



Doc:  
ASA0021

Elab.:

1

Del:

2023

CARTA DELLA QUALITÀ

# SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Acquanegra Cremonese



					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

## Sommarìo

<b>1. Premessa</b> .....	3
1.1. Definizioni .....	3
1.2. Che cos'è la Carta della Qualità .....	7
1.3. I Gestori .....	8
<b>2. Principi</b> .....	10
2.1. Eguaglianza ed imparzialità .....	10
2.2. Rispetto della normativa .....	10
2.3. Continuità .....	11
2.4. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	11
2.5. Sostenibilità, efficienza ed efficacia .....	11
2.6. Partecipazione .....	12
2.7. Tutela dell'ambiente .....	12
2.8. Trasparenza .....	12
<b>3. I Servizi: modalità, calendarizzazione e specifiche</b> .....	13
3.1. La raccolta porta a porta .....	13
3.2. Il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade .....	14
3.3. La gestione delle piazzole ecologiche .....	15
3.4. Servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata .....	16
3.5. Raccolta stradale di pile, farmaci scaduti e svuotamento cestini .....	17
3.6. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	17
3.7. Gestione della Tariffa e dei Rapporti con l'Utenza .....	18
3.7.1. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	19
3.7.2. Dichiarazioni di Attivazione, Variazione e Cessazione .....	20
3.7.3. Consegna delle Attrezzature .....	22
<b>4. Recupero e valorizzazione dei rifiuti</b> .....	23
<b>5. Reclami, richieste scritte d'informazioni e rettifica degli importi addebitati</b> .....	23
<b>6. Punti di contatto con l'utente</b> .....	24
<b>7. Privacy</b> .....	25

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

<b>Allegati:</b> .....	26
<b>Note</b> .....	26

## 1. Premessa

### 1.1. 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;
- *Autorità* è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- *Carta della qualità*: 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;
- *Centro di raccolta* è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- *cessazione del servizio* è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- *contenitore sovra-riempito* è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

- *D.M. 20 aprile 2017* è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- *d.P.R. 158/99* è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- *decreto del Presidente della Repubblica 445/00* è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- *decreto legislativo 116/20* è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- *decreto legislativo 152/06* è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- *decreto-legge 41/21* è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all’emergenza da COVID-19”;
- *disservizio* è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- *documento di riscossione* è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- *Ente di governo dell’Ambito* è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- *Ente territorialmente competente* (in seguito *ETC*) 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- *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

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

- normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- *giorno lavorativo* è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
  - *interruzione del servizio* è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
  - *legge 147/13* è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
  - *livello o standard generale di qualità* è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
  - *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;

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

- *rifiuti urbani*: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- *TQRIF* è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- *segnalazione per disservizio*: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- *servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata* è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- *servizio integrato di gestione* comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- *servizio telefonico*: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- *sportello fisico*: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- *sportello online*: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- *TARI* è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- *tariffa corrispettiva* è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;



			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

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

## 1.2. Che cos'è la Carta della Qualità

La Carta della Qualità è un documento mediante il quale il Gestore o i Gestori di un servizio definiscono il proprio rapporto con gli *stakeholders* e informano gli utenti in merito alla qualità, allo scopo ed alle modalità di svolgimento della propria attività, esplicitando i punti cardine che ne guidano le scelte strategiche.

Per il tramite di questa Carta l'ETC (corrispondente al Comune di Acquaneгра Cremonese) ed ASPM Servizi Ambientali S.r.l. definiscono il perimetro e le caratteristiche della gestione integrata dei rifiuti urbani.

La Carta della Qualità è stata redatta e viene periodicamente aggiornata a norma di legge. Di seguito alcuni riferimenti normativi:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12 maggio 95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Legge 14 novembre 1995, n 481 che affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione con modificazioni del D.l. 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- Specifiche disposizioni dell'autorità di regolazione competente in materia di gestione dei rifiuti<sup>1</sup>. Particolare menzione merita la Delibera 15/2022/R/Rif di ARERA; in funzione di questo documento l'attività dei gestori del servizio integrato dei rifiuti deve attenersi a determinati standard minimi di qualità tecnica e contrattuale. Per il Comune di Acquanegra Cremonese si è scelto di adeguare il servizio allo Schema Regolatorio l<sup>2</sup> proposto da ARERA (Delibera di C.C. n. 10 del 02.05.2022).

### 1.3. I Gestori

Nel lessico di ARERA il gestore è colui che eroga l'intero servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero uno dei singoli servizi che lo compongono.

Per l'ETC di riferimento s'individuano come gestori i seguenti soggetti:

#### ❖ **Il Comune di Acquanegra Cremonese:**

- È gestore della tariffa (TARI) e del rapporto con gli utenti;
- Gestisce il centro di raccolta comunale (CDR).

#### ❖ **ASPM Servizi Ambientali S.r.l.** (di seguito anche "ASPM" o "La Società")

ASPM è una società storica con sede in Soresina che si occupa di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani in undici Comuni della provincia di Cremona:

<sup>1</sup> ARERA.

<sup>2</sup> Si vedano i dettagli nelle "Note" in fondo al documento.



					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

Acquanegra Cremonese, Cappella Cantone, Castelvisconti, Corte de' Cortesi con Cignone, Crotta d'Adda, Grumello Cremonese, Robecco d'Oglio, San Bassano, Sesto ed Uniti, Soresina e Spinadesco. ASPM svolge in queste realtà il ruolo di gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento stradale (per alcuni dei Comuni citati) sulla base di contratti *in house*. I servizi a cui ci si riferisce e per i quali si considerano in vigore le determinazioni della presente Carta sono:

- Attività di raccolta e trasporto;
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzato;
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati, pulizia delle aree mercatali, svuotamento dei contenitori stradali.

Nei prossimi paragrafi si parlerà più dettagliatamente degli specifici servizi svolti da parte della Società per il Comune di Acquanegra Cremonese.

## 1.4. Validità della Carta della Qualità

L'ambito territoriale per cui si considera valida la presente Carta della Qualità, corrisponde al territorio del Comune di Acquanegra Cremonese nella sua totalità.

Per quanto concerne i vincoli temporali, la presente Carta della Qualità ha validità pluriennale (a partire dalla data di approvazione, avvenuta il 29.04.2023 con atto 46), sino alla scadenza del contratto di servizio Comune - ASPM che priva il documento dei propri effetti. Non è esclusa la possibilità di aggiornamento ante termine, principalmente in forza di:

- evoluzione della normativa di riferimento;
- mutamento delle condizioni di servizio;
- modifica dello Schema regolatorio di riferimento;
- altre eventuali necessità.

**È possibile reperire la presente "Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani":**

- sul sito di ASPM Servizi Ambientali S.r.l.: <https://www.aspmambientale.it/> nella sezione dedicata di ogni Comune;
- sul sito del Comune di Acquanegra Cremonese: <https://www.comune.acquanegra.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti;>
- in formato cartaceo presso gli sportelli del Comune di Acquanegra Cremonese e di ASPM.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

## 2. Principi

Il Comune di Acquanegra Cremonese ed ASPM Servizi Ambientali S.r.l., nella propria veste di gestori, seguono una serie di principi che hanno lo scopo primo di tutelare le varie categorie di soggetti che, a diverso titolo, si ritrovino direttamente o indirettamente in contatto con gli effetti del loro operato.

### 2.1. Eguaglianza ed imparzialità

I gestori, nel pieno rispetto del principio di eguaglianza, garantiscono l'erogazione dei servizi nei confronti di tutti coloro che siano residenti o domiciliati nel territorio di propria competenza, evitando qualsiasi forma di discriminazione.

L'ETC ed ASPM garantiscono parità di trattamento a tutti gli utenti, indipendentemente dalle differenze etniche, linguistiche, religiose, di genere o di opinione politica; non viene altresì fatta alcuna distinzione su base territoriale e pertanto il servizio viene svolto anche nelle aree più isolate e potenzialmente più difficili da raggiungere.

Si cerca inoltre di prestare la massima attenzione nei confronti delle categorie sociali più deboli (si fa particolare riferimento a portatori di handicap ed anziani) e di agevolare l'accesso al servizio a coloro che ne abbiano necessità.

Questo principio viene posto non solo alla base dell'attività operativa ma si dispiega anche nei confronti dell'attività tecnica e burocratica, soprattutto nella parte che riguarda l'interazione con gli utenti; sulla base di ciò vertono i continui sforzi atti a migliorare l'accessibilità agli sportelli e l'ottimizzazione degli strumenti telematici di comunicazione messi a disposizione dell'utenza.

### 2.2. Rispetto della normativa

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani svolgono un'attività complessa che soggiace a molteplici normative di stampo regionale, nazionale ed europeo. Questo apparato di regole è spesso soggetto a revisione ed aggiornamento proprio in funzione della sensibilità della materia trattata.

Sulla base di questa premessa i gestori s'impegnano a mantenere aggiornate le proprie procedure e ad adeguare il proprio operato alle evoluzioni dettate dal contesto legislativo di riferimento.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

## 2.3. Continuità

Il servizio integrato dei rifiuti fa parte dei servizi pubblici essenziali, cioè di quell'insieme di attività strettamente funzionali al benessere della società; ciò ne impone uno svolgimento non solo periodico ma anche e soprattutto continuativo.

In questo frangente il gestore lavora al fine di svolgere i propri compiti con la maggior costanza possibile, interrompendo la propria attività solo in casi eccezionali<sup>3</sup>. Per la tipologia del servizio reso possono essere molteplici i fattori in grado di influenzarne la continuità (condizioni meteorologiche avverse, problemi tecnici, guasti ai macchinari, ecc.); è in questi casi compito del gestore adoperarsi, nei limiti organizzativi, per garantirne comunque l'erogazione.

Sulla base dello stesso principio il programma di raccolta dei rifiuti con il sistema porta a porta, debitamente calendarizzato e portato alla conoscenza del cittadino, prevede molteplici giorni festivi lavorativi; esso è altresì stilato in modo da evitare che vi siano due giorni di sospensione festiva consecutivi. In ogni caso, qualora da calendario sia prevista la sospensione di una raccolta, ASPM ne prevede il recupero nella data utile più vicina<sup>4</sup>.

I gestori rispettano le disposizioni relative alla continuità inserite nel TQRIF di ARERA.

## 2.4. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

A norma dell'art 48 del TQRIF, ASPM si è dotata di un numero verde che gli amministratori locali e polizia locale possono utilizzare per effettuare segnalazioni di pericolo che richiedano l'ausilio del gestore della raccolta dei rifiuti. La Società risponde alla chiamata effettuando l'intervento nei modi e nei tempi previsti da ARERA (maggiori dettagli al paragrafo 3.5).

## 2.5. Sostenibilità, efficienza ed efficacia

Il Comune ed ASPM si adoperano per una gestione che sia efficiente, efficace e sostenibile. Sulla base di ciò, le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio vengono costantemente sottoposte a manutenzione e, ove necessario, sostituite e modernizzate. Allo stesso modo i gestori si curano che la formazione del proprio

<sup>3</sup> In caso di causa di forza maggiore ex art 26 TQRIF.

<sup>4</sup> Il calendario prevede una serie di giorni festivi che si è deciso di non rendere lavorativi ed indica le giornate nelle quali il servizio in questione viene recuperato, a garanzia dell'utente.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

personale sia adeguata alla mansione ricoperta, predisponendo gli opportuni corsi di aggiornamento.

Anche gli utenti, indirettamente, aiutano Comune ed ASPM a mantenere altri i propri standard mediante segnalazioni e suggerimenti che permettono col tempo di limitare i disservizi.

## 2.6. Partecipazione

Il Comune di Acquaneгра Cremonese tiene in alta considerazione l'opinione degli utenti in relazione ai servizi forniti dai gestori; per questo motivo ha approntato, in connubio con ASPM, una serie di strumenti che permettano al cittadino di accedere a punti di contatto strutturati in modo semplice ed efficace.

I gestori tutelano anche il diritto di accesso dell'utente ai propri dati predisponendo l'opportuna documentazione utile all'esercizio di tale facoltà (si vedano le specifiche sui siti web dei gestori).

## 2.7. Tutela dell'ambiente

La natura del servizio svolto impone che i gestori adottino una condotta che presti una sufficiente attenzione alla tutela dell'ambiente, in particolare nell'utilizzo di veicoli, mezzi ed attrezzature, nonché nello svolgimento delle proprie attività quotidiane (ad esempio, al momento dello svolgimento della raccolta porta a porta, si presta grande attenzione alla differenziazione dei rifiuti).

## 2.8. Trasparenza

Il principio di trasparenza guida tutte le realtà pubbliche nazionali e tanto il Comune di Acquaneгра Cremonese quanto ASPM non fanno eccezione; pertanto entrambi aggiornano periodicamente l'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" dei propri siti internet, in modo tale che sia sempre possibile verificare la conformità dell'operato dei gestori con detta normativa.

Per maggiori dettagli:

- ASPM: <https://aspmambientale.istruzioneweb.it/>
- Comune di Acquaneгра Cremonese: <https://www.comune.acquaneгра.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti>

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

### 3. I Servizi: modalità, calendarizzazione e specifiche

#### 3.1. La raccolta porta a porta

Come precedentemente evidenziato, il gestore del servizio di raccolta e trasporto, per il Comune di Acquafredda di Montebelluna, è ASPM. La Società adotta per il presente ETC il sistema di raccolta porta a porta effettuato sulla base di una puntuale calendarizzazione portata a conoscenza degli utenti mediante la distribuzione del calendario annuale e la sua contestuale pubblicazione sui siti internet dei gestori ([link](#)).

Il modello organizzativo con il quale si opera all'interno del territorio comunale è il seguente:

Tipologia Rifiuto	Modalità di Raccolta	Frequenza	Giorno	Orario di esposizione dei rifiuti
<b>Rifiuti Organici (umido)</b>	Conferimento mediante <b>sacchi in materiale biodegradabile</b> posti all'interno di <b>bidoni</b> posizionati all'esterno della proprietà, a bordo strada	Bi-settimanale	Martedì e venerdì	Entro le ore 06.00 del mattino
<b>Residuo indifferenziato (secco)</b>	Conferimento mediante <b>sacchi trasparenti</b> (rossi) posizionati all'esterno della proprietà, a bordo strada	settimanale	Venerdì	Entro le ore 06.00 del mattino
<b>Carta</b>	Conferimento in pacchi omogenei legati o raccolti in contenitori come sacchetti o scatole in carta e/o cartone.	Quindicinale	Martedì	Entro le ore 06.00 del mattino
<b>Plastica</b>	Conferimento in sacchi trasparenti.	Quindicinale	Martedì	Entro le ore 06.00 del mattino

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

Tipologia Rifiuto	Modalità di Raccolta	Frequenza	Giorno	Orario di esposizione dei rifiuti
<b>Vetro - Lattine</b>	Conferimento in <b>bidoni</b> posizionati all'esterno della proprietà, a bordo strada	settimanale	Martedì	Entro le ore 06.00 del mattino

Per far sì che il servizio possa essere efficace è necessaria la massima collaborazione da parte degli utenti; pertanto ASPM, mediante i propri canali istituzionali, ha da tempo pubblicato alcune semplici regole da seguire:

- Considerando il fatto che servizio di raccolta porta a porta si svolge, nei giorni indicati, a partire dalle ore 06:00, la Società invita gli utenti ad esporre i propri rifiuti non oltre questo orario (è possibile effettuare l'esposizione a partire dalle ore 20:00 della sera antecedente al servizio);
- Si chiede poi agli utenti di effettuare l'esposizione dei rifiuti in modo tale da non intralciare o rendere disagiata la viabilità per pedoni e veicoli;
- Infine si invita a far proprie ed applicare le regole per il confezionamento dei rifiuti pubblicate sul sito internet di ASPM e brevemente descritte sopra (in merito all'attrezzatura standard fornita in dotazione, si veda il paragrafo 3.5.3).

Tutte le informazioni relative a modalità di differenziazione, confezionamento dei rifiuti e periodicità della raccolta sono reperibili sul sito internet di ASPM (<https://www.aspmambientale.it/raccolta-porta-a-porta/>).

### 3.2. Il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Per il Comune di Acquaneгра Cremonese il servizio di spazzamento stradale viene svolto in modalità meccanicizzata da parte di ASPM con la cadenza che si evince dalla calendarizzazione reperibile al seguente link: <https://www.aspmambientale.it/spazzamento-stradale-meccanicizzato/>.

Il servizio viene svolto con le modalità e nelle aree concordate con il Comune. È garantita la massima continuità possibile; in caso di interruzione (guasto del veicolo, condizioni meteo avverse, sciopero, ecc...) il servizio viene recuperato non appena possibile.

Per il Comune di Acquaneгра Cremonese è attivo anche il servizio di spazzamento manuale, svolto da personale dipendente con le seguenti modalità e periodicità.



			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

Il servizio è svolto avendo cura di contenere il sollevamento di polvere, rispettare le esigenze di circolazione stradale veicolare e pedonale, contenere la rumorosità e le emissioni di gas di scarico ed evitare il danneggiamento della pavimentazione stradale.

Particolare attenzione è prevista nei mesi autunnali ed invernali in relazione alla caduta delle foglie tipica di questa stagione. Le frequenze di servizio sono elaborate al bisogno.

La pulizia del suolo pubblico è effettuata con interventi manuali. Nell'attività di spazzamento manuale, oltre alla tradizionale pulizia delle strade, marciapiedi, piazze pubbliche o ad uso pubblico, è compreso lo svuotamento dei cestini gettacarte.

I cestini vengono svuotati, se pieni, con frequenza in base alle effettive necessità, il servizio prevede la sostituzione del sacco pieno con uno nuovo.

Lo svuotamento dei cestini comprende il posizionamento, all'interno dei contenitori, di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna del cestino e l'igiene, sia per l'utente che per l'operatore.

### 3.3. La gestione delle piazzole ecologiche

Il Comune di Acquafredda Cremonese gestisce gli accessi al proprio C.d.r. sito in via Fengo snc con presenza di un custode durante i giorni ed orari di apertura. L'accesso al CDR è contingentato dall'uso di un gettone (consegnato ai residenti e ritirabile presso gli uffici comunali) che permette l'apertura della sbarra all'ingresso.

L'utilizzo della piattaforma per rifiuti già soggetti alla raccolta porta a porta è possibile (solo in via del tutto eccezionale) ma sconsigliato; si invita infatti l'utenza ad avvalersi prevalentemente del servizio domiciliare ed a recarsi presso l'impianto solo in caso di necessità o per rifiuti non adatti al sistema porta a porta.

L'utilizzo della piattaforma per rifiuti già soggetti alla raccolta porta a porta è possibile ma sconsigliato; si invita infatti l'utenza ad avvalersi prevalentemente del servizio domiciliare ed a recarsi presso l'impianto solo in caso di necessità o per rifiuti non adatti al sistema porta a porta.

ORARI DI APERTURA DEL CDR:

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

LUNEDÌ	09-11.30
MARTEDÌ	/
MERCOLEDÌ	9.00-11.30 / 14.00-16.00
GIOVEDÌ	/
VENERDÌ	/
SABATO	9.00-11.30
DOMENICA	/

In caso di dubbi sulle modalità di accesso alla piattaforma o sulla tipologia dei rifiuti che essa può accogliere, s'invitano gli utenti a prendere contatto con il gestore.

### 3.4. Servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata

ASPM fornisce anche il servizio di ritiro dei rifiuti urbani ingombranti su chiamata. Agli utenti viene garantito il trasporto di un massimo di 3 pezzi ad utenza con la possibilità di richiedere un ritiro mensile. I rifiuti vanno disposti a bordo strada, su aree pubbliche o private ad uso pubblico, nei giorni concordati con la Società; in nessun caso gli addetti al servizio saranno autorizzati ad accedere ad un'area privata (sia essa un'abitazione, un viottolo, un cortile o altro). I rifiuti compatibili con il servizio in oggetto sono definiti ingombranti in quanto non adatti alla raccolta porta a porta e di difficile conferimento presso le piazzole ecologiche da parte dell'utente in autonomia (a mero titolo esemplificativo: divani, poltrone, mobili in generale, elettrodomestici di medio-grandi dimensioni). Sarà comunque cura di ASPM valutare di volta in volta la compatibilità delle richieste).

Per finalità organizzative il servizio funziona su prenotazione che può essere effettuata telefonicamente (numero verde: **800714066**), via email ([info@aspmambientale.it](mailto:info@aspmambientale.it)) o presso i punti di contatto predisposti dal gestore (si veda il paragrafo "Punti di contatto"); a seguito della presentazione le domande vengono evase entro il termine di 30 giorni in modo tale da ottimizzare l'organizzazione dei ritiri.

Il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata è a pagamento, con tariffa fissa corrispondente ad euro trenta (30) per ogni intervento.

Gli estremi del servizio sono frutto di un accordo siglato tra i Comuni Soci ad ASPM previo parere positivo delle Associazioni dei Consumatori del territorio.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

Maggiori informazioni sulle modalità di accesso al servizio possono essere richieste direttamente al gestore e sono disponibili sul sito web di ASPM al seguente [link](#).

### 3.5. Raccolta stradale di pile, farmaci scaduti e svuotamento cestini

ASPM si occupa anche dello svuotamento periodico dei contenitori per la raccolta di pile e farmaci. Queste attrezzature sono sparse in varie aree del territorio del Comune in modo tale che siano comodamente accessibili per il cittadino.

Cestini stradali per la raccolta di pile:

- Via Stazione 80;
- Via Acquanegra 2.

Cestini per la raccolta di farmaci scaduti:

- Piazza delle Arti presso Ambulatorio medico (sala d'attesa);

Lo svuotamento dei cestini per pile e raccolta farmaci è effettuato a cura del personale di ASPM Servizi Ambientali.

Lo svuotamento dei cestini stradali multimateriale è effettuato a cura del personale comunale.

### 3.6. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In forza della Delibera 15/2022/R/Rif il gestore ha attivato un servizio di Pronto Intervento utile a segnalare situazioni di pericolo relazionabili al servizio d'igiene urbana (art. 48 e 49 del TQRIF).

ARERA stabilisce che il servizio può essere richiesto in tre casistiche:

1. rimozione di rifiuti abbandonati, solo laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazione di degrado o impattino sulle condizioni igienico sanitarie;
2. rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, anche se ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
3. errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Sulla scorta dell'art. 49.3 il Comune di Acquaneгра Cremonese ed ASPM hanno stabilito che:

- la competenza per la casistica sub 2 rimane in capo agli incaricati all'espletamento dei servizi di Polizia stradale previsto dall'art. 12 del CDS.;

			
		Doc: ASA0021	Elab.: Del: 1 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

- la facoltà di attivare il Pronto Intervento per le altre casistiche (1 e 3) rimane in capo agli organi istituzionali (Sindaco e Ufficio Tecnico) ed agli organi di Polizia Locale, unici soggetti titolati a contattare il numero verde predisposto all'uopo ed attivo 24 ore su 24.

Il numero del pronto intervento è il seguente: 800 714 069

### 3.7. Gestione della Tariffa e dei Rapporti con l'Utenza

Il Comune di Acquafredda di Montebelluna è gestore della tariffa e dei rapporti con l'utenza. La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Al momento della redazione del presente documento il regolamento vigente risulta essere quello approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 21 del 30/06/2021.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

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

In merito alle modalità di gestione del tributo Tari il gestore adotta le predisposizioni del TQRIF di ARERA (Titolo V, art. 23 - 28) e del TITR ("Testo integrato in tema di trasparenza", ARERA, in particolare gli articoli 4 - 8) di cui si riportano i principali dettagli:

- **Termine per il pagamento** Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come esplicitamente riportato nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente; si esorta in ogni caso il contribuente, in caso di mancato recapito, a prendere contatti con l'ufficio competente al fine di ottenere copia dell'avviso di pagamento;
- **Modalità e strumenti di pagamento:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. I mezzi di pagamento messi a disposizione dell'utente dal Comune di Acquafredda Cremonese sono:
  - a. Versamento presso gli sportelli postali mediante modello F24;
  - b. versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati/home banking abilitati mediante modello F24;

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

- **Periodicità di riscossione:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non inferiore al bimestre. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la suddivisione in almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:
  - a. agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

- b. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuate dall'ETC territorialmente competente;
- c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - b. degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- **Modalità d'invio del bollettino di pagamento:** Il Comune di Acquaneгра Cremonese invia il bollettino di pagamento relativo alla Tari:
    - a. In formato cartaceo, servendosi del servizio postale, all'indirizzo fornito dall'utente in sede di attivazione del servizio (all'utente, nei documenti, è richiesto di specificare l'indirizzo di spedizione della Tari che può eventualmente differire dall'indirizzo dell'utenza);
    - b. In formato elettronico, mediante email, solo previa richiesta da parte dell'utente inoltrata con apposito modulo pubblicato sul sito del Comune (<https://www.comune.acquanegra.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti>).
  - **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti:** Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
    - a. detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
    - b. rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o per altra comprovata necessità.

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

### 3.7.2. Dichiarazioni di Attivazione, Variazione e Cessazione

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari



			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web <https://www.comune.acquanegra.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti>.

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

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <https://www.comune.acquanegra.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti> in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

### **Risposta del gestore**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>5</sup> Devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

<sup>5</sup> Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

### 3.7.3. Consegna delle Attrezzature

La consegna vede delle distinzioni in base alla tipologia di attrezzatura in questione:

Frazione di rifiuto	Kit standard (Fornito dai Comuni i sede di attivazione del servizio)	Attrezzature per utenze speciali (Fornito direttamente da ASPM)
Umido	Bidoncino 25 L, bidoncino 7 litri	Come kit standard salvo diversa valutazione a seguito di sopralluogo
Indifferenziato	Sacco Rosso con scritta Acquanegra Cremonese	Come kit standard salvo diversa valutazione a seguito di sopralluogo
Vetro/Latta	Bidoncino 25 L	Come kit standard salvo diversa valutazione a seguito di sopralluogo
Plastica	Sacco trasparente	Come kit standard salvo diversa valutazione a seguito di sopralluogo
Carta e cartone	Sacco Carta	Come kit standard salvo diversa valutazione a seguito di sopralluogo

Il kit per la raccolta differenziata viene fornito entro 5 giorni lavorativi dalla data di attivazione, estendibili a 10 in caso di sopralluogo.

La consegna del kit standard verrà effettuata dallo sportello Tari in sede di attivazione. ASPM si curerà di effettuare i sopralluoghi per le utenze speciali che necessitino di attrezzature ulteriori rispetto al kit standard.

La sostituzione delle attrezzature danneggiate viene effettuata gratuitamente se il bidoncino ha più di 5 anni di età (dimostrabili mediante il sistema di rendicontazione ed archiviazione delle consegne). Se il bidoncino ha meno di 5 anni la sostituzione è gratuita solo se il danno ne inficia in modo irreparabile l'utilizzo (a titolo di esempio, la rottura del coperchio non ne impedisce l'utilizzo, la foratura del fondo sì). In ognuna di queste casistiche è prevista la riconsegna del mastello. Anche in caso di sottrazione la sostituzione è gratuita (l'utente dovrà firmare una dichiarazione ex art. 46 - 47 del DPR

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

445/2000 sull'avvenuto furto). Nei casi non precedentemente contemplati la sostituzione è a pagamento.

Eventuali attrezzature ulteriori rispetto al kit standard previsto dal Comune o aggiuntive rispetto alla valutazione effettuata da ASPM (la Società potrà effettuare sopralluoghi in merito a richiesta inoltrate tanto da utenze non domestiche quanto da quelle non domestiche) sull'utenza saranno fornite a pagamento.

#### 4. Recupero e valorizzazione dei rifiuti

I rifiuti riciclabili raccolti mediante il sistema porta a porta o conferiti presso i centri di raccolta sono inviati ad impianti che si occupano di recupero e riciclaggio, anche mediante adesione ai consorzi di filiera.

Il rifiuto indifferenziato viene indirizzato ad impianti di termovalorizzazione per il recupero energetico.

#### 5. Reclami, richieste scritte d'informazioni e rettifica degli importi addebitati

L'utente può effettuare reclami o chiedere una rettifica degli importi addebitati solo per iscritto ma usufruendo di vari canali (si veda il paragrafo punti di contatto).

I reclami possono essere inviati in forma libera anche se l'invito è quello di servirsi degli appositi moduli, predisposti in funzione della specifica necessità:

1. **Modulo per i reclami e le richieste d'informazioni:** per segnalare disservizi e al fine di ottenere precisazioni di varia natura. Esistono due moduli di questo genere che si distinguono in base alla titolarità del gestore verso il quale il reclamo è rivolto:
  - a. Per i servizi gestiti da **ASPM** utilizzare il *Modulo per i reclami e le richieste d'informazioni "A"*;
  - b. Per i servizi gestiti dal **Comune di Acquaneгра Cremonese**, utilizzare il *Modulo per i reclami e le richieste d'informazioni "B"*.
2. **Modulo richiesta di rettifica degli importi addebitati:** da presentare al gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti in caso di addebiti ritenuti erronei in relazione alla Tari.

Detta modulistica viene messa a disposizione sul sito internet della Società, del Comune ed allegata alla presente Carta della Qualità.

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

Nel caso in cui l'utente dovesse scegliere di non servirsi dei modelli offerti, il reclamo o la richiesta saranno ritenuti validi solo se corredati dei seguenti elementi minimi:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la risposta;
- i dati identificativi dell'utente;
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (se si è in possesso di questo elemento);
- l'indirizzo e il codice utenza, le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora non altrimenti specificato la Società ed il Comune considereranno l'indirizzo email come canale di risposta preferenziale.

Il gestore risponderà alla richiesta dell'utente utilizzando i criteri stabiliti dall'autorità all'art. 18 del TQRIF (Allegato A - Delibera 15/2022/R/Rif).

## 6. Punti di contatto con l'utente

Il gestore della tariffa e dei rapporti con gli utenti ed il gestore della raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento mettono a disposizione dell'utente punti di contatto adeguati alla tipologia di territorio servito e conformi al disposto dell'art. 19 del TQRIF.

Detti punti di contatto sono costituiti da sportelli fisici, contatti email, pec, e da un numero verde appositamente predisposto. Mediante quest'ultimo l'utente ha facoltà di richiedere informazioni<sup>6</sup>, segnalare disservizi (in particolare con riguardo al servizio di raccolta e trasporto, nei modi e nei tempi stabiliti dagli art. 35 e ss. del TQRIF e dallo Schema I), prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata<sup>7</sup> o richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

I gestori mantengono aggiornati i propri siti web con tutte le informazioni previste dal TQRIF.

Per il **Comune di Acquanegra Cremonese**:

- Lo sportello fisico è sito in via Stazione 128 CAP 26020, Acquanegra Cremonese (CR). Lo sportello è aperto i giorni da martedì a venerdì dalle ore 09 alle ore 13 e Mercoledì 14-15.30 e Sabato 08-12 ed è contattabile mediante il numero 0372/70003.

<sup>6</sup> Tutte le informazioni che l'utente può richiedere presso i punti di contatto sono indicate all'art. 22 del TQRIF.

<sup>7</sup> Si veda il paragrafo 3.4.

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

- email: [ragioneria@comune.acquanegra.cr.it](mailto:ragioneria@comune.acquanegra.cr.it)
- pec: [comune.acquanegracremonese@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.acquanegracremonese@pec.regione.lombardia.it).
- **Numero verde: 800 714 066** (attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, il sabato dalle 08:00 alle 13:00).
- Sito web: <https://www.comune.acquanegra.cr.it/index.php/portale-trasparenza-rifiuti>

Il Comune può essere contattato per questioni riguardanti:

- Il servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti;
- La gestione della piattaforma ecologica;

Per **ASPM Servizi Ambientali S.r.l.:**

- È predisposto uno sportello fisico sito in via Cairoli 17, 26015 Soresina (CR). Lo sportello è aperto il mercoledì ed il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30 ed è contattabile al numero 0374880454 int 2;
- email: [info@aspmambientale.it](mailto:info@aspmambientale.it),
- pec: [asa.protocollo@legalmail.it](mailto:asa.protocollo@legalmail.it)
- fax 0374880457.
- **Numero verde: 800 714 066** (attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, il sabato dalle 08:00 alle 13:00).
- Sito web: [link](#) alla sezione "Informazioni e Contatti"

ASPM può essere contattata per questioni inerenti:

- Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Il servizio di spazzamento e di lavaggio delle strade meccanizzato;
- Richiesta di accesso al servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata.

## 7. Privacy

I gestori, nei rapporti con gli utenti (in particolare nella gestione dei dati che è necessario acquisire ai fini dell'erogazione dei servizi descritti), rispettano la normativa in materia di privacy, con particolare riferimento al Regolamento UE 2016/679 GDPR. L'archiviazione e l'utilizzo dei dati forniti dagli utenti sono effettuati mediante supporti cartacei e digitali in modo tale da prevenire la dispersione, la diffusione e lo smarrimento dei medesimi.

Gli utenti, i clienti, i fornitori ed i dipendenti dei gestori sono opportunamente informati e formati a norma del GDPR.

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

Il diritto di accesso è garantito nelle forme e nei modi previsti dalla normativa e dalle informative predisposte per i vari servizi.

## Allegati:

Si allegano alla presente Carta della Qualità:

- Delibera 15/2022/R/Rif;
- TQRIF (Allegato A alla Delibera 15/2022);
- TITR (Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti);
- Regolamento Comunale Tari
- Moduli per i reclami e le richieste d'informazioni
- Modulo per la rettifica degli importi addebitati
- Dichiarazione sottrazione attrezzatura per la raccolta porta a porta

## Note

### Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I

Obbligo	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli	SI



			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

importi non dovuti	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

### **Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

			
		Doc: ASA0021	Elab.: 1 Del: 2023
CARTA DELLA QUALITÀ			

Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa 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)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoottanta (180) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

					
		Doc: ASA0021	<table border="1"> <tr> <td>Elab.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Del:</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Elab.:	1
Elab.:	1				
Del:	2023				
CARTA DELLA QUALITÀ					

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.