/04/2008 e ss.mm.ii.;
- 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;
- 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;

- 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; 7
 - 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;
- 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 Delibera 363/2021/R/Rif dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);
- 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;
- 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 152/2006 e ss.mm.ii.;
- 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 9 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'art. 1, commi 639 e 651, della L. 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999 (tributo puntuale);

- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, comma 668, della L. 147/2013;

- 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. 158/1999;

- 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 Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);

- 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'art. 2, comma 1, lett. c), del D.M. 20/04/2017;

- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'art. 238, comma 10, del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii.

Definizioni tecniche:

- raccolta differenziata monomateriale è il conferimento e raccolta di singole frazioni merceologiche di rifiuti urbani;

- raccolta differenziata multimateriale è il conferimento e raccolta congiunta di due o al massimo tre frazioni merceologiche di rifiuti urbani;

- raccolta differenziata multimateriale è il sistema di raccolta che prevede l'effettuazione del servizio di raccolta di alcune frazioni di rifiuti urbani, direttamente presso le utenze e che permette di dedicare l'utilizzo dei contenitori a specifiche utenze (contenitori/cassonetti personalizzati). La raccolta domiciliare, sulla base delle modalità di conferimento dei rifiuti e del posizionamento dei contenitori, si distingue in:

- internalizzata: le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (e/o conferite in sacchi) posizionati presso le pertinenze delle abitazioni delle utenze servite; i contenitori e i sacchi sono esposti, nei giorni e orari prestabiliti, in punti accessibili ai mezzi di raccolta;

- esternalizzata: le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (anche interrati e/o seminterrati e press-container), muniti di appositi sistemi di chiusura, posizionati sul suolo pubblico nelle immediate adiacenze delle utenze servite, riservati all'esclusivo utilizzo delle utenze alle quali tali attrezzature sono dedicate;

- raccolta stradale è il sistema di raccolta che prevede il conferimento delle varie frazioni di rifiuti urbani in contenitori (anche interrati e/o seminterrati) posizionati sul suolo pubblico ed utilizzabili da tutti i cittadini. I contenitori sono raggiungibili in postazioni facilmente accessibili e funzionali alla raccolta del rifiuto indifferenziato e delle principali frazioni merceologiche riciclabili. Rientrano in tale sistema di raccolta anche le postazioni automatiche per la raccolta dei rifiuti di imballaggio;

- conferimento presso centri di raccolta comunali è il sistema di raccolta che prevede il conferimento diretto, da parte degli utenti, delle diverse frazioni di rifiuti urbani in strutture di servizio, ubicate nei centri urbani o nelle immediate vicinanze degli stessi, debitamente allestite ed attrezzate per il conferimento ed il raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti;

- raccolta periodica (o a chiamata) è il sistema di raccolta differenziata che, per particolari frazioni di rifiuto urbano, previo avviso/richiesta dell'utenza al gestore del servizio, prevede la raccolta direttamente a domicilio o nel luogo in cui sono prodotti i rifiuti;

- raccolta separata è il sistema di raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, per i quali si prevede un servizio di raccolta e trasporto dedicato e/o separato, dal servizio normalmente adottato per le altre frazioni dei rifiuti urbani.

3. GESTORI, TERRITORIO SERVIZIO E SCHEMA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

Secondo la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) "Il 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 (...).".

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni dettate dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif), 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. 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 di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V del TQRif;

b) al gestore della raccolta e trasporto rifiuti e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X del TQRif.

Ai fini della presente Carta della Qualità del Servizio e rispetto all'Ambito Tariffario "Comune di Asti" sono considerati gestori:

- il Comune di Asti, gestore del servizio "gestione tariffe e rapporto con gli utenti", con sede legale in P.zza S. Secondo n. 1 – 14100 Asti, C.F./P.IVA 00072360050, telefono 0141/399111, PEC protocollo.comuneasti@pec.it, sito web www.comune.asti.it, che esercita tale funzione attraverso la struttura organizzativa del Servizio gestione tributi, i cui uffici sono ubicati in Largo Scapaccino n. 5 – 14100 Asti. Maggiori informazioni e dettagli sono specificati nel successivo art. 3.6;
- A.S.P. S.p.A., gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, con sede legale in Asti, Corso Don Minzoni 86 - 14100 Asti, C.F. e P.I. 01142420056, Iscrizione Reg.Impr. Asti - R.E.A. 80508. Telefono 0141/434611, PEC asp.asti@pec.it , sito web www.asp.asti.it, avendo affidata da parte del Comune di Asti, in forza di "Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati – Periodo 2021-2024" (prot. CA479-0-1-2021-02-18-0018392), l'attività di raccolta e trasporto oltre che di spazzamento e del lavaggio delle strade, rientranti nel perimetro definito dalla Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

A.S.P. S.p.A. è una Società per Azioni a prevalente capitale pubblico (55% Comune di Asti, 45% NOS Nord Ovest Servizi S.p.A.).

A.S.P. S.p.A. è uno dei gestori di servizi pubblici in ambito provinciale e organizza il proprio patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, tariffe e contributi pubblici) in stretta interazione con la Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'Ambito e di Bacino).

A.S.P. S.p.A. ha come missione la condivisione dell'interesse generale inteso come sviluppo del territorio, salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, attenzione e tutela dei lavoratori non disgiunto dall'equilibrio finanziario e di bilancio. La ricerca dell'incremento della redditività d'impresa va infatti coniugata con una buona gestione dei beni strumentali e patrimoniali e con il miglioramento delle prestazioni di servizio in modo sempre più rispondente alle aspettative dei clienti.

Rispetto al modello di gestione ed organizzativo adottato da A.S.P. S.p.A. per l'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti) le modifiche che sono intervenute a partire dal 2022, e che presumibilmente andranno a regime entro la fine del periodo regolatorio MTR-2 (2022-2025), sono sostanzialmente inerenti il fronte della metodologia di conferimento/raccolta dei rifiuti e l'organizzazione delle attività di spazzamento manuale del territorio cittadino.

La prima vedrà il passaggio dalla "raccolta domiciliare internalizzata" alla "raccolta domiciliare esternalizzata" (o domiciliare di prossimità). Tale metodologia prevede l'inserimento di un sistema integrato di conferimento e raccolta che si pone due obiettivi principali attraverso l'introduzione di una nuova piattaforma sw di gestione del sistema integrato: lato utenti la possibilità di conferire liberamente nei contenitori stradali e di vedere tracciato, attraverso un sistema univoco di identificazione, dei rifiuti conferiti per tipologia e quantità; lato azienda di automatizzare gli attuali sistemi di raccolta ed ottimizzare le percorrenze dei mezzi utilizzando sistemi di controllo dei livelli di riempimento dei contenitori e rimodulando in maniera dinamica i percorsi di svuotamento.

La seconda vedrà una completa rivisitazione delle aree soggette ad attività di spazzamento giornaliero (oggi limitata alle aree centrali della Città) proponendo un'organizzazione territoriale basata sulla tradizione del Palio Astigiano e dei relativi Borghi che storicamente partecipano all'evento che si tiene annualmente (salvo ovviamente il periodo pandemico) in Asti.

3.2 Territori serviti

Il territorio servizio corrisponde all'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti) suddiviso zone sia per le attività di raccolta e trasporto che per lo spazzamento.

I dati di produzione rifiuti sono qui a seguito sintetizzati (rif. dati consolidati 2021 - D.D. 06/10/2022, n. 526 L.R. 7/2012 e L.R.1/2018 "Approvazione dei dati di produzione rifiuti urbani e di raccolta differenziata relativi al 2021"):

Residenti 2020	RT rifiuti totali (kg)	RUind rifiuti urbani indifferenziati (kg)	RD raccolte differenziate (kg)	% RD	RT pro capite (Kg/ab)	RUind pro capite (Kg/ab)	RD pro capite (Kg/ab)
74.065 ab.	36358.551	11.909369	2444.182	67,24	491	161	330

3.3 Scelta dello schema di servizio

La regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, introdotta già a partire dal documento per la consultazione 72/2021/R/Rif, pone alle Autorità d'Ambito Territoriali obiettivi finalizzati a assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio. Il Consorzio di Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano ricopre il ruolo di EgATO operativo (Ente territorialmente competente Etc-EgATO ai sensi del MTR-2).

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio.

Il provvedimento, che è stato preceduto dai documenti per la consultazione (72/2021/R/Rif e 422/2021/R/Rif), ha introdotto, in generale, obblighi legati alla qualità contrattuale relativi alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, alla gestione dei punti di contatto con l'utente, alle riscossioni dei corrispettivi del servizio integrato, alla rateizzazione degli importi addebitati, alle prestazioni inerenti il ritiro dei rifiuti "su chiamata", alla gestione dei disservizi e delle richieste degli utenti.

Rispetto, invece, alla qualità tecnica sono previsti obblighi e standard relativi alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, in buona parte attestati presso il gestore tecnico fatte salve residue attività effettuate "in economia" dai singoli Comuni, mentre è rinviata ad un successivo provvedimento la regolazione di ulteriori profili di qualità tecnica riconducibili agli aspetti di tutela igienico sanitaria, qualità ambientale e accessibilità del servizio.

Gli standard minimi di qualità (schema di "qualità dei servizi" minimo) entrano in vigore e devono essere pienamente adottati dai gestori (Comuni compresi in qualità di gestori) alla data del 01/01/2023 e l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) ha individuato il posizionamento di ognuna delle gestioni nella matrice degli schemi regolatori definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) entro il 31/03/2022 (art. 3 TQrif), in base al livello effettivo di appartenenza, determinando obblighi di qualità che devono essere rispettati per tutto il periodo del Piano Economico finanziario (MTR-2 2002-2025).

La Delibera 15/2022/R/Rif, dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha individuato la seguente matrice regolatoria:

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

Occorre evidenziare che l’adozione di uno specifico schema di “qualità dei servizi” ha incidenza sui parametri del MTR-2, ed in particolare sul parametro *pa*, vale a dire il parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe di cui all’Allegato alla Delibera 363/2021/R/Rif dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e di conseguenza sui piani economico finanziari dei Comuni. Infatti *QLa* è il coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti, che può essere valorizzato entro il limite del 4% in ciascun anno, mentre *PGa* è il coefficiente connesso alle modifiche del perimetro gestionale con riferimento ad aspetti tecnici e/o operativi, che può essere valorizzato entro il limite del 3%, in ciascun anno.

Con nota prot. AOO.0.23_02_2022.0019501 del 23/02/2022 del Comune di Asti, l’Ente segnala di non voler chiedere la deroga prevista dal punto 2.4 del TQRif relativa ai punti di contatto con l’utente, di cui al titolo IV della citata Delibera 15/2022/R/Rif, per le attività di propria competenza in merito alla gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti e contestualmente conferma di poter unicamente garantire, in qualità di gestore della parte di servizio “gestione tariffe e rapporti con gli utenti” codificato da A.R.E.R.A., un livello qualitativo “minimo” rispetto allo schema regolatorio di cui al provvedimento dell’Autorità.

Tenendo conto che lo schema regolatorio di “qualità dei servizi” non può trovare applicazione asimmetrica tra più gestori, anche per il Comune di Asti si propone di adottare lo schema di “qualità dei servizi”, riservando la possibilità di prevedere stadi di aggiornamento successivi nel caso in cui le mutate condizioni organizzative consentissero un incremento qualitativo dei servizi, in linea con il livello almeno “intermedio”, a partire almeno dall’anno 2024. Anche in tal caso i valori di *PGa* e *QLa* nel MTR-2 assumeranno valore 0.

Alla luce di tali considerazioni, nel caso del Comune di Asti il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in qualità di EgATO alla luce degli approfondimenti condotti, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022, ha approvato, in ottemperanza alla Delibera 15/2022/R/Rif dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.), per i 114 Ambiti Tariffari del Bacino Astigiano (corrispondenti ad ognuno dei Comuni consorziati) lo schema di “qualità dei servizi” definito ai sensi della citata Deliberazione come “minimo” e per l’Ambito Tariffario “Comune di Asti” (corrispondente al Comune di Asti) lo schema di “qualità dei servizi” definito ai sensi della citata Deliberazione come “minimo” e di prescrivere un riesame di tale attribuzione al fine di assegnare al medesimo Ambito Tariffario uno schema di “qualità dei servizi” definito come “intermedio”, a partire dal 01/01/2024, verificato in allora che le mutate condizioni organizzative lo possano consentire.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Nello specchio sottostante sono riportate le certificazioni ottenute dai gestori in relazione alla "qualità":

Gestore	UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema qualità)	UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema gestione ambientale)	ISO 45001:2018 (Sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro)	SA 8000:2014 (Sistema gestione responsabilità sociale)
A.S.P. S.p.A.	Cert. 8674/03/S	Cert. EMS 7588/S	----	----
COMUNE DI ASTI	----	----	----	----

3.5 Principi ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi – cause di forza maggiore

I gestori si ispirano ai seguenti principi nell'espletamento delle proprie attività ed ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- *Eguaglianza*: l'erogazione del servizio avviene senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. I gestori si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.
- *Imparzialità*: I gestori ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- *Continuità*: I gestori garantiscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori si impegnano ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.
- *Partecipazione*: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del gestore ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere, ai sensi della L. 241/1990 e ss.mm.ii. e del D.Lgs. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.
- *Efficienza ed efficacia*: I gestori si impegnano a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. I gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica e provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare gli adempimenti formali richiesti agli utenti.
- *Cortesìa*: i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.

- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:* i gestori si impegnano, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.
- *Qualità e tutela dell'ambiente:* i gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione progressiva delle fonti di inquinamento.
- *Cause di forza maggiore:* il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, indisponibilità degli impianti di trattamento, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade). Resta fermo l'impegno del pertinente gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

- **Comune di Asti:** gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

Tassa sui rifiuti (TARI)

Il Comune di Asti gestisce le attività relative alle tariffe e rapporti con gli utenti con applicazione del regime tributario tassa sui rifiuti (TARI) presuntiva, di cui alla legge 147/2013, e successive modifiche ed integrazioni.

La TARI, destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore, è calcolata ai sensi della normativa prevista dall'art. 1, comma 639 e seguenti della L. 147/2013, del D.P.R. 158/1999, delle disposizioni contenute nella Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.) in materia di Metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, nonché del vigente Regolamento comunale per la disciplina del tributo.

La tariffa della TARI a base del calcolo è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta, sulla base dei criteri stabiliti con il D.P.R. 158/1999 a oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani".

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base dei costi del servizio quantificati dal Piano economico finanziario (PEF), conforme al metodo tariffario MTR-2 ed ai contenuti degli atti adottati da A.R.E.R.A.

Le tariffe delle TARI, suddivise tra utenze domestiche (abitazioni e relative pertinenze) e utenze non domestiche (attività), vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale,

consultabile sul sito del Comune di Asti - nell'apposito Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani - e pubblicata sul sito del Ministero dell'economia e delle finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "quota fissa", correlata al numero degli occupanti l'utenza, per la superficie calpestabile posseduta/detenuta espressa in metri quadrati, e sommando l'importo della tariffa "quota variabile" determinato in base al numero dei componenti.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999: l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "quota fissa e quota variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile posseduta/detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge il Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs 504/1992, applicato nella misura percentuale deliberata dalla Provincia di Asti.

Servizio Gestione Tributi: uffici TARI

Nell'organigramma del Comune di Asti la struttura organizzativa dedicata alla gestione della TARI, in osservanza della norma che attribuisce al Comune la soggettività attiva nell'applicazione del tributo medesimo, è il Settore Ragioneria Bilancio Tributi e Servizi Demografici/Servizio Gestione Tributi che, articolato in più uffici, applica e riscuote direttamente il tributo con proprio personale impegnato sia in attività di front office fisico e virtuale, che di back office. In particolare, gli uffici dedicati alla gestione della TARI svolgono le seguenti attività:

- gestione del rapporto con gli utenti
- gestione della banca dati delle utenze oggetto di tassazione e dei soggetti passivi, dei crediti e del contenzioso
- emissione ed invio di documenti di riscossione, emissione e notifica di solleciti, avvisi di accertamento e atti di riscossione coattiva
- rateizzazione dei pagamenti
- attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione
- riscossione spontanea e coattiva

Modalità di accesso agli uffici TARI

I servizi di front office e back office vengono garantiti attraverso i seguenti canali di accesso:

- sportello fisico (su appuntamento): n. 14 ore settimanali
- sportello virtuale - on line, (su appuntamento): n. 14 ore settimanali
- email/posta elettronica certificata all'indirizzo dedicato (riceve anche da email)
- fax
- servizio telefonico:
 - numero verde con operatore: n. 29 ore settimanali
 - altri n. 7 recapiti telefonici in fasce orarie dedicate: n. 6 ore settimanali

Tutto il personale impiegato nelle attività di rapporto con l'utenza ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire adeguata assistenza ai contribuenti. I rapporti con il pubblico sono improntati alla cortesia, al rispetto ed alla professionalità: il personale addetto si esprime con un linguaggio chiaro, comprensibile alla totalità degli utenti e consono all'attività svolta, assicurando la massima disponibilità e collaborazione con l'utenza.

Modalità di accesso	Contatto
Sportello fisico	L.go Scapaccino, 5 – 14100 ASTI lunedì, martedì, mercoledì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Sportello virtuale - on line	https://net.comune.asti.it/cmsasti/portale/prenotazioni/elencoservizi.aspx?A=1&B=60

Email/PEC	tributi.comuneasti@pec.it
Fax	0141/399971
Numero verde	800643753 dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30 il martedì e il giovedì: anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Altri n. telefonici	0141/399762 -399785 – 399986 – 399987 – 399780- 399765 – 399967 martedì: dalle ore 15.00 alle ore 17.00 giovedì e venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Servizi erogati

Nell'intento di agevolare i contribuenti nell'assolvimento degli obblighi a loro carico, gli uffici dedicati alla TARI svolgono un'attività di informazione a favore degli stessi al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento. In particolare vengono offerti servizi concernenti l'applicazione e la riscossione, ivi compresa la riscossione coattiva, il procedimento di rimborso e compensazione, la rateazione del pagamento, nonché attività connesse al recupero dell'evasione/elusione del tributo attraverso il procedimento accertativo tributario ed attività legate al contenzioso e relativi istituti deflattivi.

Gli sportelli fisici e virtuali sono aperti al pubblico 14 ore settimanali e offrono attività di supporto informativo, come ad esempio informazioni di carattere generale e informazioni relative alla specifica situazione del contribuente, oltre ad attività di assistenza alla compilazione della modulistica (richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio – dichiarazioni TARI - istanze di agevolazioni tariffarie, richieste di ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione, comunicazioni di opzione di uscita dal servizio pubblico, reclami, richieste di rettifica degli importi addebitati, istanze di rimborso), conguagli e ricalcoli documenti contabili, ricezione richieste, reclami, istanze e caricamento in banca dati.

Viene fornita assistenza telefonica, anche mediante un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi sia da telefono fisso che da mobile, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale sull'applicazione/riscossione e assistenza alla compilazione della modulistica, nonché vengono svolte in modalità telematica, tramite email/PEC, le attività inerenti il tributo ed in particolare vengono evase le dichiarazioni TARI, le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, i reclami, le istanze e tutto quanto concerne la gestione del tributo.

L'ufficio preposto 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. 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 dalla presente Carta della qualità.

Gli uffici svolgono inoltre attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione; nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti e dai controlli operati attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, si provvede alla notifica di apposito avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica ai sensi della normativa tributaria vigente. Vengono rilasciate informazioni relative agli atti emessi e notificati, alle possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario, agli strumenti di tutela del contribuente, all'impugnazione degli atti, ai termini per la proposizione del ricorso/reclamo e si provvede altresì all'eventuale riesame dei predetti atti.

Su istanza dei contribuenti gli uffici gestiscono le richieste di rimborso verificando la fondatezza delle stesse e le richieste di dilazione di pagamento su atti notificati nei confronti di soggetti in situazione di difficoltà economica, in applicazione del vigente Regolamento generale delle entrate tributarie.

Relativamente alla riscossione, la TARI è versata direttamente al Comune mediante modello di pagamento F24, in forma gratuita, o altre forme ammesse dalla legge, ai sensi dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016. A tal fine, l'ufficio invia ai contribuenti un apposito avviso di pagamento (documento di riscossione), almeno una volta all'anno, con gli annessi modelli per il versamento precompilati sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo

provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata, le scadenze, nonché tutte le indicazioni contenute nella Dlibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.), come modificata dalla Delibera 15/2022/R/Rif della medesima Autorità.

Il versamento è effettuato, per l'anno di riferimento, secondo le rate e scadenze stabilite annualmente dal Consiglio comunale con la delibera di approvazione delle tariffe, fermo restando che è garantito all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale e la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate sono fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno. Il pagamento è comunque consentito in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno o comunque entro la prima rata di scadenza del tributo qualora successiva a predetta data, fermo restando l'eventuale conguaglio a debito o a credito, qualora le somme versate in un'unica soluzione risultassero inferiori o superiori all'importo complessivamente dovuto per l'anno di riferimento. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione e il termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

E' ammessa la possibilità di ulteriore rateizzazione, previa specifica richiesta, di ciascuna delle rate dell'avviso di pagamento (documento di riscossione) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico oppure qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai soli documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni. Al contribuente che non versa alle scadenze indicate nel documento di riscossione, anche a seguito di ulteriore rateizzazione, viene notificato un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato. In caso di inadempimento si procede alla notifica dell'avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica con irrogazione della sanzione per omesso o insufficiente versamento, oltre agli interessi di mora ed il recupero delle spese previsto dalle vigenti normative.

Di seguito si riepilogano i servizi offerti per ciascuna modalità di accesso:

Servizio	Sportello fisico	Sportello virtuale	Email PEC	Posta	Fax	Telefono
Informazioni	X	X	X	X	X	X
Richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio (dichiarazione TARI)	X	X	X	X	X	
Istanze di agevolazioni e richieste di rateizzazioni	X	X	X	X	X	
Assistenza alla compilazione della modulistica	X	X				X
Reclami scritti	X	X	X	X	X	
Richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e rimborsi	X	X	X	X	X	
Ristampa/trasmisione documento di riscossione	X	X	X	X	X	
Riesame atti emessi	X	X	X	X	X	

Istituti a tutela del contribuente

I principali istituti a tutela del contribuente sono: il ravvedimento operoso, l'autotutela ed il ricorso alla competente Corte di giustizia tributaria

Ravvedimento operoso
<p>Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento del tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso (art. 13, D.lgs. 472/1997), a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.</p> <p>In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.</p>
Autotutela
<p>L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.</p> <p>I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:</p> <ul style="list-style-type: none">• errore di persona o di soggetto passivo;• evidente errore logico;• errore sul presupposto del tributo;• doppia imposizione;• mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;• mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza;• sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati. <p>La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al funzionario responsabile del tributo o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.</p>
Ricorso alla Corte di giustizia tributaria Reclamo/mediazione
<p>Ricorso alla Corte di giustizia tributaria di 1° grado di Asti: entro 60 giorni dalla notifica dell'atto, secondo le disposizioni del D.Lgs. 546/1992 e successive modifiche ed integrazioni, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso di accertamento esecutivo, provvedimento che irroga le sanzioni, provvedimento che respinge l'istanza di rimborso o nega l'applicazione di riduzioni/agevolazioni, atti di riscossione coattiva, altri atti impugnabili per legge presso la Corte di giustizia tributaria, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.</p> <p>Per le controversie di valore non superiore a € 50.000, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica, entro il quale deve essere conclusa la procedura reclamo/mediazione. Si applica la sospensione dei termini processuali nel periodo feriale.</p>

Anche tenendo conto delle indicazioni del vigente Piano Regionale e a quanto previsto dal D.M. Ambiente 11/02/2014 e del successivo D.M. (Ministero Della Transizione Ecologica) 23/06/2022 "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (...), sono stati individuati per il territorio dell'A.T.O di Area Vasta "Astigiano" e anche per l'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti), i criteri organizzativi generali del sistema integrato di gestione rifiuti urbani che può essere così sintetizzato:

Le modalità di raccolta differenziata della frazione secca, presenti in Piemonte sono:

- la raccolta monomateriale delle frazioni secche: solitamente s'intendono per frazioni secche la carta (spesso raccolta insieme ai cartoni), gli imballaggi in vetro, in plastica, gli imballaggi in metallo (tai imballaggi non sono quasi mai raccolti da soli, ma sempre in abbinamento agli imballaggi in plastica e in alcuni casi in vetro), i rifiuti tessili. Questa modalità di raccolta ha un costo maggiore

rispetto alla raccolta multimateriale, ma può evitare, per alcune tipologie di rifiuto ed in alcuni casi, il ricorso ad impianti di selezione post-raccolta poiché i rifiuti possono essere conferiti direttamente agli impianti di recupero se correttamente differenziati dall'utente;

- la raccolta multimateriale delle frazioni secche: utilizzata sostanzialmente per gli imballaggi, necessita di un impianto dedicato di selezione a valle della raccolta. Questa modalità consente però alle utenze di conferire diverse tipologie di rifiuto in un unico contenitore, limitando il numero dei contenitori utilizzati. Il sistema risulta quindi improntato ad una semplificazione nella gestione dei rifiuti presso le utenze, rimandando ad un lavoro successivo la selezione del rifiuto raccolto. La selezione post-raccolta implica normalmente una considerevole produzione di scarti; tali scarti sono in parte ancora recuperabili, per lo più come recupero di energia, mentre quelli non recuperabili, sono smaltiti in discarica;
- la raccolta multimateriale leggera delle frazioni secche: prevede la raccolta congiunta di carta e cartoni, imballaggi in plastica, imballaggi in metallo e tessili. Questo tipo di raccolta è normalmente effettuata non con l'uso di contenitori, bensì con sacchi semitrasparenti appositamente distribuiti alle utenze. In Piemonte è presente la raccolta congiunta degli imballaggi in plastica e di quelli in metallo;
- la raccolta multimateriale pesante delle frazioni secche: prevede generalmente la raccolta dei contenitori in vetro, congiuntamente agli imballaggi in metallo.

Il sistema di raccolta integrata dei rifiuti urbani, per raggiungere risultati significativi in termini qualitativi e quantitativi in linea con lo standard regionale, ha richiesto l'adozione di modalità organizzative che hanno privilegiato la domiciliarizzazione delle operazioni di conferimento e raccolta almeno della frazione organica, della frazione costituita da carta e cartone e dei rifiuti indifferenziati residuali. Il modello organizzativo di raccolta delle varie frazioni di rifiuto Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti), può essere così sintetizzato:

La raccolta domiciliare comporta la collocazione dei contenitori all'interno dei luoghi di pertinenza dell'utenza servita: si tratta in questo caso di "raccolta domiciliare internalizzata". Ove ciò non risulta possibile, la localizzazione dei contenitori o di alcuni di essi, può essere effettuata all'esterno delle aree di pertinenza dell'utenza servita, salvo normalmente dotarli di sistemi di chiusura in grado di garantire che il rifiuto depositato appartenga esclusivamente alle utenze a cui gli stessi contenitori sono dedicati ("raccolta domiciliare esternalizzata"). Nell'ambito di queste "raccolte domiciliari esternalizzate" i contenitori possono essere anche dotati di un accesso controllato in modo tale da poter evitare il conferimento di rifiuti di grosse dimensioni rendendo invece possibile il conferimento alle sole utenze a cui il contenitore è stato specificatamente dedicato. Un successivo sviluppo di queste modalità di raccolta ha portato all'utilizzo, per la raccolta di determinate frazioni tra cui la frazione secca differenziata residua, di contenitori ad accesso controllato ed in grado di rilevare i singoli conferimenti.

Il Modello organizzativo di raccolta delle varie frazioni di rifiuto dell'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti), è così articolato:

Frazione organica	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato. Viene incentivato il compostaggio domestico.
Frazione verde	Raccolta effettuata tramite il sistema a chiamata e/o il conferimento diretto degli utenti ai centri di raccolta e/o la raccolta stagionale dedicata ad utenze specificatamente individuate (assegnazione cassonetti)

Carta e cartone (compresi gli imballaggi)	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato.
Plastica (imballaggi)	Raccolta effettuata (congiunta con la raccolta di imballaggi metallici-lattine in Al), con raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata
Vetro (imballaggi)	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale e/o con la raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata
Vetro manufatti in vetro – vetro in lastra)	Conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”)
Metalli (imballaggi)	Raccolta effettuata congiuntamente agli imballaggi in plastica (lattine di Al), con il sistema stradale e/o la raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata, o conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”)
Metalli (rottame metallico)	Conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”)
Legno (compresi gli imballaggi)	Conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”)
Tessili	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale
Rifiuti ingombranti (compresi RAEE e ingombranti)	Raccolta effettuata con il sistema a chiamata e con conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”)
RAEE	Conferimento al centro di raccolta comunale (“ecocentro”) raccolta con installazioni stradali di RAEE di piccolissime dimensioni (dimensioni esterne inferiori a 25 cm)
Rifiuti urbani indifferenziati	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato

- **A.S.P. S.p.A:** gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade

I servizi vengono espletati, presso l’Ambito Tariffario “Comune di Asti” (corrispondente al Comune di Asti), secondo la seguente suddivisione in aree:

ZONA CENTRO

piazzetta Adorni, largo Benedetto Alfieri, corso Alfieri (dai numeri 2/19 ai numeri 422/391), piazza Alfieri, via Aliberti, vicolo Anfossi, via Antica Zecca, galleria Argenta, via Asinari, piazza Astesano, via Astesano, via Balbo, via Battisti, via F. Berruti, via Bonzanigo, via Borgnini, via Botallo, via Brofferio, via A. Bruno, via Buon Pastore, via Cafasso, piazza Cagni, piazza Cairoli, via Cantore, via dei Cappellai, via Caracciolo, via Carducci, via del Carmine, via al Castello, piazza Castigliano, piazza Catena, piazza Cattedrale, via Cattedrale, vicolo Cavalieri di Malta, vicolo Cavalleri, via Cavour, vicolo Cocchis, via Comentina, via Nino Costa, via Cotta, via Cotti Ceres, via Massimo D’Azeglio, via De Amicis, via De Gasperi, via De Rolandis, via Della Valle, via Dorna, corso Einaudi (dal numero 2 al numero 80), via Emanuele Filiberto, via Gabiani, via Gardini, via Garetti, via Garibaldi, via Giobert, vicolo G.B. Giuliani, via Gobetti, via Goltieri, piazza G. Gorio, via C. L. Grandi, via delle Grazie, via Hope, via Incisa, via Isnardi, piazza Italia, piazza Libertà, via Malabayla, via Mameli, via

Martorelli, via Cardinal Massaia, via Mazzini, piazza Medici, galleria dei Mercanti, via Milliavacca, vicolo Majolo, piazza Milena, piazzetta Montafia, via Montebruno, vicolo Monticone, via Morelli, via Natta, via Orfanotrofio, via Ospedale, via Ottolenghi, via Palazzo di Città, via Panigarola, via Pascoli (fino ai numeri 17/30), via Pelletta, piazza Piemonte, vicolo Pittarelli, via Matteo Prandone, via Radicati, via Ranco, via Repubblica Astese, via Ricciardi, vicolo Riva, via Roccavione, via Roero, piazza Roma, via Fratelli Rosselli, via Mons. Umberto Rossi, via Rossini, piazzetta San Brunone, via San Giovanni Bosco, vicolo Santa Cecilia, piazza Santa Maria Nuova, piazza San Martino, via San Martino, piazza San Paolo, via San Quirico, piazza San Secondo, via San Secondo, via San Silvestro, piazzetta Santo Stefano, via San Giovanni, via San Gottardo, Largo Scapaccino, via Scarampi, via Quintino Sella, piazzetta del Seminario, via del Soccorso, via Solari, piazza Statuto, via Teatro Alfieri, via Testa, via Turchi, vicolo Valbrenta, piazzetta dei Varroni, via del Varrone, via Vassallo, viale alla Vittoria, via XX Settembre, via Zangrandi.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: lunedì e giovedì (svuotamento cassonetto dalle ore 7)

indifferenziato: martedì e venerdì (svuotamento cassonetto dalle 7)

carta: sabato (svuotamento cassonetto dalle 7)

plastica e lattine: martedì (esposizione sacchetto su strada comunale dalle 19 alle 20,30)

vetro: mercoledì (svuotamento cassonetto dalle 7)

verde: venerdì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 12)

Passaggio aggiuntivo per attività commerciali e artigiane, uffici

carta e cartone: mercoledì dalle 18,30 alle 19,30 (esposizione fronte strada)

ZONA 1

Via 101.ma Brigata Garibaldi, strada Abbazia Apostoli, strada Bialera, strada Margherita, via Adda, via Adige, via agli Orti, via al Mulino, via del Porto, corso Alba (fino ai numeri 276/121), via Amalfi, via Amerio, via Magnani, via Arno, via Badalin, vicolo Baracco, via Belbo, strada Borbore, via Bormida, via A. Bosia, via Bosio, via Bra, via Brenta, via Canelli, via Capuana, via Casalegno, via Ceca, via Cecchin, via Chiuminatti, via Cirio, corso Venezia, via Cuneo, vicolo Pio Domenico, via Dalla Chiesa, via degli Spalti, via dei Bottai, via dei Sellai, via dei Vetrai, via del Barcaiolo, strada delle Quaglie, strada dello Scalo, strada Divisione Langhe, via don Cappello, via don Massaro, via Dora, via Ecclesia, via Esperanto, via A. Ferrero, via Fleming, via Gamba, via Gancia, strada Gazogeno, via Gianotti, via G. Gorla, via Govi, via Isonzo, via Lungotano Pescatori, via Lusso, via Masoero, via Mattarella, via Mincio, piazza Nenni, vicolo Nosengo, via Novelli, via Novello, vicolo Alocco, via Ortolani, via Perdomo, via Piave, piazza La Torre, via Pisa, via Po, strada Porta San Giuliano, strada San Bernardino, strada San Carlo, via Sanguanini, strada Santo Spirito, Recinto San Rocco, via Scotti, via Sesia, corso Savona (fino ai numeri 363/270), via Sodano, via Tagliamento, via Terracini, via Tevere, via Ticino, via Torchio, via Trieste, via Trilussa, via Valle, via Versa, via Volturmo, piazzetta Stura, via Valledolmo, piazzetta Volontari dell'Alluvione 1994.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: lunedì e giovedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

indifferenziato: lunedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

carta: giovedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

plastica e lattine: giovedì (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 13)

verde: lunedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

ZONA 2

Via Acacie, corso Alessandria (fino ai numeri 332/337), via Allende, strada Aniotto, via Antica Cittadella, via Antico Ippodromo, via Arellano, via Baggio, via Ballario, via Bazzano, via Bigliani, via Boano, via Borello, via Calosso, via Caratti, via Careddu, via Cavanna, corso Casale, via Cendola, via Ciarlone, via Cibrario, via Coppi, via Cora, via Curniel, via Delano, via Delle Corse, via Desderi, via don Berzano, via Dovano, via Fara, via Fasano, via Fenoglio, via G. Ferrero, via Fogliotti, via Fracchia, via Fratelli Cervi, via Gastaldi, corso Genova, via Ginella, via Gino, via Graziano, piazza Primo Maggio, via Fratelli Kennedy, via Lamarmora, via Liguria, via Madre Teresa di Calcutta, via Magenta, vicolo Majolo, via Marchesi, via O. Marchisio, via Martiri Israeliti, via

Massa, via Fratelli Metzger, via Montebello, via Monti, via Olof Palme, via Padre Pio, corso Palestro, via Parmetler, via Parri, via Pasolini, via Pavese, via Perroncito, via Piglione, viale Pilone, via Pistarino, via Ponte Verde, strada Praia, via Prasso, via Rasero, via Rocca, strada San Lazzaro, piazza San Pietro, via Salvemini, via Sardegna, via Sismondo, via Solferino, via Spandre, via G. Taricco, via S. Taricco, via Toselli, via Ungaretti, strada Valgera (dai numeri 16/13 fino al 41), strada Valmanera, via Valpreda, via Vandiol, via Vayra, piazzale Vittoria, via Volontari del sangue, via Volpini.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: martedì e venerdì (svuotamento cassonetto dalle 13)

indifferenziato: martedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

carta: venerdì (svuotamento cassonetto dalle 13)

plastica e lattine: venerdì (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 13)

verde: martedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

ZONA 3

Largo Martiri della Liberazione, via Amico, via A. Garibaldi*, via Antica Certosa, via dell'Arazzeria, via Argentero, via Ariosto, via Arò, via Aubert, via Auna, via Badino, via Badoni, via Basta, via Baussano, via Bayno, vicolo Belli, via G. Berruti, via Bigatti, via Bocca, via Borelli, via Borsarelli di Rifreddo, via Boschiero, via Bottino, via Cagliari, via Cagna, via Calcaterra, via Cavalla, via Crispi, corso Dante* (fino ai numeri 133/116), via De Canis, strada De Regibus, via del Bosco*, via del Cavallino, via Deledda, via Dettoni, via Dini, via Faa di Bruno, via Fagnano, via Faletti, via Fiume, via Fontana, strada Fortino, via Gambini, via Garbiglia, via Gazelli, via Giovanelli, via Giusta, via Gnocchi, via Gonella, vicolo Gorizia, via P. Grandi, salita Iacopone da Todi, via Lazzarone, via Leopardi, via Lorenzi, via Malta, via Micca, corso Milano, via Monferrato, via Mons. Marellò, via Momigliano, via Monte Rainero, via Montersino, via Mussa, via Nebbia, via Nevizzano, via Ottini, via Pagliani, via Pallio, via Palmiero, via Parini, via Pastrone, vicolo Pelizza, via Pellico, via Pia, via Pittatore, via Platone, largo Pronzato, via Provenzale, via Romita, via Ugo Rossi, via Sant'Evasio, via Taglietti, via Tosi, via Treves, via Venosta, via Verdi, corso Volta, via Zara.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: mercoledì (svuotamento cassonetto dalle 13) e sabato (svuotamento cassonetto dalle 12)

indifferenziato: mercoledì (svuotamento cassonetto dalle 13)

carta: sabato (svuotamento cassonetto dalle 12)

plastica e lattine: sabato (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 12)

corso Dante (da piazza Vittorio Veneto a corso Alfieri), via A. Garibaldi e via del Bosco: martedì (esposizione sacchetto su strada comunale dalle 19 alle 20,30)

verde: mercoledì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

ZONA 4

Via al Duca, via Alfieri di Sostegno, via Arduino, via Armosino, via Arri, via Baretto, via Baroncini, via Beatrice Di Savoia, via Berlinguer, via Bezzi, via Bianca d'Agliano, via Bistolfi, via Boccaccio, via Borsellino, via Bove, via Brovardi, via R. Bruno, via Buonarroti, via Caccia, via Camagni, via Canova, via Cellini, via Conte Verde, vicolo Conti, Vicolo Contratti, via Croce, via D'Acquisto, corso Dante (dai numeri 122/135), Piazzetta Della Gambina, via Don Marcoz, via Don Orione, via Europa Unita, via Falcone, via Foscolo, via Gandolfino Roreto, via Giovanni XXIII, via L. Goria, via Gozzano, via Guasti, via Macchiavelli, via Manzoni, via Monteverde, via Musso, via Nogaro, via Novellone, via Petrarca, via Petroselli, via Rabioglio, piazzetta Repubblica Partigiana, via Rosa, via Rotario, via Sanzio, vicolo Silva, via Tasso, via Torretta, via Valence, via V. Visconti, via Vecellio, via Vergano, via Virginia di Castiglione, via Vogliolo.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: lunedì e giovedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

indifferenziato: giovedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

carta: lunedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

plastica e lattine: lunedì (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 13)

verde: giovedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

ZONA 5

Via Albini, corso Alfieri (dai numeri 424/393), viale Al Santuario, via Atleti Azzurri Astigiani, via Baracca, via Bellini, via Benzi, piazzale Bixio, via Buozzi, vicolo Calderara, via Catalani, vicolo Coardi di Carpeneto, via Corridoni, via Corsi, via dei Fiammiferai, via Di Vittorio, via Donizetti, via Duca D'Aosta, via Duca degli Abruzzi, via Fantaguzzi, vicolo Fornaciai, via F.lli Lajolo, via Fregoli, via Garino Canina, via Gatti, via Giuntelli, via Graziani, via Invrea, corso Ivrea (fino ai numeri 125/90), via Lamberti, via Laretto, strada Laverdina, via Leoncavallo, piazza Lugano, via Maggiore Vergano, via Maina, piazzale Manina, via Monte Lungo, via Morando, via Moro, salita Morra, piazzetta N. S. Di Lourdes, via Oriani, Viale Partigiani, piazzale Penna, via Pergolesi, via Perosi, via Pertile, via Polledro, via Pollenzo, via Porta Romana, piazza Porta Torino, via Principe Amedeo, via Puccini, via Rambaldi, via Rivo Crosio, via Rocciamelone, via Rossino, via San Marco, via Sant'Anna, piazza Santa Caterina, corso Torino (fino ai numeri 298/351), piazzetta Torretta, via Turati, piazza Vittorio Veneto, corso XXV Aprile, via Zandonai.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: martedì e venerdì (svuotamento cassonetto dalle 13)

indifferenziato: venerdì (svuotamento cassonetto dalle 13)

carta: martedì (svuotamento cassonetto dalle 13)

plastica e lattine: martedì (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 13)

verde: venerdì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

ZONA 6

Via Alione, piazza Amendola, via Artom, via Baudoin, via Boito, via Lina Borgo, vicolo G. Bosia, via Camisola, via Campassi, corso Cavallotti, corso P. Chiesa, via Croce Verde, via Crova, via D'Annunzio, piazza L. Da Vinci, via dello Sport, via Dogliotti, Viale Don Bianco, via Don Gallo, via Don Milani, corso Don Minzoni, via Galimberti, corso Einaudi (dai numeri 156/80), via Fratelli Olivero, strada Falletti, via Fasciola, corso G. Ferraris, via Gabotto, via Gaeta, vicolo Galvani, via Gandhi, via Gavazza, via Gerbi, via Goito, via Govone, corso Gramsci, via Grassi, via Grilli, via Guttuari, via IX Reggimento Bersaglieri, via Lessona, piazza Marconi, corso Matteotti, piazza Medaglie D'Oro, vicolo Meucci, strada Moccagatta, via Sauro, via Omedè, via Pacinotti, via Paniati, via Pascoli (dai numeri 19/32 a 25/48), via Piccinini, via Ratti, via Righi, via Robino, via San Francesco, piazza San Giuseppe, piazza San Rocco, via Torricelli, via Toti, via Urbani, via Ventura, via Viale, via Vigna.

Utenze domestiche, attività commerciali e artigiane, uffici:

organico: mercoledì (svuotamento cassonetto dalle 13) e sabato (svuotamento cassonetto dalle 12)

indifferenziato: sabato (svuotamento cassonetto dalle 12)

carta: mercoledì (svuotamento cassonetto dalle 13)

plastica e lattine: mercoledì (esposizione sacchetto su strada comunale entro le 13)

verde: sabato (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 12)

AREA INDUSTRIALE

Alle attività produttive della zona di via del Lavoro e via Maggiore vengono assicurati i seguenti passaggi:

organico: vedi zona frazionale 1 – calendario zona 1

indifferenziato: lunedì (esposizione su suolo pubblico dalle 7)

carta: giovedì (esposizione su suolo pubblico dalle 13)

plastica e lattine: giovedì (esposizione su suolo pubblico dalle 13)

verde: martedì (esposizione su suolo pubblico dalle 13)

ZONA FRAZIONALE 1

Corso Alessandria (dai numeri 334/347), frazione Quarto Inferiore, frazione Quarto Superiore, frazione Valenzani, strada Valcossera, frazione Castiglione, località Valterza, località Pontesuero, frazione Portacomaro Stazione (dal numero 142 al numero 178 – frazione Caniglie), località Poggio, località Valleversa.

Turni di raccolta (dal 01/01/2023) organico: mercoledì (tutto l'anno) e sabato (da maggio a settembre)
indifferenziato: lunedì delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)
carta, plastica e lattine: lunedì delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

ZONA FRAZIONALE 2

Località Valmanera, località Viatosto (tranne i numeri dal 57 al 70), strada Valgera (tranne i numeri da 13/16 fino a 41: zona cittadina 2), località Valgera, località Casa Coppi, località Valmaggione, frazione Portacomaro Stazione (tranne Frazione Caniglie: vedi zona frazionale 1).

Turni di raccolta (dal 01/01/2023) organico: mercoledì (tutto l'anno) e sabato (da maggio a settembre)
indifferenziato: martedì delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)
carta, plastica e lattine: martedì delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

ZONA FRAZIONALE 3

Corso Ivrea (dal numero 92), via Biella, via Susa, strada Rilate, località Viatosto (numeri dal 57 al 70), località Valbella, frazione Sessant, frazione Serravalle, frazione Mombarone.

Turni di raccolta (dal 01/01/2023) organico: mercoledì (tutto l'anno) e sabato (da maggio a settembre)
indifferenziato: mercoledì delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)
carta, plastica e lattine: mercoledì delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

ZONA FRAZIONALE 4

Corso Torino (dai numeri 300/353), strada Ragazzi del '99, via Sacchetti, via Frecce Tricolori strada Divisione Partigiana Garibaldi, strada Toasso, strada Draga, via Maccagno, località Cappuccini, località Valle Benedetta, strada Freilina, strada Cavalli, strada Carlo Porta, via Cavanenghi, via Materno Giribaldi, loc. Palucco, frazione Vagliero Basso (dal numero 7 al numero 169), frazione Vagliero (dal numero 2 al numero 50 e dal numero 85 al numero 140), loc. Bramairate, frazione Valleandona, frazione Montegrosso Cinaglio frazione Casabianca

Turni di raccolta (dal 01/01/2023) organico: martedì (tutto l'anno) e venerdì (da maggio a settembre)
indifferenziato: giovedì delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)
carta, plastica e lattine: giovedì delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

ZONA FRAZIONALE 5

Corso Alba (dai numeri 278/123), località Vallarone, strada Madonna delle Grazie, via del Chiosso, via Chiossetto, strada Valle San Pietro, località Borgomale, via Cappelletta, strada Vallone, strada San Cristoforo, località Variglie, salita Demarie, via Bezzo, frazione Revignano (dal numero 270 al numero 276; altri in zona frazionale 4), frazione Vagliero (dal numero 51 al numero 83)

Turni di raccolta (dal 01/01/2023) organico: martedì (tutto l'anno) e venerdì (da maggio a settembre)
indifferenziato: venerdì delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)
carta, plastica e lattine: venerdì delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

ZONA FRAZIONALE 6

Corso Savona (dai numeri 274/387), strada Trincere, strada Peschiera, strada Cascina Groppa, strada Cascina Lupa, strada Cascina San Dionigi, via Pacotto, via Muraneira, località Boana, frazione San Marzanotto, Frazione Valle Tanaro, Bricco Gianotti, località Carretti, Bricco Biamino, frazione Montemarzo.

Turni di raccolta (dal 01/01/2023)

organico: martedì (tutto l'anno) e venerdì (da maggio a settembre)

indifferenziato: sabato delle settimane dispari (in alternanza con carta, plastica e lattine)

carta, plastica e lattine: sabato delle settimane pari (in alternanza con indifferenziato)

Raccolta potature e ramaglie:

Corso Savona (fino a località Boana-incrocio tangenziale), via Pacotto, strada Trincere, piazzetta Lavedina, strada Muraneira, strada San Dionigi (fino al passaggio a livello), strada Valletanaro (fino alla Ferrovia), San Marzanotto Piana (fino all'incrocio con Stangona), località Torrazzo (fino al Circolo Carretti): sabato (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

Corso Torino (fino al capolinea autobus n.3), strada Burroni, via Artuffo, via Maccagno, via Carretti, via Antonelli, statale per Torino (fino a Bramairate): giovedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

Variglie Piana e salita (fino alla Chiesa di Variglie): lunedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

Statale per Alessandria (fino a Quarto Inferiore e Quarto concentrico): martedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

Viatosto (concentrico, Serra e Villa): mercoledì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

Case Bruciate (concentrico): martedì (esposizione cassonetto su strada comunale entro le 13)

zone sperimentali (DOMICILIARE PROSSIMITA')

Viene inoltre attuata la raccolta sperimentale di plastica e lattine con cassonetti stradali in parti delle zone centro storico, 2 e 6:

1) quartiere Torretta con i tratti compresi tra corso Torino, corso XXV Aprile e via Corridoni.

2*) area di corso alla Vittoria delimitata da corso Alfieri (escluso dal nuovo sistema, nel tratto dall'incrocio con via Prandone a viale Pilone, entrambi inclusi), corso Palestro (escluso), via Antica Cittadella, corso Felice Cavallotti (incluso fino ai numeri civici 39-47 e 64-122 ed escluso nel tratto tra corso Galileo Ferraris e via Vigna), via Rosselli e via Prandone.

A.S.P. S.p.A. garantisce per l'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti):

a) I SERVIZI DI IGIENE URBANA

- Raccolta rifiuti urbani porta a porta
- Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Gestione centro di raccolta comunale
- Spazzamento strade
- Lavaggio strade
- Svuotamento cestini
- Sportello Igiene Urbana
- Altri servizi

a1) Raccolta rifiuti urbani porta a porta

La raccolta dei rifiuti urbani nel comune di Asti è svolta prevalentemente con modalità porta a porta: i cassonetti delle diverse frazioni di raccolta sono posti all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali. Le frazioni di rifiuti interessate sono: carta e cartone, plastica e lattine, frazione organica, sfalci e potature, residuo secco (rifiuti indifferenziati).

L'esposizione dei contenitori è a carico degli utenti nei giorni di passaggio previsti dall'apposito calendario fornito dal Comune di Asti

Sono inoltre previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (negozi, supermercati, ospedali, scuole...).

a2) Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali

La raccolta mediante contenitori stradali riguarda:

- frazione del vetro
- indumenti usati
- plastica [in fase sperimentale in parti delle zone centro storico, 2 e 6:
 - 1) quartiere Torretta con i tratti compresi tra corso Torino, corso XXV Aprile e via Corridoni.
 - 2*) area di corso alla Vittoria delimitata da corso Alfieri (escluso dal nuovo sistema, nel tratto dall'incrocio con via Prandone a via Pilone, entrambi inclusi), corso Palestro (escluso), via Antica Cittadella, corso Felice Cavallotti (incluso fino ai numeri civici 39-47 e 64-122 ed escluso nel tratto tra corso Galileo Ferraris e via Vigna), via Rosselli e via Prandone.]

a3) Raccolta rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici e altre apparecchiature elettriche/elettroniche (RAEE), i sanitari e similari.

Tali rifiuti sono raccolti al domicilio degli utenti, al piano strada, previo appuntamento. Il servizio è gratuito. In alternativa può essere richiesto il ritiro di potature e ramaglie.

I rifiuti ingombranti possono anche essere conferiti dai cittadini direttamente presso il centro di raccolta comunale ("ecocentro").

Raccolta rifiuti urbani - modalità per raccolta rifiuti urbani - modalità per le varie tipologie

Tipologia	Tipo contenitori	Modalità	Frequenza	Freq. lavaggi
Residuo secco (indifferenziato)	Grigio scuro	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico Settimanale nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	Bimestrale
Pile	Arancione	Stradale	Trimestrale	-
	Da interno	Nelle scuole dell'obbligo	Trimestrale	-
Farmaci		Nelle farmacie	A chiamata	-
Vetro	Campane verdi	Stradale	Settimanale	Lavaggio esterno al bisogno
	Verde scuro	Porta a porta	Settimanale (solo centro storico)	-
Plastica e lattine	Sacchi a perdere bianchi	Porta a porta	Settimanale nel centro storico e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	-
Carta e cartone	Giallo	Porta a porta	Settimanale nel centro storico e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	-
Potature	Verde	Porta a porta (a richiesta)	Settimanale (Mensile dal 15/12 al 15/02)	-
Frazione organica	Marrone	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico e nel concentrico. Nelle frazioni settimanale nel periodo invernale, bisettimanale in quello estivo.	Mensile. Sanificazione quindicinale con bioenzimi.
Indumenti usati	Verde	Stradale	Settimanale	-

a.4) Gestione centro di raccolta comunale

Per favorire la pratica della raccolta differenziata, A.S.P. S.p.A. mette a disposizione il centro di raccolta comunale ("ecocentro") ubicato in via Ceca (zona industriale), con il seguente orario:

- dal lunedì al giovedì: 8.30-12.30; 14.30-17.00
- venerdì: 8.30 – 12.30

- il sabato: 8.30-12.30 (solo utenze domestiche).

Presso tale area attrezzata è possibile conferire gratuitamente:

- materiali recuperabili (carta e cartone, vetro, plastica, ferro, legno, scarti vegetali, toner, olii vegetali da cucina);
- batterie ed accumulatori;
- rifiuti ingombranti;
- piccoli quantitativi di materiali da demolizione (inerti);
- olii minerali esausti provenienti da auto e moto;
- apparecchiature elettriche/elettroniche "RAEE" (es. frigoriferi, lavatrici, televisori, tubi al neon, lampadine ecc.);
- pneumatici;
- barattoli di latte di vernice ad uso domestico.

L'accesso è consentito agli utenti titolari di una posizione TARI presso il Comune di Asti.

Alle utenze non domestiche l'accesso è consentito mediante esibizione di una tessera, rilasciata da A.S.P. S.p.A., a seguito della stipula di apposita convenzione.

a.5) Spazzamento stradale

A.S.P. S.p.A. assicura la pulizia di aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici. Nel centro storico e nelle zone frazionali è attivo lo spazzamento manuale, che prevede la pulizia di strade e piazze, delle zone pavimentate delle aree verdi, delle fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi.

Il servizio è suddiviso in zone, ciascuna presidiata da un operatore. La frequenza è quotidiana (feriale) nel centro storico, quindicinale nelle frazioni. Nei giorni festivi il servizio si svolge in forma ridotta.

Nel concentrico e nelle aree periferiche della città di Asti è attivo lo spazzamento meccanizzato cosiddetto "palinato" (con cartelli di divieto di sosta ed eventuale successiva rimozione forzata), che prevede la pulizia ed il lavaggio con appositi mezzi e con l'ausilio di soffiatori per la pulizia dei marciapiedi.

La frequenza di spazzamento è settimanale nel concentrico, quindicinale nelle aree periferiche e industriali.

a.6) Lavaggio stradale

Tale servizio prevede in particolare:

- lavaggi periodici nel centro storico;
- lavaggio di tratti di pubbliche vie e piazze in occasione di campagne primaverili di pulizia della Città e secondo necessità;
- lavaggio dei portici cittadini.

a.7) Svuotamento cestini

I cestini stradali presenti sul territorio cittadino vengono svuotati con frequenza:

- giornaliera nel centro storico;
- bisettimanale nel concentrico;
- quindicinale nelle zone industriali e nelle aree periferiche.

Sono inoltre presenti cestini specificamente destinati alle deiezioni canine, svuotati settimanalmente.

a.8) Sportello igiene urbana

E' disponibile agli utenti uno sportello situato in corso Cavallotti 45, all'ingresso del complesso dell'Enofila, per la distribuzione di sacchetti e contenitori, per richiedere il posizionamento, la sostituzione e la riparazione dei cassonetti, per la sottoscrizione dell'accordo per il servizio integrativo di svuotamento contenitori all'interno delle proprietà condominiali.

In particolare tale sportello fornisce gratuitamente a tutte le famiglie:

- un contenitore da 50 litri per la carta in cartonplast;
- una biopattumiera da 10 litri per l'umido;
- una dotazione annuale di 150 sacchetti per l'umido in materiale biodegradabile (ad esclusione delle utenze registrate per il compostaggio domestico);
- una dotazione annuale di 50 sacchetti per la plastica e le lattine.

Presso il medesimo sportello le attività non domestiche possono richiedere il rilascio delle tessere necessarie per conferire i rifiuti presso il centro di raccolta comunale ("ecocentro").

a.9) Altri servizi

A.S.P. S.p.A. effettua i seguenti ulteriori servizi:

- interventi specifici di raccolta foglie sulle principali alberate nel periodo autunnale;
- raccolta rifiuti presso i mercati rionali della città, con la contemporanea opera di spazzamento e lavaggio delle aree interessate;
- pulizia delle aree pavimentate di parchi e giardini;
- rimozione di scarichi abusivi e pulizia delle aree;
- raccolta di siringhe;
- diserbo stradale manuale dei cordoli stradali;
- pulizia e manutenzione dei servizi igienici pubblici;
- cancellazione scritte abusive e rimozione manifesti;
- accalappiamento cani randagi;
- soccorso di animali d'affezione mediante ambulanza veterinaria;
- interventi straordinari di pulizia in occasione di manifestazioni;
- pronto intervento per emergenze ambientali (servizio affidato dal Comune di Asti a soggetto terzo che interviene in caso di sversamenti in seguito di incidente).

3.7 Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani

Ai sensi della Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.), che impone l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti determinati contenuti informativi minimi, 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, sono qui a seguito sintetizzate le informazioni richieste:

a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;

b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio,

segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);

c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile; (allegato-Comune)

d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;

e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;

f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;

g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;

h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;

i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;

j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;

k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;

l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso;

m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della L. 147/2013;

n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF; o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;

p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente; w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche; x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi; y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Le informazioni elencate sono rese disponibili:

- per il Comune di Asti all'indirizzo: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479>. Tutte le informazioni relative alla TARI, nonché la modulistica, i link dei gestori del servizio ed altre informazioni e collegamenti utili, sono disponibili sul Portale della trasparenza per la gestione dei rifiuti urbani, accessibile dalla home page del sito istituzionale del Comune di Asti, nell'ottica di una sempre maggiore trasparenza e fruibilità dei servizi on line, oltreché adempimento alle disposizioni previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.).
- per A.S.P. S.p.A. all'indirizzo: www.asp.asti.it

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte degli utenti;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- partecipazione;
- efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato;

- erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso;
- rapporti con gli utenti improntati ad un modello di cortesia ed educazione, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Con la citata Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022 con la quale il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in qualità di EgATO ha approvato, per l'Ambito Tariffario "Comune di Asti" (corrispondente al Comune di Asti) lo schema di "qualità dei servizi" definito, ai sensi della citata Delibera 15/2022/R/RIF dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), come "minimo" per l'anno 2023, e prevede l'ottemperanza agli obblighi di servizio qui a seguito sintetizzati:

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli obblighi di servizio e gli standard generali di qualità previsti dall'Allegato A della Delibera 15/2022/R/RIF(A.R.E.R.A.), in relazione allo schema regolatorio di riferimento (schema I)

<u>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità del servizio per gestione di cui all'art. 5</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p>Modalità di fruizione: La Carta della Qualità del servizio è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito web del Comune di Asti all'indirizzo: https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479 https://asti.etrasparenza2.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html</p> <p>La Carta della Qualità del servizio è scaricabile dalla sezione sezione <i>Società Trasparente/ Servizi erogati/ Carta dei servizi e standard di qualità</i> del sito web di A.S.P. S.p.A. all'indirizzo presso A.S.P. S.p.A. all'indirizzo www.asp.asti.it</p> <p>La Carta della Qualità del servizio è scaricabile altresì dalla sezione trasparenza del sito web del Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano (C.B.R.A.), all'indirizzo https://www.cbra.it/it/ https://cbra.sipalinformatica.it/atti/menu.aspx</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	SI
<u>Attivazione del servizio di cui all'art. 6 e all'art. 7</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p><u>Attivazione del servizio di cui all'art. 6 e all'art. 7</u></p> <p>Modalità di fruizione: La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) entro 90 gg. solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via <i>e-mail</i> o mediante sportello fisico e <i>online</i>, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla <i>home page</i> del</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore alla richiesta di attivazione dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p> <p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di</p>	SI

<p>sito internet del medesimo gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile <i>online</i>.</p> <p><u>Accessibilità</u>: Apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online; presentazione del modulo, debitamente compilato, al gestore a mezzo posta, tramite email/PEC o mediante sportello fisico e on line.</p> <p><u>Comune di Asti Servizio gestione tributi/uffici TARI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sportello fisico e on line: Sono attivi sia lo sportello fisico che lo sportello on line, quest'ultimo accessibile dalla home page del sito internet del gestore/raggiungibile tramite applicazioni dedicate. Entrambi gli sportelli consentono all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio. ▪ Servizio telefonico (da telefonia fissa e mobile) Assistenza telefonica, anche mediante numero verde totalmente gratuito, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale sull'applicazione e riscossione del tributo. Inoltre, gli operatori indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati. <p><u>Contenuti minimi della modulistica</u>: il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; i dati identificativi dell'utente, tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; <p>il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; <p>l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);</p> <p>la data in cui ha avuto inizio il possesso/la detenzione dell'immobile oppure è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.</p>	<p>consegna dei contenitori o delle schede di accesso contenitori (raccolta domiciliare di prossimità) all'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto. Standard ulteriore ETC: non previsto.</p>	
--	--	--

<p><u>Contenuti minimi della risposta:</u> il riferimento alla richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio; codice utente e il codice utenza per le richieste di attivazione; codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta (variazione e cessazione del servizio); la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio, ovvero la variazione o cessazione del servizio.</p> <p><u>Tempo minimo di risposta:</u> 30 gg. lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.</p> <p>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 30 gg. lavorativi: non applicata allo schema I</p>		
<u>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'art. 10 e all'art. 11</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p><u>Modalità di fruizione:</u> le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) entro 90 gg. solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite <i>e-mail</i> o mediante sportello fisico e <i>online</i> compilando l'apposito modulo scaricabile dalla <i>home page</i> del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile <i>online</i>.</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore alla richiesta di variazione/cessazione dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	SI
<u>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 13, all'art. 17 e all'art. 18</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p><u>Modalità di fruizione:</u> il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) entro 30 gg. solari dalla richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1 dell'Allegato A della Delibera 15/2022/R/Rif (A.R.E.R.A.):</p> <ol style="list-style-type: none"> a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; 	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore a reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati da parte dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	SI

- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora vi sia un reclamo o richiesta scritta di informazioni che riguardante il servizio di raccolta e trasporto rifiuti o di spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) è tenuto ad inoltrare la richiesta ad A.S.P. S.p.A. entro 5 giorni lavorativi ed il gestore operativo è tenuto a fornire riscontro all'utente entro la tempistica complessiva di la risposta entro 30 gg. solari dalla richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente, in conformità a quanto previsto dell'Allegato A della Delibera 15/2022/R/Rif (A.R.E.R.A.):

Comune di Asti Servizio gestione tributi/uffici TARI – richieste informazioni/reclami

Accessibilità:

Apposito modulo per il reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

Contenuti minimi della modulistica:

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

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 strade, gestione 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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati.

Contenuti minimi della risposta:

il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;

il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;

la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;

la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Tempo di risposta:

30 gg lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento da parte del gestore competente del reclamo/richiesta di informazioni dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

<p>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 30 gg. lavorativi: non applicata allo schema I</p> <p><u>Comune di Asti Servizio gestione tributi/uffici TARI – rettifica importi addebitati</u></p> <p><u>Accessibilità:</u> Apposito modulo per il reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.</p> <p><u>Contenuti minimi della modulistica:</u> il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta; i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - 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, qualora la richiesta sostanzi un rimborso di pagamenti effettuati.</p> <p>E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o rimborso dei pagamenti effettuati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati.</p> <p><u>Contenuti minimi della risposta:</u> a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o di rimborso dei pagamenti effettuati; il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; l'esito della verifica, ed in particolare: - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; - l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.</p> <p><u>Tempo di risposta:</u> 60 gg, lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e non versati ovvero di restituzione di somme già versate.</p> <p>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 60 gg. lavorativi: non applicata allo schema I</p>		
<u>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'art.19 e all'art. 22</u>		
NON APPLICATO		

<u>Obblighi di servizio telefonico di cui all'art. 20 e all'art. 22</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p>Modalità di fruizione: I gestori hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. 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</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di attesa Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	SI
<u>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'art. 28.3)</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<p>Comune di Asti Servizio gestione tributi/uffici TARI</p> <p>Modalità di fruizione: il termine di scadenza del pagamento della prima rata è fissato in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. L'avviso di pagamento è inviato dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Asti) all'utente almeno una volta l'anno (almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, ferma restando la facoltà di pagamento in unica soluzione; le scadenze delle singole rate sono fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno); frequenza massima: bimestrale</p> <p>E' garantita l'ulteriore rateizzazione, previa specifica richiesta da parte dell'utente entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, di ciascuna delle rate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; - a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; - qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai soli documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni. <p>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 Euro, fatta salva la possibilità per il Comune di Asti di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</p> <p>Rettifiche importi non dovuti: accredito dell'importo erroneamente addebitato, senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; - rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione 	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di accredito degli importi non dovuti. Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	SI

o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia successiva al termine di 120 gg. lavorativi non consentendo il rispetto dello standard generale associato all'indicatore corrispondente, in base alla determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica.		
<u>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art. 29 e all'art. 30</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Gli utenti residenti nel Comune di Asti possono usufruire del ritiro gratuito a domicilio di rifiuti ingombranti oppure di potature e ramaglie. Il quantitativo massimo è 2 m ³ ad intervento	Indicatore A.R.E.R.A.: periodicità di ritiro rifiuti ingombranti. Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art.32</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.), ricevuta la segnalazione via posta, mail, telefono, sportello online o fisico, per disservizi o per la riparazione di contenitori per la raccolta porta a porta, interviene per risolvere il disservizio entro 5 gg. lavorativi dalla segnalazione, senza sopralluogo, oppure entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo, mentre per le mancate raccolte interviene entro il giorno lavorativo successivo). Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) ripara o sostituisce il contenitore entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione, senza sopralluogo, oppure entro 15 gg. lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo.	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risoluzione del disservizio e tempo di riparazione/sostituzione dei contenitori Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) predispone 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, e traccia nel tempo eventuali e successive aggiornamenti.	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'art. 35.2</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.)	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto	SI

<p>predisporre un 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 del rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p>	Standard ulteriore ETC: non previsto	
<p><u>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 art. 35.3 e 35.4</u></p>		
<p>NON APPLICATO</p>		
<p><u>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'art. 36</u></p>		
<p>NON APPLICATO</p>		
<p><u>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 42.1</u></p>		
<p>Obblighi di servizio</p>	<p>Indicatore di qualità</p>	<p>Schema I</p>
<p><u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) predispone un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	<p>SI</p>
<p><u>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 43</u></p>		
<p>NON APPLICATO</p>		
<p><u>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48</u></p>		
<p>Obblighi di servizio</p>	<p>Indicatore di qualità</p>	<p>Schema I</p>
<p><u>Modalità di fruizione:</u> Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) ha attivato un Numero Verde gratuito dedicato al pronto intervento con passaggio diretto, a un operatore di pronto intervento a cui operatori qualificati possono rivolgersi per fare richieste di rimozione di rifiuti abbandonati che possano ostacolare la viabilità o impattare sulle condizioni igieniche-sanitarie, richieste di rimozione di rifiuti stradali in seguito ad incidenti che possano ostacolare la viabilità o creare situazioni di pericolo, richieste di intervento per errato posizionamento o rovesciamento contenitori che possano ostacolare la viabilità. A.S.P. S.p.A. garantisce l'intervento entro 4 ore dalla chiamata, salvo la necessità di procedere alla previa caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, che deve essere fatta entro 15 gg, procedendo in ogni caso, entro le 4 ore dalla chiamata, alla messa in sicurezza e confinamento dell'area. (pronto intervento per emergenze ambientali con servizio affidato dal Comune di Asti a soggetto terzo che interviene in caso di sversamenti in seguito di incidente).</p>	<p>Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di intervento sul luogo segnalato Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto</p>	<p>SI</p>

Dettaglio degli Obblighi di servizio – Comune di Asti – Servizio gestione tributi/ufficio TARI

Si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dagli uffici TARI del Comune di Asti, precisando che la scelta di posizionamento nello schema I del TQRIF impone comunque solo obblighi di servizio:

Obblighi di servizio (TQRif)	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<p>Modalità per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio (artt. 6-7-8-10-11-12 TQRIF)</p>	Accessibilità	<p>Apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Asti https://www.comune.asti.it, portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online; presentazione del modulo, debitamente compilato, a mezzo posta, tramite email/PEC o mediante sportello fisico e on line.</p>
	Contenuti minimi della modulistica	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; <p>c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; <p>e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);</p> <p>f) la data in cui ha avuto inizio il possesso/la detenzione dell'immobile oppure è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.</p>
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento alla richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio;</p> <p>b) il codice utente e il codice utenza per le richieste di attivazione;</p> <p>c) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta (variazione e cessazione del servizio);</p> <p>d) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio, ovvero la variazione o cessazione del servizio.</p>
	Tempo di risposta	<p>30 giorni lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.</p>
	Accessibilità	<p>Apposito modulo per il reclamo scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Asti https://www.comune.asti.it, portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online; trasmissione a mezzo posta, tramite email/PEC o consegna agli sportelli.</p>

<p>Reclami e richieste scritte di informazioni (artt. 13-14-15-17-18 TQRIF)</p>	<p>Contenuti minimi della modulistica</p>	<p>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 strade, gestione 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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati.</p>
	<p>Contenuti minimi della risposta</p>	<p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.</p>
	<p>Tempo di risposta</p>	<p>30 giorni lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento da parte del gestore competente del reclamo/richiesta di informazioni dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.</p>
<p>Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati (artt. 13-16-17-18 TQRIF)</p>	<p>Accessibilità</p>	<p>Apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Asti https://www.comune.asti.it, portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani https://www.trasparenzataritari.it/trasparenzataritari/?COMUNE=A479, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online; trasmissione a mezzo posta, tramite email/PEC o consegna agli sportelli.</p>
	<p>Contenuti minimi della modulistica</p>	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta; 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 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, qualora la richiesta sostanzialmente un rimborso di pagamenti effettuati. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o rimborso dei pagamenti effettuati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati.</p>
	<p>Contenuti minimi della risposta</p>	<p>a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o di rimborso dei pagamenti effettuati; c) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; d) l'esito della verifica, ed in particolare: - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; - l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.</p>
	<p>Tempo di risposta</p>	<p>60 giorni lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e non versati ovvero di restituzione di somme già versate.</p>

Sportello fisico e on line (artt. 19-22 TQRIF)	Disponibilità e funzionalità	Sono attivi sia lo sportello fisico che lo sportello on line, quest'ultimo accessibile dalla home page del sito istituzionale del Comune di Asti https://www.comune.asti.it Per prenotazioni: https://net.comune.asti.it/cmsasti/portale/prenotazioni/elencoservizi.aspx?A=1&B=60 . Entrambi gli sportelli consentono all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio.
Servizio telefonico (art. 20 TQRIF)	Accessibilità	Sia da telefonia fissa che mobile.
	Servizi	Assistenza telefonica, anche mediante numero verde totalmente gratuito, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale sull'applicazione e riscossione del tributo. Inoltre, gli operatori indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.
Pagamenti (artt. 23-24-25-26-27-28 TQRIF)	Termine di scadenza per il pagamento	Prima rata o unica soluzione: almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità estrumenti	Deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita.
	Periodicità di riscossione	Frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, ferma restando la facoltà di pagamento in unica soluzione; le scadenze delle singole rate sono fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno); Frequenza massima: bimestrale.
	Rateizzazione dei pagamenti (documento di riscossione)	E' garantita l'ulteriore rateizzazione, previa specifica richiesta da parte dell'utente entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, di ciascuna delle rate: a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 soli documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il Comune di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto, ferma restando una durata massima di 9 rate mensili, secondo quanto previsto nel vigente Regolamento comunale per la disciplina della TARI.
	Rettifiche degli importi non dovuti	Accredito dell'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 sia successiva al termine di 120 giorni lavorativi non consentendo il rispetto dello standard generale associato all'indicatore corrispondente, in base alla determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica.

3.9 Trattamento e protezione dei dati

I gestori 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”, così come modificato dal D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27/04/2016 (G.D.P.R.). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate sole i trattamento e le operazioni necessarie a tal fine, quali, titolo non esaustivo, 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 incaricati in conformità al citato “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed al Regolamento (UE) 2016/679 del 27/04/2016 (G.D.P.R.), quali, a titolo non esaustivo: società controllate dai gestori, 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.

Gli elementi di dettaglio relativi al trattamento dei dati personali inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed l’indicazione dei responsabili del trattamento dei dati e del responsabile della protezione dei sono reperibili all’apposita sezione della *home page* del Comune di Asti e di A.S.P. S.p.A.

3.10 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

La Delibera 15/2022/R/Rif dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) non ha definito tipologia e ammontare degli indennizzi agli utenti in caso di violazione dei parametri di qualità. A.S.P. S.p.A. non riconosce indennizzi agli utenti. Pur tuttavia il “Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati – Periodo 2021-2024” (prot. CA479-0-1-2021-02-18-0018392) sottoscritto con il Comune di Asti, all’art. 18, prevede l’applicazione di penali in caso di disservizi (scostamento dalle prescrizioni delle schede di servizio) che devono essere riconosciute al Comune di Asti con trattenuta dell’ammontare della penale dalla liquidazione dell’importo del corrispettivo fatturato da A.S.P. S.p.A. con la prima fattura inviata dopo la comunicazione della determinazione dirigenziale di applicazione della “sanzione”.

3.11 Validità della Carta di Qualità del servizio

La presente Carta di qualità del Servizio ha una validità di 3 anni, dal 01/01/2023 al 31/12/2025, coincidente con la durata fine del primo periodo regolatorio sulla qualità stabilito dalla Delibera 15/2022/R/Rif dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e ed in coerenza con quanto disposto dalla Delibera 363/2021/R/Rif della medesima Autorità (MTR-2). Su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a nuovi e diversi interventi normativi o regolamentari, a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla variazione della schema di qualità dei servizi, ..

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 gg. mediante avviso sul sito internet del Comune di Asti e di A.S.P. S.p.A.

ANNO 2023