

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI URBANI
COMUNE DI GARLASCO



INDICE

1. Introduzione.....	2
2. Validità della Carta della qualità e principi fondamentali.....	3
3. Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare.....	4
4. Servizio di igiene ambientale – Il Gestore dell’attività di raccolta, trasporto rifiuti...5	
5. Programma dell’attività di raccolta e trasporto rifiuti.....	9
6. Gestore dell’attività di raccolta, trasporto rifiuti – punti di contatto per richieste di informazione, segnalazioni per disservizi o presentazione reclami.....	9
7. Obblighi di servizio.....	11
8. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica.....	12
9. Diffusione e comunicazione.....	12
10. Privacy.....	13

1. Introduzione

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

La presente Carta dei Servizi si riferisce al servizio della raccolta e trasporto rifiuti urbani.

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

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto. La presente carta si uniforma a quanto previsto dal TQRIF approvato dall'ARERA con deliberazione n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022.

1.1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di

accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1.2 GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti è:

- a) Per il servizio di raccolta e trasporto: **ASM ISA SPA**

2. Validità della Carta della qualità e principi fondamentali

2.1 TUTELA DELL’AMBIENTE

ASM ISA S.p.a. (nel seguito ASM ISA) adotta politiche, obiettivi e programmi in materia ambientale, nonché sistemi efficaci di gestione ambientale nell’ottica del miglioramento continuo e della sicurezza.

Nell’erogare i propri servizi ASM ISA ha come obiettivo primario la salvaguardia dell’ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il 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*) garantisce l’erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza. 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 ASM ISA si attiene 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 fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà del Gestore (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 del Gestore per essere contenuti nel tempo, al fine di

arrecaire agli Utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.

2.4 PARTECIPAZIONE

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

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

ASM ISA persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate 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 garantisce procedure amministrative semplici e chiare e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.

2.7 DEROGHE

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi 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 DI GESTIONE RIFIUTI URBANI, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore 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. Modalità di richiesta dotazioni per la raccolta domiciliare

Le modalità per poter richiedere le dotazioni per la raccolta domiciliare nei casi di nuova attivazione, sostituzione per danneggiamento o sostituzione per furto, sono riportate nelle procedure allegate alla presente Carta della qualità, di cui fanno parte integrante.

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.

4. Servizio di igiene ambientale – Il Gestore dell’attività di raccolta, trasporto rifiuti

ASM ISA, in qualità di Gestore dell’attività di raccolta e trasporto rifiuti 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;

4.1 ATTIVITA’ SVOLTE DA ASM ISA

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il servizio può essere attivato:

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

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

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 il Servizio ambiente, ecologia e sanità del Comune di Garlasco in Piazza Piccola, 27026 Garlasco PV 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 il 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.

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

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

Il servizio sarà effettuato da ASM ISA a seguito di adesione mediante la presentazione di un apposito modulo scaricabile dal sito internet di ASM ISA oppure ritirabile presso lo Sportello fisico di ASM ISA c/o la sede aziendale di Viale Petrarca 68 in Vigevano (PV) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 o in alternativa presso il Servizio ambiente, ecologia e sanità del Comune di Garlasco in Piazza Piccola, 27026 Garlasco PV. 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
- numero dei carrellati che si intende richiedere.

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 recandosi presso il Servizio ambiente, ecologia e sanità del Comune di Garlasco in Piazza Piccola, 27026 Garlasco PV
- **email:** servizioutenti@asmisa.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comunicazioni@pec.asmisa.it
- **posta:** ASM ISA spa – Viale F. Petrarca 68 – 27029 Vigevano (PV)

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

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

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.

4.1.9 PILE E FARMACI

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

5. 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.

6. Gestore dell'attività di raccolta, trasporto rifiuti – punti di contatto per richieste di informazione, segnalazioni per disservizi o presentazione reclami

6.1 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*)

6.1.1 RICHIESTE INFORMAZIONI AD ASM ISA SUL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

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

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

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

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

- **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)

6.1.2 SEGNALAZIONI DISSERVIZI AD ASM ISA RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

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

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

6.2 RECLAMI SCRITTI RELATIVI ALLE ATTIVITA' TECNICHE

L'Utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standard contenuti in questa CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI presentando un reclamo scritto ed utilizzando il modulo dei reclami scritti scaricabile dal sito internet di ASM ISA o reperibile presso lo sportello fisico

Il modulo di reclamo opportunamente compilato in tutte le sue parti dovrà poi essere inviato nelle modalità seguenti.

6.2.1 PER LE ATTIVITA' TECNICHE DI COMPETENZA DI ASM ISA – DI CUI AL PUNTO 4

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

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

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

7. Obblighi di servizio

Gli obblighi di servizio contrattuali e tecnici in capo ad ASM ISA e previsti dallo Schema Regolatorio III del TQRIF adottato dal Comune di Garlasco vengono riportati tramite la tabella riepilogativa sotto riportata:

	Schema III
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 35.2	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti di cui all'Articolo 36	n.a.*
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.*

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

8. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica

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

	Schema III
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 39	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	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.*

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

9. 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
- **SCARICANDOLA** dalla sezione "Portale di trasparenza per la gestione rifiuti" presente sul sito istituzionale di ASM ISA

10. Privacy

ASM ISA in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna 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 ad ASM ISA 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 dal Gestore, 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 - ASM ISA

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

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

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