

# CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI  
COMUNE DI TROMELLO



## INDICE

Articolo 1: Introduzione

Articolo 2: Validità della carta di qualità e principi fondamentali

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

Articolo 4: Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare

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

Articolo 6: Programma dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti

Articolo 7: Programma attività spazzamento e lavaggio strade

Articolo 8: Modalità per la richiesta dei servizi su chiamata (ingombranti a domicilio)

Articolo 9: 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

Articolo 10: Pronto intervento

Articolo 11: Obblighi di servizio

Articolo 12: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

Articolo 13: Diffusione e comunicazione

Articolo 14: Privacy

## 1. Introduzione

Il Comune di Tromello assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito Carta della Qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della Qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti ed il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, di seguito ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- attività di gestione piattaforma ecologica.

## 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 Tromello (nel seguito Comune) adottano politiche, obiettivi e programmi in materia ambientale, nonché sistemi efficaci di gestione ambientale nell'ottica del miglioramento continuo e della sicurezza.

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

### 2.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

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

### 2.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

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

### 2.4 PARTECIPAZIONE

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

### 2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

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

## **2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA**

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

## **2.7 DEROGHE**

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

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

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

#### 3.1 PUNTI DI CONTATTO

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

- per i servizi contrattuali: richiedere l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio, richiedere informazioni, presentare reclami, richiedere la rettifica degli importi addebitati:  
**SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio Tributi presso il Comune di Tromello in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00;  
**SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero verde 800.959.263 oppure al numero 03821868546 negli orari di apertura al pubblico;  
**SPORTELLO ON LINE:** inviando una mail a [tributi@comune.tromello.pv.it](mailto:tributi@comune.tromello.pv.it) oppure alla PEC [comune.tromello@legalmail.it](mailto:comune.tromello@legalmail.it);  
**POSTA RACCOMANDATA:** COMUNE DI TROMELLO Ufficio Tributi – Piazza Vittorio Veneto, 1 – 27020 TROMELLO (PV).
- per i servizi tecnici: effettuare segnalazioni, richiedere informazioni, segnalare disservizi o presentare reclami:  
**SPORTELLO FISICO:** recandosi all'ufficio Tecnico presso il Comune di Tromello in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00;  
**SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero 03821868536 negli orari di apertura al pubblico;  
**SPORTELLO ON LINE:** inviando una mail a [curti@comune.tromello.pv.it](mailto:curti@comune.tromello.pv.it)

#### 3.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I soggetti che occupano o detengono i locali o le aree scoperte devono presentare dichiarazione, redatta sull'apposito modello predisposto dall'ufficio Tributi, entro novanta giorni da quello in cui ha avuto inizio il possesso, l'occupazione o la detenzione dell'immobile. La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera Arera n. 15 del 2022.

Ai fini dell'applicazione del tributo, la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, se le condizioni di assoggettamento a Tari rimangono invariate.

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

Il contribuente è tenuto a presentare una dichiarazione di variazione nel caso in cui le condizioni di assoggettamento a Tari siano variate oppure una dichiarazione di cessazione nel caso in cui si verifichi la cessazione dell'occupazione/detenzione/possesso dei locali, agli stessi termini di presentazione della dichiarazione iniziale.

Le suddette dichiarazioni di variazioni e cessazione devono essere redatte sull'apposito modello predisposto dall'ufficio Tributi e devono essere comprovate a mezzo di idonea documentazione.

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

Il contribuente può presentare all'Ufficio Tributi del Comune una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi addebitati, su specifico modello predisposto dall'ufficio.

Il Comune s'impegna a rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione/interruzione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare tutte le documentazioni previste senza utilizzare gli appositi moduli predisposti dall'ufficio Tributi, purché le comunicazioni contengano almeno gli stessi campi obbligatori previsti nei moduli stessi.

### **3.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO**

L'importo della TARI da versare al Comune viene liquidato ordinariamente in tre rate in acconto e una a saldo dall'ufficio Tributi, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

L'importo da versare viene comunicato agli utenti del servizio mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), tramite posta elettronica o PEC, dell'apposito avviso di pagamento bonario corredato delle deleghe di pagamento modello F24 semplificato precompilate.

L'importo addebitato può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking.

### **3.6 RATEIZZAZIONE DEGLI AVVISI BONARI**

Gli avvisi di pagamento possono essere, a richiesta del contribuente, ulteriormente rateizzati. La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento dell'importo che si intende rateizzare e comunque la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria dell'anno successivo.

L'importo di ogni singola rata non può essere inferiore ad € 30,00. Sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione sono applicati gli interessi ai tassi legali per tempo vigenti, con decadenza dal beneficio della ulteriore rateizzazione in caso di mancato pagamento delle rate.

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

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

Le procedure suddette indicano più precisamente:

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

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

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

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

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

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

- Modalità **“porta a porta”**. Il conferimento viene effettuato a seconda del tipo di frazione in appositi bidoni, secchielli e sacchi esposti in corrispondenza di ciascuna utenza secondo le frequenze stabilite di raccolta.
- Modalità **“domiciliare su appuntamento”**. Il conferimento viene effettuato con esposizione dei rifiuti secondo frequenze stabilite di raccolta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

#### 5.2.6 RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE DI PANNOLINI, PANNOLONI E TRAVERSE

Sul territorio comunale, ASM ISA effettua un passaggio aggiuntivo settimanale di raccolta a domicilio di “pannolini, pannoloni e 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](mailto:servizioutenti@asmisa.it);
- recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30;
- recandosi presso l'ufficio Tributi del Comune di Tromello sito in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

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

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 Tributi del Comune di Tromello, 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 Tributi del Comune (non è consentita l'esposizione con sacchi diversi da quelli forniti).

#### Nota (sospensioni e riattivazioni)

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

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

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

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

#### **5.2.7 RACCOLTA A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE DI SABBIA DA LETTIERE PER ANIMALI DOMESTICI**

Sul territorio comunale, ASM ISA effettua un passaggio aggiuntivo settimanale di raccolta a domicilio di "sabbia da lettiera" per animali domestici.

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](mailto:servizioutenti@asmisa.it);
- recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30;
- recandosi presso l'ufficio Tributi del Comune di Tromello sito in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

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

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 Tributi del Comune di Tromello, 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 Tributi del Comune (non è consentita l'esposizione con sacchi diversi da quelli forniti).

#### Nota (sospensioni e riattivazioni)

Temporanee sospensioni del servizio per periodi limitati dovranno essere tempestivamente comunicate ad ASM ISA da parte dell'utente. In tal caso dovrà essere comunicata da parte dell'utente la data dalla quale richiede la sospensione del servizio e la data dalla quale richiede che venga poi riattivato. Non è possibile indicare la sola data di sospensione. Qualora non sia possibile per l'utente fornire la data di riattivazione, il servizio sarà cessato e la sua eventuale ripresa dovrà essere riattivata mediante nuova richiesta di attivazione.

La cessazione del servizio dovrà essere comunicata dall'utente in caso del venir meno della necessità di passaggio.

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

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

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

#### **5.2.8 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 in alternativa presso l'ufficio Tributi del Comune di Tromello sito in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00. 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 o in alternativa presso l'ufficio Tributi del Comune di Tromello sito in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00;
- **email:** [servizioutenti@asmisa.it](mailto:servizioutenti@asmisa.it);
- **Posta Elettronica Certificata:** [comunicazioni@pec.asmisa.it](mailto:comunicazioni@pec.asmisa.it);
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV).

A fronte dell'avvenuta adesione al servizio, ASM ISA s'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 o mal funzionamento delle parti mobili.

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.

### 5.2.9 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.

### 5.2.10 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA

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

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.

## 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.

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

### 8.1 PUNTI DI CONTATTO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

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

- **SPORTELLO FISICO:** Recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- **SERVIZIO TELEFONICO:** telefonando al numero VERDE (gratuito) 800.078.636, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (esclusi i festivi)
- **SPORTELLO ON LINE:** tramite il portale di prenotazione ingombranti presente sul sito internet [www.asmisa.it](http://www.asmisa.it)
- **SPORTELLO COMUNALE:** Recandosi presso l'ufficio Tributo del Comune di Tromello sito in Piazza Vittorio Veneto, 1 – Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

### PEZZI PRENOTABILI PER IL RITIRO E PASSAGGI

Il numero massimo dei pezzi prenotabili, previsto per la raccolta, è di cinque pezzi.

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

### 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*).

## 9. 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

### 9.1 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*).

#### 9.1.1 RICHIESTE INFORMAZIONI

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

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

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

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

- **SPORTELLO FISICO:** recandosi al Servizio Relazione Utenti presso la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.3
- **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)

#### 9.1.2 SEGNALAZIONI DISSERVIZI

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



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

## 9.2 SEGNALAZIONI ABBANDONI

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

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

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

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

## 9.3 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 del Gestore o reperibile presso lo sportello fisico. Il modulo di reclamo opportunamente compilato in tutte le sue parti dovrà poi essere inviato nelle modalità seguenti alternative tra loro:

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

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

L'errata o incompleta compilazione di tutti i campi previsti dal modulo di presentazione reclami potrà essere motivo di mancata o ritardata risposta al reclamo rispetto a quanto previsto dalla presente Carta della qualità. È 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.

## **10. Pronto intervento**

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

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

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

Per entrambe le fattispecie l'Ente Territorialmente Competente (Comune di Tromello) individua nel Personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici Soggetti titolati all'attivazione del servizio di pronto intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato comunicato da ASM ISA ai Soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto anche mediante trasferimento della chiamata, ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del Gestore del Pronto intervento. Per richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla classificazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del Gestore consisterà nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone o le cose.

## 11. Obblighi di servizio

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

	Schema I
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	n.a.*
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 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	n.a.*
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.*
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.*
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

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

## 12. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

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

	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.*
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.*
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.*
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.*
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.*
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.*
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.*
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	n.a.*
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.*
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)	n.a.*
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.*
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.*
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.*
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, 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, di cui all'Articolo 34, 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, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.*
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.*
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.*
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, 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	n.a.*
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.*
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.*

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

### 13. 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 TROMELLO:** recandosi all'ufficio Tributi presso il Comune di Tromello in Piazza Vittorio Veneto, 1 - Tromello (PV), lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30, giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00
- **SCARICANDOLA dalla sezione dei siti istituzionali dei Gestori** denominata "Portale di Trasparenza per la gestione rifiuti".

## 14. Privacy

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

### Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Tromello)

- ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati Avv. Erika Bianchi, contattabile all'indirizzo: [dpo.italia@gmail.com](mailto:dpo.italia@gmail.com);
- è possibile esercitare i diritti previsti dal Regolamento negli articoli da 15 a 22 inviando una richiesta al titolare mediante l'indirizzo: [protocollo@comune.tromello.pv.it](mailto:protocollo@comune.tromello.pv.it).

### Il Gestore della raccolta, trasporto rifiuti e spazzamento strade (ASM ISA)

- ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati contattabile all'indirizzo: [dpo@asmisa.it](mailto:dpo@asmisa.it);
- è possibile esercitare i diritti previsti dal Regolamento negli articoli da 15 a 22 inviando una richiesta al titolare mediante l'indirizzo: [privacy@asmisa.it](mailto:privacy@asmisa.it).

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