



Comune di Cassolnovo
Provincia di Pavia

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI
COMUNE DI CASSOLNOVO



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO**

INDICE

1 INTRODUZIONE

- 1.1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI
- 1.2 GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

2 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 TUTELA DELL'AMBIENTE
- 2.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'
- 2.3 CONTINUITA' E REGOLARITA'
- 2.4 PARTECIPAZIONE
- 2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA
- 2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA
- 2.7 DEROGHE

3 GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI – SERVIZIO TARI

- 3.1 RISCOSSIONE DELLA TARI
- 3.2 PUNTI DI CONTATTO
- 3.3 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
- 3.4 MODALITA' DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO
- 3.5 MODALITA' DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO
- 3.6 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI
- 3.7 MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAEMNTO E RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI

4 MODALITA' DI RICHIESTA DOTAZIONI PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

5 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE – IL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO STRADA

- 5.1 ATTIVITA' SVOLTE DA ASM ISA
 - 5.1.1 RACCOLATA DIFFERENZIATA E AVVIO A RECUPERO/SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI
 - 5.1.2 RACCOLATA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA CON MODALITA' "PORTA A PORTA"
 - 5.1.3 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA CON MODALITA' "PORTA A PORTA"
 - 5.1.4 RACCOLTA MULTIMATERIALE DI VETRO E LATTINE CON MODALITA' "PORTA A PORTA"
 - 5.1.5 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE CON MODALITA' "PORTA A PORTA"
 - 5.1.6 RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA CON MODALITA' "PORTA A PORTA"
 - 5.1.7 RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE DI PANNOLINI, PANNOLONI, TRAVERSE
 - 5.1.8 RACCOLTA A DOMICILIO SU ADESIONE AL SERVIZIO DI RIFIUTI BIODEGRADABILE (VERDE E RAMAGLIE)
 - 5.1.9 PILE E FARMACI
 - 5.1.10 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE
- 5.2 ATTIVITA' SVOLTE DAL COMUNE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

5.2.1 MODALITA' PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI SU CHIAMATA (INGOMBRANTI A DOMICILIO) PUNTI DI CONTATTO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

6 PROGRAMMA DELL'ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

7 PROGRAMMA ATTIVITA' SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

8 GESTORE DELL'ATTIVITA' DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO STRADE-PUNTI DI CONTATTO PER RICHIESTE DI INFORMAZIONE, SEGNALAZIONI ABBANDONI, SEGNALAZIONE PER DISSERVIZI O PRESENTAZIONE RECLAMI

8.1 RICHIESTA INFORMAZIONI E SEGNALAZIONE DISSERVIZI

8.1.1 RICHIESTE INFORMAZIONI AD ASMI ISA SU SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE

8.1.2 RICHIESTE INFORMAZIONI AL COMUNE DI CASSOLNOVO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA, INGOMBRANTI A DOMICILIO E SPAZZAMENTO MANUALE DELLE STRADE

8.1.3 SEGNALAZIONE DISSERVIZI AD ASM ISA RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO STRADE

8.1.4 SEGNALAZIONE DISSERVIZI AL COMUNE DI CASSOLNOVO RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO E SPAZZAMENTO MANUALE STRADE

8.1.5 SEGNALAZIONI ABBANDONI AL COMUNE DI CASSOLNOVO

8.2 RECLAMI SCRITTI RELATIVI ALLE ATTIVITA' TECNICHE

8.2.1 PER LE ATTIVITA' TECNICHE DI COMPETENZA DI ASM ISA – DI CUI AL PUNTO 5.1 E 7

8.2.2 PER LE ATTIVITA' TECNICHE DI COMPETENZA DEL COMUNE DI CASSOLNOVO – DI CUI AI PUNTI 5.2 E 7

9 OBBLIGHI DI SERVIZIO

10 LIVELLI GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA

11 DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

12 PRIVACY

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

1. Introduzione

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

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

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

- ✓ della raccolta, trasporto, trattamento
- ✓ dello spazzamento e del lavaggio delle strade
- ✓ della gestione delle tariffe e del rapporto con l'utenza

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

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto.

La presente carta si uniforma a quanto previsto dal TQRIF approvato dall'ARERA con deliberazione n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022.

1.1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemplare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1.2 GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

I gestori del servizio di gestione integrata dei rifiuti sono:

- a) Servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti: ASM ISA SPA con sede in V.le Petrarca, 68 – 27029 VIGEVANO – contatti:
Sito istituzionale: <https://www.asmisa.it>
Numero verde: tel. 800 078 636
indirizzo mail: servizioutenti@asmisa.it
- b) Servizio di spazzamento e lavaggio strade ASM ISA SPA con sede in V.le Petrarca, 68 – 27029 VIGEVANO – contatti:
Sito istituzionale: <https://www.asmisa.it>
Numero verde: tel. 800 078 636
indirizzo mail: servizioutenti@asmisa.it
- c) Servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l’utenza: COMUNE DI CASSOLNOVO – Ufficio tributi
Piazza Vittorio Vento, 1 - 27023 CASSOLNOVO – tel 0381928769 - contatti:
Sito istituzionale: <https://www.comune.cassolnovo.pv.it>
Numero verde: tel. 800 10 80 10
indirizzo mail: tributi@comune.cassolnovo.pv.it

2. Validità della Carta della qualità e principi fondamentali

2.1 TUTELA DELL'AMBIENTE

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

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

2.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

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

2.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

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

2.4 PARTECIPAZIONE

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

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

I Gestori del servizio così come in precedenza specificati, perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

2.7 DEROGHE

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

Rientrano tra i suddetti eventi:

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

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

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Cassolnovo.

3.1 RISCOSSIONE DELLA TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle Tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile su territorio comunale mediante la richiesta di attivazione del servizio, oppure che è stato accertato d'ufficio.

3.2 PUNTI DI CONTATTO

Il Comune di Cassolnovo il quale mette a disposizione degli utenti del servizio e per le attività di seguito riportate i seguenti punti di contatto:

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio tributi presso il Comune di Cassolnovo in P.zza Vittorio Veneto, 1 a Cassolnovo (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00 e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

•**SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero verde 800108010 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 o telefonando all'ufficio tributi al numero 0381 928769 dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14.30 alle 18.00 di martedì e giovedì

•**SPORTELLO ON LINE:** appuntamento tramite app presente sul sito

<https://www.comune.cassolnovo.pv.it> o inviando una mail a tributi@comune.cassolnovo.pv.it.

Rivolgendosi ai sopra indicati punti di contatto, potrà essere richiesto o formulato quanto segue: richiedere l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio, richiedere informazioni, presentare reclami, richiedere la rettifica degli importi addebitati.

3.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il modulo relativo alla richiesta di attivazione del servizio è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Cassolnovo in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Piazza Vittorio Veneto, 1; il modulo, inoltre, è richiedibile per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

Il Comune di Cassolnovo provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

3.4 MODALITÀ DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO

Il modulo relativo alla richiesta di variazione del servizio è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Cassolnovo in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Piazza Vittorio Veneto, 1; il modulo, inoltre, è richiedibile per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

Il Comune di Cassolnovo provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute.

3.5 MODALITÀ DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il modulo relativo alla richiesta di cessazione del servizio è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Cassolnovo in modalità stampabile ed è, inoltre, disponibile presso l'ufficio sito in Piazza Vittorio Veneto, 1; il modulo, inoltre, è richiedibile per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

Il Comune di Cassolnovo provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute

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

I moduli relativi ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazione e di rettifica degli importi addebitati sono scaricabili dalla home page del sito internet del Comune di Cassolnovo in modalità stampabile ed, inoltre, sono disponibili presso l'ufficio sito in Piazza Vittorio Veneto, 1; i moduli, inoltre, sono richiedibili per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

Il Comune di Cassolnovo provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute

3.7 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato.

I moduli relativi alle richieste scritte di rateizzazione degli importi addebitati sono scaricabili dalla home page del sito internet del Comune di Cassolnovo in modalità stampabile ed, inoltre, sono disponibili presso l'ufficio sito in Piazza Vittorio Veneto, 1; i moduli, inoltre, sono richiedibili per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

Il Comune di Cassolnovo provvede a formulare, entro 30 giorni lavorativi, risposta alle richieste pervenute

4. Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare

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

Le procedure suddette indicano più precisamente:

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

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

Entrambe i servizi vengono svolti sia da parte di ASM ISA che dal Comune e per ognuno di essi si articolano nei modi seguenti.

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

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

Il Comune di Cassolnovo in qualità anch'esso di Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade effettua il Servizio di Igiene Ambientale, che si articola nelle seguenti attività:

- raccolta ingombranti a domicilio su chiamata;
- raccolta abbandoni;
- svuotamento cestini e pulizia del suolo pubblico secondo il programma delle attività di spazzamento manuale del Comune, che è possibile consultare sul sito internet del Comune

5.1 ATTIVITA' SVOLTE DA ASM ISA

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

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

- Modalità **“porta a porta”**. Il conferimento viene effettuato a seconda del tipo di frazione in appositi bidoni, mastelli e sacchi esposti in corrispondenza di ciascuna utenza secondo le frequenze stabilite di raccolta.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

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

5.1.2 RACCOLTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”

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

5.1.3 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”

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

5.1.4 RACCOLTA MULTIMATERIALE DI VETRO E LATTINE CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”

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

5.1.5 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”

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

5.1.6 RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA CON MODALITÀ “PORTA A PORTA”

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

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

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

Il servizio può essere attivato:

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

Al modulo dovrà essere allegata una copia del Documento d'Identità del sottoscrittore in corso di validità leggibile in tutte le sue parti.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

I sacchi gratuiti, adibiti a questa raccolta, dovranno essere ritirati recandosi presso lo Sportello fisico di ASM ISA (Servizio Relazione Utenti) di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 o in alternativa presso l'ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00 muniti del proprio codice adesione e codice utente.

In fase di registrazione vengono richiesti i seguenti dati:

- nominativo e indirizzo dell'intestatario dell'utenza presso cui effettuare il ritiro
- codice fiscale dell'utente che richiede il servizio
- carta d'identità
- codice utente e codice utenza
- e-mail e/o telefono cellulare a cui verranno inviati gli avvisi sul servizio (*è obbligatorio indicarne almeno uno dei due*)
- telefono fisso (*se disponibile*)
- eventuale indirizzo di esposizione qualora diverso dall'indirizzo dell'utenza

La mancata compilazione dei campi sopra indicati non consente di poter procedere con l'attivazione del servizio.

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

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

- giorno di raccolta: verrà indicato in fase di prenotazione
- orario di esposizione: entro le ore 6.00 del giorno di raccolta
- sacchi da utilizzare: semitrasparenti, ritirabili presso la sede di ASM ISA o presso l'ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo in base agli orari sopra riportati – non è consentita l'esposizione con sacchi diversi da quelli forniti

Nota (sospensioni e riattivazioni)

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

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

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

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

5.1.8 RACCOLTA A DOMICILIO SU ADESIONE AL SERVIZIO DI RIFIUTI BIODEGRADABILI (VERDE E RAMAGLIE)

Sul territorio comunale ASM ISA effettua secondo un calendario di raccolta concordato con il Comune, la raccolta a domicilio di rifiuti biodegradabili (verde e ramaglie)

Il servizio sarà effettuato da ASM ISA a seguito di adesione mediante la presentazione di un apposito modulo scaricabile dal sito internet di ASM ISA oppure ritirabile presso lo Sportello fisico di ASM ISA c/o la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 o presso l’ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00 Il modulo di adesione dovrà essere accompagnato dalla ricevuta di versamento di un canone annuo il cui importo è indicato sia sul modulo di adesione, sia sul sito internet di ASM ISA e dalla copia del Documento d’Identità del sottoscrittore in corso di validità leggibile in tutte le sue parti.

I dati che necessariamente dovranno essere indicati nel modulo di adesione sono i seguenti:

- nominativo e indirizzo dell’intestatario dell’utenza presso cui effettuare il ritiro
- codice fiscale dell’utente che richiede il servizio
- carta d’identità
- codice utente e codice utenza
- e-mail e/o telefono cellulare a cui verranno inviati gli avvisi sul servizio (*è obbligatorio indicarne almeno uno dei due*)
- telefono fisso (*se disponibile*)
- eventuale indirizzo di esposizione qualora diverso dall’indirizzo dell’utenza

La mancata compilazione dei campi sopra indicati non consente di poter procedere con l’attivazione del servizio.

Il modulo di adesione compilato accompagnato dalla ricevuta di versamento del canone annuo e dalla copia del Documento d’Identità del sottoscrittore in corso di validità leggibile in tutte le sue parti potrà essere presentato nei modi seguenti:

- **sportello fisico:** recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **email:** servizioutenti@asmisa.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comunicazioni@pec.asmisa.it
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)

A fronte dell’avvenuta adesione al servizio ASM ISA si impegna a:

- dotare l’utente del bidone carrellato da 360 litri,
- garantire gli svuotamenti durante l’anno secondo il calendario consegnato
- sostituire e/o riparare il bidone carrellato in caso di rottura mal funzionamento delle parti mobili.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

Si precisa che:

- ASM ISA spa non effettua il lavaggio del contenitore dopo lo svuotamento.
- **Per il rinnovo annuale del servizio** occorre effettuare il bonifico indicando come causale il ***Codice di Adesione - Nome e cognome dell'utente che ha sottoscritto l'adesione – Comune.*** L'assenza delle suddette informazioni all'interno della causale del bonifico o l'indicazione errata delle stesse rispetto a quanto riportato nel modulo di adesione ed a quanto comunicato successivamente da ASM ISA spa, potrà essere motivo di mancato o ritardato avvio del servizio richiesto. Il nuovo calendario potrà essere scaricato dal sito di ASM ISA o in alternativa ritirato presso lo sportello del Comune di residenza.
- l'annualità del servizio è intesa dal 1° gennaio al 31 dicembre. Indipendentemente dalla data di iscrizione o recesso del servizio, non sono pertanto previsti rimborsi o frazionamenti del canone.

L'utente con la sottoscrizione dell'adesione al servizio:

- si impegna ad utilizzare il bidone carrellato esclusivamente per la frazione biodegradabile (verde e ramaglie) ed a non utilizzare sacchi, effettuando il conferimento esclusivamente sfuso all'interno del bidone stesso,
- si impegna ad avere cura del bidone carrellato e che questo non rimanga in strada per non essere oggetto di eventuali danni o furti,
- dichiara di aver compreso l'informativa sul trattamento dati personali riportata in calce al modulo di adesione
- si impegna, in caso di recesso del servizio, a restituire il bidone carrellato concesso in comodato d'uso gratuito; in caso contrario sarà addebitato il relativo costo del bidone carrellato.

5.1.9 PILE E FARMACI

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

5.1.10 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il Centro di Raccolta è un'area, appositamente autorizzata ed attrezzata per il conferimento da parte degli utenti di rifiuti urbani opportunamente differenziati. Presso il Centro di Raccolta possono essere conferiti solo i rifiuti presenti nell'elenco esposto all'esterno del Centro di Raccolta (poiché espressamente autorizzati) e per cui sia stata predisposta specifica attrezzatura di raccolta. Al Centro di Raccolta possono accedere solo gli utenti residenti o comunque iscritti al ruolo TARI del Comune.

Il personale operativo presente ha il compito di:

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

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

5.2 ATTIVITA' SVOLTE DAL COMUNE

5.2.1 MODALITÀ PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI SU CHIAMATA (INGOMBRANTI A DOMICILIO) PUNTI DI CONTATTO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

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

- **SPORTELLO FISICO:** Recandosi all'ufficio Messo/Protocollo del Comune di Cassolnovo. P.zza Vittorio Veneto, 1 nei giorni di lunedì, martedì mercoledì giovedì e venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e nei giorni di martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero verde 800 10 80 10 attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 ' alle 18.00

PEZZI PRENOTABILI PER IL RITIRO E PASSAGGI

Il numero massimo dei pezzi prenotabili, previsto per la raccolta, è di cinque pezzi ed il ritiro potrà essere richiesto solo una volta al mese gratuitamente per ogni utenza.

DATI DA FORNIRE PER IL RITIRO

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

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

6. Programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti

Ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni della Delibera ARERA, n° 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 – TQRIF, il programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione del rifiuto oggetto di raccolta, è pubblicato sul sito internet dei Gestori. Le frequenze delle raccolte con i relativi giorni e orari di esposizione (*calendari di raccolta*) sono disponibili e scaricabili dal sito internet dei Gestori e vengono aggiornati annualmente oltre ad essere consegnati in forma cartacea prima dell'inizio del nuovo anno.

7. Programma attività spazzamento e lavaggio strade

Ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni della Delibera ARERA, n° 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 – TQRIF, il programma dell'attività spazzamento, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera i giorni e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, è pubblicato sul sito internet dei Gestori. L'attività è svolta da entrambe i Gestori secondo le competenze specificate al punto 5 della presente Carta della Qualità.

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

8.1 RICHIESTE INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

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

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

8.1.1 RICHIESTE INFORMAZIONI AD ASM ISA SUL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE

L'Utente può richiedere le informazioni in modo verbale o scritto ad ASM ISA. Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo aziendale on-line scaricabile dal sito internet www.asmisa.it (*il cui utilizzo non è obbligatorio per inoltrare richieste di informazioni*).

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

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

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

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

8.1.2 RICHIESTE INFORMAZIONI AL COMUNE DI CASSOLNOVO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA, INGOMBRANTI A DOMICILIO E SPAZZAMENTO MANUALE DELLE STRADE

L'Utente può richiedere le informazioni scritte al Comune.

Il modulo on-line scaricabile dal sito internet <http://comune.cassolnovo.pv.it> ed è richiedibile per l'invio tramite e-mail al numero verde **800 10 80 10**

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

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio protocollo del Comune di Cassolnovo
- **email:** cassolo@comune.cassolnovo.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comune.cassolnovo@pec.regione.lombardia.it
- **posta:** Ufficio protocollo del Comune di Cassolnovo, Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo - PV

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

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio protocollo o all'ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al n. 0381928769

8.1.3 SEGNALAZIONI DISSERVIZI AD ASM ISA RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO STRADE

L'utente può segnalare disservizi rispetto ai principi ed agli standard contenuti in questa CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI e relativi al servizio di raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento meccanizzato strade, formulando una segnalazione attraverso i seguenti punti di contatto:

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

8.1.4 SEGNALAZIONI DISSERVIZI AL COMUNE DI CASSOLNOVO RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO E SPAZZAMENTO MANUALE STRADE

L'utente può segnalare disservizi rispetto ai principi ed agli standard contenuti in questa CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI e relativi al servizio di raccolta rifiuti ingombranti ed al servizio di spazzamento manuale delle strade, formulando una segnalazione attraverso i seguenti punti di contatto:

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio protocollo del Comune di Cassolnovo
- **email:** cassolo@comune.cassolnovo.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comune.cassolnovo@pec.regione.lombardia.it
- **posta:** Ufficio protocollo del Comune di Cassolnovo, Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo - PV

8.1.5 SEGNALAZIONI ABBANDONI AL COMUNE DI CASSOLNOVO

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

- **SPORTELLO FISICO:** presso l'Ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo in Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo PV
- **SERVIZIO TELEFONICO:** 0381928769
- **email:** tecnico@comune.cassolnovo.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comune.cassolnovo@pec.regione.lombardia.it
- **posta:** presso l'Ufficio tecnico del Comune di Cassolnovo in Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo PV

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

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

8.2 RECLAMI SCRITTI RELATIVI ALLE ATTIVITA' TECNICHE

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

Il modulo di reclamo opportunamente compilato in tutte le sue parti dovrà poi essere inviato nelle modalità seguenti a seconda della competenza del servizio.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

8.2.1 PER LE ATTIVITA' TECNICHE DI COMPETENZA DI ASM ISA – DI CUI AL PUNTO 5.1 E 7.

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

8.2.2 PER LE ATTIVITA' TECNICHE DI COMPETENZA DEL COMUNE DI CASSOLNOVO – DI CUI AI PUNTI 5.2 E 7.

- **posta:** Comune di Cassolnovo, Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo PV
- **email:** tecnico@comune.cassolnovo.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comune.cassolnovo@pec.regione.lombardia.it
- **consegnando** il modulo di reclamo allo sportello fisico del Comune

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

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

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

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO**

9. Obblighi di servizio

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

	Schema III
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 36	n.a.*
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.*

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

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO**

10. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

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

	Schema III
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti, di cui all'Articolo 40	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.*
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	80%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.*

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

11. Diffusione e comunicazione

Copia cartacea della presente Carta della qualità può essere richiesta o reperita:

- **C/O LO SPORTELLO FISICO di ASM ISA:** recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **C/O LO SPORTELLO FISICO del COMUNE di CASSOLNOVO:** recandosi presso l'Ufficio protocollo del Comune di Cassolnovo in Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27023 Cassolnovo PV
- **SCARICANDOLA dalla sezione dei siti istituzionali dei Gestori** denominata "Portale di Trasparenza per la gestione rifiuti"

12. Privacy

ASM ISA ed il Comune, in quanto titolari entrambi, ognuno per la parte di propria competenza, del trattamento dei dati, si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018, e del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dai Gestori, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI – COMUNE DI CASSOLNOVO

I dati saranno conservati secondo gli obblighi previsti dalla normativa che regola l'erogazione del servizio o per obblighi fiscali e contabili.

Il Gestore - Comune di Cassolnovo

- RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI - RPD

----- Avv. stab. Erika Bianchi -----

DATI DI CONTATTO:

telefono: 0382-304305

cellulare: 333-6547954

email : dpo.italia@gmail.com

pec : erika.bianchi@pec.it

- E' possibile esercitare i diritti previsti dal Regolamento inviando una richiesta al titolare mediante l'indirizzo: comune.cassolnovo@pec.regione.lombardia.it

Il Gestore - ASM ISA

- ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati contattabile all'indirizzo: dpo@asmisa.it.

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

E' possibile sporgere reclamo all'autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali mediante richiesta all'indirizzo: protocollo@gdpd.it.