



sangermano | iren
gruppo



Carta della qualità dei servizi di igiene urbana

**NEI 113 COMUNI
DELLA PROVINCIA DI ASTI
CONSORZIATI CBRA**



SOMMARIO

PREMESSA, cosa è e a cosa serve la carta della qualità del servizi	pag. 3
1. Principali riferimenti normativi e definizioni	pag. 4
2. Gestori, territorio e schema di qualità del servizio	pag. 9
2.1 Informazioni sui gestori	pag. 9
2.2 Territori serviti	pag. 11
2.3 Schema di qualità del servizio applicato	pag. 11
3. Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi (cause di forza maggiore)	pag. 12
4. Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	pag. 14
5. Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani	pag. 15
6. Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	pag. 16
7. Trattamento e protezione dei dati	pag. 20
8. Validità della carta di qualità del servizio	pag. 20





PREMESSA

COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZI

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) ha adottato il **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif)**.

Il TQRif distingue, all'interno del ciclo integrato dei rifiuti, **due tipologie di gestori**:

- **Il gestore delle tariffe**: è il soggetto che si occupa della parte economica e amministrativa. In pratica, calcola e applica la TARI, gestisce i rapporti con gli utenti e garantisce la trasparenza dei costi.
- **Il gestore operativo**: è invece chi svolge i servizi sul territorio, come la raccolta dei rifiuti, il trasporto agli impianti e lo spazzamento delle strade.

Questa distinzione serve a chiarire che chi decide e applica le tariffe non è necessariamente lo stesso soggetto che materialmente raccoglie e trasporta i rifiuti. **In alcuni casi le due funzioni coincidono, in altri sono separate**: l'importante è che entrambe siano regolate e coordinate per garantire un servizio efficiente e trasparente.

Il TQRif prevede l'introduzione dal 01/01/2023 di **un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutti i gestori di rifiuti italiani**, affiancando tali obblighi da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori. In ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio vigente in un determinato territorio, è possibile individuare lo Schema (I, II, III o IV) ivi applicabile.

Inoltre, al fine di **agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio**, il TQRIF ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di **adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**.

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



1. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

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

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- **D.L. 12/05/1995, n. 163** “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11/97/1995, n. 273 che all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle Pubbliche Amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- **L. 14/11/1995, n.481** che affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito , tra gli altri , di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- **L. 24/11/2007, n. 244** “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” che, in particolare, all'art. 1, comma 461, prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **L. 24/03/2012, n. 27** “Conversione, con modificazioni, del D.L. 24/01/2012, n. 1, Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- **Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33** sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- **L. 27/12/2017, n. 205** “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” che ha assegnato all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/1995”.
- **Delibera 15/2022/R/rif**, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) “ Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQrif) s.m.i.



Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e per quanto riconducibile alla Carta della qualità del servizio, si applicano le seguenti definizioni:

- **Attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al D.M. (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) 08/04/2008 e ss.mm.ii.;
- **Cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **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;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;



- **Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **MTR-2:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);
- **Operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;



- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii.;
- **TQRif:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, commi 639 e 651, della L. 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, comma 668, della L. 147/2013;
- **Tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'art. 2, comma 1, lett. c), del D.M. 20/04/2017;
- **Variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'art. 238, comma 10, del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii.



DEFINIZIONI TECNICHE:

- **RACCOLTA DIFFERENZIATA MONOMATERIALE:** è il conferimento e raccolta di singole frazioni merceologiche di rifiuti urbani;
- **RACCOLTA DIFFERENZIATA MULTIMATERIALE:** è il conferimento e raccolta congiunta di due o al massimo tre frazioni merceologiche di rifiuti urbani;
- **RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE:** è il sistema di raccolta che prevede l'effettuazione del servizio di raccolta di alcune frazioni di rifiuti urbani, direttamente presso le utenze e che permette di dedicare l'utilizzo dei contenitori a specifiche utenze (contenitori/cassonetti personalizzati). La raccolta domiciliare, sulla base delle modalità di conferimento dei rifiuti e del posizionamento dei contenitori, si distingue in:
 - **Internalizzata:** le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (e/o conferite in sacchi) posizionati presso le pertinenze delle abitazioni delle utenze servite; i contenitori e i sacchi sono esposti, nei giorni e orari prestabiliti, in punti accessibili ai mezzi di raccolta;
 - **Esternalizzata:** le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (anche interrati e/o seminterrati e press-container), muniti di appositi sistemi di chiusura, posizionati sul suolo pubblico nelle immediate adiacenze delle utenze servite, riservati all'esclusivo utilizzo delle utenze alle quali tali attrezzature sono dedicate;
- **RACCOLTA STRADALE** è il sistema di raccolta che prevede il conferimento delle varie frazioni di rifiuti urbani in contenitori (anche interrati e/o seminterrati) posizionati sul suolo pubblico ed utilizzabili da tutti i cittadini. I contenitori sono raggiungibili in postazioni facilmente accessibili e funzionali alla raccolta del rifiuto indifferenziato e delle principali frazioni merceologiche riciclabili. Rientrano in tale sistema di raccolta anche le postazioni automatiche per la raccolta dei rifiuti di imballaggio;
- **CONFERIMENTO PRESSO CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI:** è il sistema di raccolta che prevede il conferimento diretto, da parte degli utenti, delle diverse frazioni di rifiuti urbani in strutture di servizio, ubicate nei centri urbani o nelle immediate vicinanze degli stessi, debitamente allestite ed attrezzate per il conferimento ed il raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti;
- **RACCOLTA PERIODICA (O A CHIAMATA):** è il sistema di raccolta differenziata che, per particolari frazioni di rifiuto urbano, previo avviso/richiesta dell'utenza al gestore del servizio, prevede la raccolta direttamente a domicilio o nel luogo in cui sono prodotti i rifiuti;
- **RACCOLTA SEPARATA:** è il sistema di raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, per i quali si prevede un servizio di raccolta e trasporto dedicato e/o separato, dal servizio normalmente adottato per le altre frazioni dei rifiuti urbani.



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

2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni dettate dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQrif), tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo. Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, **tali disposizioni si applicano:**

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V del TQRif;

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

Ai fini della presente Carta della Qualità del Servizio sono considerati:

- **Quali gestori dell'attività di gestione delle tariffe: i 113 comuni della provincia di Asti consorziati CBRA**, come di seguito indicati: Agliano Terme, Albugnano, Antignano, Aramengo, Azzano d'Asti, Baldichieri d'Asti, Belveglio, Berzano, San Pietro, Bruno, Bubbio, Buttigliera d'Asti, Calamandrana, Calliano, Calosso, Camerano Casasco, Canelli, Cantarana, Capriglio, Casorzo, Cassinasco, Castagnole delle Lanze, Castagnole Monferrato, Castelbogie, Castelrocchero, Castell'Alfero, Castellero, Castelletto Molina, Castello di Annone, Castelnuovo Belbo, Castelnuovo Calcea, Castelnuovo Don Bosco, Cellarengo, Celle Enomondo, Cerreto, Cerro Tanaro, Cessole, Chiusano, Cinaglio, Cisterna, Coazzolo, Cocconato, Corsione, Cortandone, Cortanze, Cortazzone, Cortiglione, Cossombrato, Costigliole, Cunico, Dusino San Michele, Ferrere, Fontanile, Frinco, Grana Monferrato, Grazzano Badoglio, Incisa Scapaccino, Isola d'Asti, Loazzolo, Maranzana, Mareto, Moasca, Mombaruzzo, Mombercelli, Monale, Monastero Bormida, Mongardino, Montabone, Montafia, Montaldo Scarampi, Montechiaro d'Asti, Montegrosso d'Asti, Montemagno, Montiglio Monferrato, Moransengo-Tonengo, Nizza Monferrato, Olmo Gentile, Passerano Marmorito, Penango, Piea, Pino d'Asti, Piovà Massaia, Portacomaro, Quaranti, Refrancore, Revigliasco d'Asti, Roatto, Robella, Rocca d'Arazzo, Roccaverano, Rocchetta Palafea, Rocchetta Tanaro, San Damiano d'Asti, San Giorgio Scarampi, San Martino Alfieri, San Marzano Oliveto, San Paolo Solbrito, Scurzolengo, Serole, Sessame, Settime, Soglio, Tigliole, Tonco, Vaglio Serra, Valfenera, Vesime, Viale d'Asti, Viarigi, Vigliano d'Asti, Villa San Secondo, Villafranca d'Asti, Villanova d'Asti, Vinchio.



- **Quale gestore della raccolta e trasporto rifiuti e dello spazzamento e del lavaggio delle strade: il RTI composto dalla mandataria A.S.P. S.p.A.** (C.F. e P.I. 01142420056, con sede in Corso Don Minzoni 86, Asti, telefono 0141/434611, PEC asp.asti@pec.it, sito web www.asp.asti.it) e dalla mandante San Germano S.p.A. (C.F. e P.I. 00623920030, sede Corso Svizzera 95, Torino, PEC sangermanosrl@legalmail.it) [il RTI ha eletto domicilio presso la sede legale di Asp sita in Corso Don Minzoni 86 - 14100 Asti, oppure in alternativa presso l'indirizzo pec asp.asti@pec.it], in forza del "Contratto di affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani differenziati e dei servizi di igiene ambientale per i comuni costituenti l'intero ambito territoriale del Bacino Astigiano. – numero gara simog: 8904747 cig. 9606280907" del 22.03.2024.



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

A.S.P. S.p.A. è uno dei gestori di servizi pubblici in ambito provinciale e **ha come missione la condivisione dell'interesse generale inteso come sviluppo del territorio, salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, attenzione e tutela dei lavoratori** non disgiunto dall'equilibrio finanziario e di bilancio.



San Germano S.p.A., società controllata da Iren Ambiente, entrata a far parte del Gruppo IREN nel 2019, **gestisce i servizi di raccolta rifiuti e igiene urbana per circa un milione di abitanti in Italia**, di cui oltre 400 mila in Piemonte, erogando servizi per diversi Consorzi, Enti e Società nella Regione.

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

GESTORE	UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema qualità)	UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema gestione ambientale)	ISO 45001:2018 (Sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro)
A.S.P. S.p.A.	✓	✓	✓
San Germano S.p.A.	✓	✓	✓

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

- Sito di A.S.P. S.p.A., accedendo al seguente link:

<https://asp.asti.it/societa-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/>





2.2 TERRITORI SERVITI

Il territorio servito corrisponde all'Ambito Tariffario "Bacino Astigiano", corrispondente a 113 Comuni di Asti, come elencati nel paragrafo 2.1 della presente Carta.

I dati di produzione dei rifiuti relativi al Bacino Astigiano, insieme alle percentuali di raccolta differenziata eseguita in ogni comune sono consultabili sul sito dell'ISPRA

www.catasto-rifiuti.isprambiente.it



2.3 SCHEMA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO APPLICATO

È stato necessario individuare il posizionamento della gestione operante nel territorio del CBRA nella matrice degli schemi regolatori definiti da ARERA in base al livello effettivo di appartenenza, determinando gli obblighi di qualità che devono essere rispettati. **Lo schema di qualità dei servizi applicabile, tra l'I, il II, il III e il IV, è risultato lo Schema I.**





3. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

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

- **EGUAGLIANZA:** l'erogazione del servizio avviene senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. I gestori si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.
- **IMPARZIALITÀ:** i gestori ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- **CONTINUITÀ:** i gestori garantiscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori si impegnano ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.
- **PARTECIPAZIONE:** per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del gestore ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere, ai sensi della L. 241/1990 e ss.mm. ii. e del D.Lgs. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.



- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i gestori si impegnano a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. I gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica e provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare gli adempimenti formali richiesti agli utenti.
- **CORTESIA:** i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.
- **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI:** i gestori si impegnano, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.
- **QUALITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE:** i gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione progressiva delle fonti di inquinamento.
- **CAUSE DI FORZA MAGGIORE:** il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, indisponibilità degli impianti di trattamento, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il modello organizzativo di raccolta delle varie frazioni di rifiuto dell'Ambito Tariffario "Bacino Astigiano" è così articolato:

	FRAZIONE ORGANICA	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato. Viene incentivato il compostaggio domestico.
	FRAZIONE VERDE	Raccolta effettuata tramite il conferimento diretto degli utenti ai centri di raccolta e/o la raccolta stagionale dedicata ad utenze specificatamente individuate (assegnazione cassonetti).
	CARTA E CARTONE (compresi gli imballaggi)	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato.
	PLASTICA (imballaggi)	Raccolta effettuata (congiunta con la raccolta di imballaggi metallici-lattine), con raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata.
	VETRO (imballaggi)	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale e/o con la raccolta domiciliare internalizzata (solo Villanova).
	VETRO (manufatti in vetro, lastre)	Conferimento ai centri di raccolta comunale (ecocentri).
	METALLI (imballaggi)	Raccolta effettuata congiuntamente agli imballaggi in plastica (lattine), con il sistema stradale e/o la raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata, o conferimento ai centri di raccolta comunale (ecocentri).
	METALLI (rottame metallico)	Conferimento ai centri di raccolta comunale (ecocentri).
	LEGNO (compresi gli imballaggi)	Conferimento ai centri di raccolta comunale (ecocentri).
	TESSILI	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale.
	INGOMBRANTI (compresi RAEE)	Raccolta effettuata con il sistema a chiamata e con conferimento al centro di raccolta comunale (ecocentro).
	RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato.



5. TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il Gestore predispone e mantiene aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenta, ai sensi della Delibera 444/2019/R/Rif ARERA, i seguenti contenuti informativi minimi:



RAGIONE SOCIALE DEL GESTORE che eroga i servizi della raccolta, del trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade;



RECAPITI TELEFONICI, POSTALI E DI POSTA ELETTRONICA per l'invio di reclami, richieste di informazioni, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);



MODULISTICA PER L'INVIO DI RECLAMI, liberamente accessibile e scaricabile;



CALENDARIO E ORARI VIGENTI RELATIVI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta;



INFORMAZIONI IN MERITO A EVENTUALI CAMPAGNE STRAORDINARIE di raccolta dei rifiuti urbani;



ISTRUZIONI PER IL CORRETTO CONFERIMENTO DEI RIFIUTI URBANI al servizio di raccolta e trasporto;



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;



PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA CONSEGUITA NEL COMUNE, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;



CALENDARIO E ORARI DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio;



I RECAPITI TELEFONICI PER IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF.

Le informazioni elencate sono rese disponibili all'indirizzo internet di ASP:

asp.asti.it/igiene-urbana/





6. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

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


Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli obblighi di servizio previsti dall’Allegato A della Delibera 15/2022/R/RIF(A.R.E.R.A.), in relazione allo schema regolatorio di riferimento (schema I). Si precisa che **non si riportano gli standard generali di qualità di cui all’art 53 poiché non applicabili allo Schema I:**

Adozione e pubblicazione di un’unica Carta della Qualità del servizio per gestione di cui all’art. 5


Obblighi di servizio	Schema I
Modalità di fruizione: la Carta della Qualità del servizio è scaricabile dal sito web di A.S.P. S.p.A. all’indirizzo https://asp.asti.it/societa-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/	



Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 13, all'art. 17 e all'art. 18

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Qualora vi sia un reclamo o richiesta scritta di informazioni riguardante il servizio di raccolta e trasporto rifiuti o di spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inoltrare la richiesta al gestore operativo. Quest'ultimo fornirà riscontro all'utente.</p> <p>Accessibilità: apposito modulo per il reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore.</p> <p>Contenuti minimi della risposta:</p> <ul style="list-style-type: none">• il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;• il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;• la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;• la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;• l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.	

Obblighi di servizio telefonico di cui all'art. 20 e all'art. 22

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: i gestori hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata (valido per le utenze Tari riferite a immobili di Comuni che avessero opzionato questo servizio), richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p> <p>Il numero verde è: 800 713628 dal lunedì al venerdì, dalle 8 ore 20 (festivi esclusi).</p> <p>Le utenze dei Comuni del Bacino Astigiano che non hanno opzionato il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio [e cioè Albugnano, Bubbio, Cantarana, Cassinasco, Castelboglione, Castelrocchero, Cessole, Costigliole, Grazzano Badoglio, Loazzolo, Mombercelli, Monastero Bormida, Montabone, Montegrosso D'asti, Olmo Gentile, Roccaverano, Rocchetta Palafea, San Damiano D'asti, San Giorgio Scarampi, San Paolo Solbrito, Serole, Sessame, Vesime], possono accedere ai Centri di Raccolta comunale (cd. Ecocentri) presenti sul territorio. Il gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del lavaggio delle strade, gestisce direttamente gli Ecocentri di Nizza e Grazzano Badoglio, i cui orari di apertura sono indicati sul sito di Asp al link https://asp.asti.it/azienda-asti/contatti/. Gli altri Ecocentri presenti sul territorio sono invece gestiti dalla società GAIA S.p.A. e per ottenere le informazioni utili ad accedere è possibile consultare il sito ufficiale https://gaia.at.it/ecostazioni/ oppure scarica l'App ECOGAIA.</p>	



Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art. 29 e all'art. 30

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per gli utenti dei comuni che abbiano opzionato tale servizio. Il servizio di ritiro su chiamata è valido per le utenze Tari riferite a immobili di Comuni che avessero opzionato questo servizio.</p> <p>Il numero verde è: 800 713628 dal lunedì al venerdì, dalle 8 ore 20 (festivi esclusi)</p> <p>Le utenze dei Comuni del Bacino Astigiano che non hanno opzionato il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio [e cioè Albugnano, Bubbio, Cantarana, Cassinasco, Castelboglione, Castelrocchero, Cessole, Costigliole, Grazzano Badoglio, Loazzolo, Mombercelli, Monastero Bormida, Montabone, Montegrosso d'Asti, Olmo Gentile, Roccaverano, Rocchetta Palafea, San Damiano d'Asti, San Giorgio Scarampi, San Paolo Solbitro, Serole, Sessame, Vesime], possono accedere ai Centri di Raccolta comunale (cd. Ecocentri) presenti sul territorio. Il gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del lavaggio delle strade, gestisce direttamente gli Ecocentri di Nizza e Grazzano Badoglio, i cui orari di apertura sono indicati sul sito di Asp al link https://asp.asti.it/azienda-asti/contatti/. Gli altri Ecocentri presenti sul territorio sono invece gestiti dalla società GAIA S.p.A. e per ottenere le informazioni utili ad acedervi è possibile consultare il sito ufficiale https://gaia.at.it/ecostazioni/ oppure scarica l'App ECOGAIA.</p>	

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art.32

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade, ricevuta la segnalazione via posta, mail, telefono (Il numero verde messo a disposizione degli utenti è: 800 713628 attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20, festivi esclusi), per disservizi o per la riparazione di contenitori per la raccolta porta a porta, interviene per risolvere il disservizio.</p>	

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade (A.S.P. S.p.A.) predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, e traccia nel tempo eventuali e successive aggiornamenti.</p>	



Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'art. 35.2

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione del rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p> <p>Si riporta nell'Allegato 1 della presente carta, il calendario completo delle raccolte (metodologia e, nel caso di raccolta domiciliare internalizzata, anche il/i giorno/i settimanali) di ogni frazione di rifiuto in tutti e 113 Comuni del Bacino Astigiano. Tale calendario è riportato altresì sull'applicazione per smartphone Junker, cui rinvia il calendario presente sul sito internet istituzione di ASP.</p>	

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'art. 42.1

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade predispone un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.</p> <p>Lo spazzamento viene erogato nei seguenti comuni del Bacino Astigiano: Nizza Monferrato, Canelli, Rocchetta Tanaro, Castello di Annone, Villanova. Le informazioni sui giorni in cui viene erogato il servizio indicate sul sito di ASP al link https://asp.asti.it/igiene-urbana/</p>	

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48

Obblighi di servizio	Schema I
<p>Modalità di fruizione: il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade ha attivato un numero verde gratuito dedicato al pronto intervento con passaggio diretto, a un operatore di pronto intervento a cui operatori qualificati possono rivolgersi per fare richieste di rimozione di rifiuti abbandonati che possano ostacolare la viabilità o impattare sulle condizioni igieniche-sanitarie, richieste di rimozione di rifiuti stradali in seguito ad incidenti che possano ostacolare la viabilità o creare situazioni di pericolo, richieste di intervento per errato posizionamento o rovesciamento contenitori che possano ostacolare la viabilità.</p> <p>Il numero verde è: 800739394 (attivo 24h/24, 7 giorni/7)</p>	



7. TRATTAMENTO E PROTEZIONE DEI DATI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato dal D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27/04/2016 (G.D.P.R.). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate sole i trattamento e le operazioni necessarie a tal fine, quali, titolo non esaustivo, raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione.

Gli elementi di dettaglio relativi al trattamento dei dati personali sono reperibili all'apposita sezione della home page dei gestori.



8. VALIDITÀ DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La presente Carta di qualità del Servizio ha coincidente con la durata del contratto di servizio.

Su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a nuovi e diversi interventi normativi o regolamentari, a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla variazione della schema di qualità dei servizi o in occasione del nuovo affidamento dei servizi .