

Comune di Sant'Alessio con Vialone

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario	4
Parte 1 - Informazioni generali	
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
❏ Posizionamento della Gestione di Sant'Alessio con Vialone nella matrice degli schemi regolatori12	
❏ Schema regolatorio I	12
Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti	
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	14
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	14
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	15
2.2. La Tariffa del servizio	16
2.2.1. Come si calcola	16
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	16
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	16
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	17
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati	17

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione	17
2.3.1. Come presentare un reclamo	17
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	18

Parte 3 - Raccolta e trasporto e lavaggio e spazzamento delle strade

3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	19
3.1.1. Raccolta porta a porta.....	20
Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	22
Sostituzione delle attrezzature per la raccolta	22
3.1.2. Raccolta di prossimità	22
3.1.3. Conferimento dei rifiuti vegetali.....	22
3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata.....	22
3.1.5. Centro di raccolta.....	23
3.1.6. Recupero dei servizi	24
3.1.7. Disservizi	24
3.1.8. Pronto Intervento	25
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	25
4.1.1. Recupero dei servizi	26
4.2. Reclami e richieste scritte di informazione	26
4.2.1. Come presentare un reclamo	26
4.2.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	26

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Sant'Alessio con Vialone, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA, mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune di Sant'Alessio con Vialone - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con deliberazione di Giunta comunale e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti

<https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/carta-della-qualita-del-servizio>

- di ASM Pavia S.p.A. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.asm.pv.it/>).

Glossario

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";

- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **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;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;

- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **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 decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **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'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Parte 1. Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali, ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune di Sant'Alessio con Vialone è pertanto Ente Territorialmente Competente per l'area che coincide con i propri confini geografici comunali e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

1.2. Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che 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.

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Sant'Alessio con Vialone sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso;
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** ASM PAVIA S.p.A., società in house le cui quote, al 31/12/22, sono detenute dai Comuni di: Pavia, Albuzzano, Battuda, Belgioioso, Bereguardo, Borgarello, Bornasco, Carbonara al Ticino, Casorate Primo, Cava Manara, Ceranova, Certosa di Pavia, Costa de Nobili, Cura Carpignano, Giussago, Landriano, Lardirago, Linarolo, Marcignago, Marzano, Mezzana Rabattone, Pieve Porto Morone, Rognano, Roncaro, San Genesio, San Martino Siccomario, San Zenone Po, Sant'Alessio con Vialone, Sommo, Torre d'Isola, Travacò Siccomario, Trivolzio, Trovo, Valle Salimbene, Vellezzo Bellini, Vidigulfo, Villanova d'Ardenghi, , Unione Comuni Badia Pavese, Monticelli Pavese e Santa Cristina e Bissone, Zeccone, Zerbo Zerbolò.

1.4. Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1. Posizionamento della Gestione di Sant'Alessio con Vialone nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Sant'Alessio con Vialone è collocata nel **1° Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

L'Ente Territorialmente Competente, ovvero il Comune di Sant'Alessio con Vialone, ha determinato il collocamento in tale Quadrante senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune di Sant'Alessio con Vialone sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo **Schema regolatorio I** prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata, ma non di standard generali di qualità.

OBLIGHI DI SERVIZIO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, lo stesso Comune di Sant'Alessio con Vialone è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti:

- un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800-193-890

che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o le prestazioni afferenti alle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti erogate dal Comune di Sant'Alessio con Vialone. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- *dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00;*
- *sabato dalle ore 08:30 alle ore 12:30.*

- Gli utenti cittadini possono recarsi presso il Comune di Sant'Alessio con Vialone per richiedere informazioni sulla TARI.
- L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/privacy>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: email dpo.italia@gmail.com - pec erika.bianchi@pec.it

Di seguito si riportano le principali informazioni sul Comune di Sant'Alessio con Vialone:

- Sede: Via Vittoria 18, 27016 Sant'Alessio con Vialone (PV)
- P. IVA: 00493580187
- telefono: 0382 954864

- e-mail: protocollo@comune.santalessioconvialone.pv.it
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.santalessioconvialone.pv.it
- sito Web: <https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/home>

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata al Comune alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile e comunque entro i termini del regolamento TARI , a mezzo:

- e-mail protocollo@comune.santalessioconvialone.pv.it
- sportello fisico Ufficio Tributi presso: Via Vittoria 18, 27016 Sant'Alessio con Vialone (PV)
- - ➔ utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici comunali.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completa dei seguenti allegati:

- documento di identità se inviata tramite e-mail
- visura catastale aggiornata
- atto comprovante il titolo di occupazione (proprietà, affitto, ...)

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente/Cittadino.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile disponibile presso gli uffici comunali.

dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC protocollo@pec.comune.santalessioconvialone.pv.it.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

Per le Utenze domestiche in caso di utilizzo del D.P.R. 158/1999, aggiornato secondo il contenuto della delibera n. 443/2019, n. 363/2021 e n. 15/2022 di Arera e del nuovo metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti (MTR-2), quale criterio di commisurazione delle tariffe, la parte fissa della tariffa per le utenze domestiche si calcola, secondo quanto previsto al punto 4.1 dell'allegato 1) al D.P.R. 158/1999, prendendo a riferimento l'importo dovuto da ogni singola utenza, ponderato sulla base di un coefficiente di adattamento relativo al numero degli occupanti ($K_a(n)$) ed alla superficie dei locali occupati o condotti, in modo da privilegiare i nuclei familiari più numerosi e le minori dimensioni dei locali.

Per le Utenze non domestiche in caso di utilizzo del D.P.R. 158/1999, aggiornato secondo il contenuto della delibera n. 443/2019, n. 363/2021 e n. 15/2022 di Arera e del nuovo metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti (MTR-2), quale criterio di commisurazione delle tariffe, la parte fissa della tariffa per le utenze non domestiche si calcola, secondo quanto previsto al punto 4.3 dell'allegato 1) al D.P.R. 158/1999, potendosi assumere come termine di riferimento l'importo dovuto da ogni singola utenza, ponderato sulla base di un coefficiente relativo alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività ($K_c(ap)$), per unità di superficie assoggettabile a tariffa.

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso tre (3) rate di pagamento. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato alla scadenza perentoria indicata nella richiesta di pagamento, non meno di 20 giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità: Modello F24 o PAGOPA.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo

2.2.3. Rateizzazione degli importi addebitati

Si rimanda alla lettura del Regolamento TARI del Comune di Sant'Alessio con Vialone approvato Delibera n. 14 del 22/07/2014 disponibile sul sito internet istituzionale nella sezione Trasparenza gestione rifiuti (<https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti>.)

2.2.4 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati e si rimanda alla lettura del Regolamento TARI del Comune di Sant'Alessio con Vialone approvato Delibera n. 14 del 22/07/2014 disponibile sul sito internet istituzionale nella sezione Trasparenza gestione rifiuti (<https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti>.)

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi non dovuti verranno scaricati entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente/Cittadino può presentare un reclamo scritto al seguente indirizzo email protocollo@comune.santalessioconvialone.pv.it afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio.

La richiesta deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- Intestazione Utente (riportato sull'avviso di pagamento);
- indirizzo (riportato sull'avviso di pagamento).

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, nel Comune di Sant'Alessio con Vialone il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società ASM Pavia S.p.A. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda dette attività ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.193.890

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi e/o le prestazioni afferenti alle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani di competenza della Società. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00
- sabato dalle 08:30 alle 12:30.

Inoltre, ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- il sito web www.asm.pv.it su cui gli Utenti/Cittadini possono trovare le informazioni relative al servizio erogato e tramite il quale è possibile inviare richieste di informazioni, reclami, segnalazioni;
- la App "Io amo Pavia", disponibile per smartphone e tablet tramite la quale gli utenti possono verificare come conferire ogni tipologia di rifiuto, controllare i calendari della raccolta porta a porta, trovare i centri di raccolta più vicini, prenotare il ritiro ingombranti e grazie alle notifiche push restare sempre aggiornati sulle novità del servizio. La funzione "Alert" ricorda inoltre il rifiuto da esporre ogni sera. IoAmoPavia è disponibile gratuitamente per Android e per iOS.

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: ASM Pavia S.p.A.
- Sede legale e amministrativa: Via Donegani, 7/21 – 27100 Pavia (PV)
- Telefono: 0382.434611
- Fax: 0382.434893
- E-mail: asmpv@asm.pv.it
- E-mail certificata: segreteria.asm@cert.asm.pv.it
- E-mail DPO: dpo@asm.pv.it
- Info, reclami e segnalazioni: ioamopavia@asm.pv.it

Orari portineria

Dal lunedì al giovedì dalle ore 08:00 alle ore 17:00 (orario continuato)

Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Nel Comune di Sant'Alessio con Vialone la raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante servizio porta a porta e, in modo residuale, mediante raccolta di prossimità/stradale. Modalità e frequenze della raccolta porta a porta sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Comune di Sant'Alessio con Vialone (<https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/avvisi/2024/calendario-2025-339132-1-6a3cd62ec600128ae7fb47b006c2d458>)

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- data e fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

3.1.1 Raccolta porta a porta

Presa visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella seguente fascia oraria: **dopo le ore 21.00 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.**

Gli appositi sacchetti o contenitori devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi. In casi particolari e per motivate esigenze ASM PAVIA potrà accedere alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

I rifiuti esposti in orari difforni da quelli indicati potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web del Comune di Sant'Alessio con Vialone (<https://www.comune.santalessioconvialone.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-orari-e-modalita-di-raccolta-dei-rifiuti#149745>)

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta porta a porta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Raccolta secco residuo

Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchi o sacchetti di colore grigio semitrasparente, bidoni carrellati e eccezionalmente per grandi utenze o condomini anche cassonetti al cui interno i rifiuti possono essere collocati in sacchi di plastica o carta senza obblighi specifici.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; pannolini, assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).</i>

Raccolta frazione organica

Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile contenuti in bidoncini (mastelli) di colore marrone, in bidoni carrellati o eccezionalmente cassonetti, di colore marrone.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, etc.</i>
Note	<i>All'interno dei sacchetti possono essere conferite anche piccole quantità di rifiuti vegetali.</i>

Raccolta carta e cartone

Esposizione	<i>Conferimento di materiale in cartone pressato e legato, sacchi o sacchetti preferibilmente in carta;</i>
Tipologia rifiuto	<i>Solo carta e cartone, privi di nastri adesivi, punti metallici e altri materiali non cellulosici (come ad esempio il film di plastica che avvolge le riviste). Giornali, riviste, scatole appiattite per occupare meno spazio.</i>
Note	

Raccolta imballaggi in multimateriale leggero

Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchi o sacchetti (di colore giallo semitrasparente),</i>
Tipologia rifiuto	<i>Con "multimateriale leggero" si intende la frazione di rifiuti composta dagli imballaggi in plastica e dagli imballaggi (o prodotti simili, come per es. caffettiere) in alluminio, acciaio e banda stagnata.</i>
Note	

Vetro

Esposizione	Campana del vetro
Tipologia rifiuto	vetro

Consegna delle attrezzature per la raccolta

Una volta aperta la propria posizione TARI presso il Comune di Sant'Alessio con Vialone, l'utente potrà ritirare il bidoncino marrone, i sacchi grigi per l'indifferenziato e quelli gialli per il multimateriale leggero e calendario dei rifiuti presso la sede Comunale in via Vittoria 18, 27016, Sant'Alessio con Vialone (PV).

Sostituzione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere la sostituzione delle stesse presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico, contattando il numero l'ufficio tributi
- scrivendo all'indirizzo di posta: protocollo@comune.santalessioconvialone.pv.it
- direttamente presso gli uffici comunale dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

ASM Pavia S.p.A. ha dislocato e gestisce nel territorio del Comune una serie di contenitori per la raccolta di: pile e accumulatori, farmaci scaduti, oli animali e vegetali esausti oltre alle campane per la raccolta del vetro.

3.1.2 Conferimento dei rifiuti vegetali

Rifiuti vegetali, potature o grandi quantità di rifiuti vegetali, possono essere conferiti negli appositi cassoni presenti nell'isola ecologica comunale, aperta il mercoledì e il sabato dalle 10.00 alle 13.00.

3.1.3 Servizio di ritiro su chiamata

ASM Pavia S.p.A. garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con oneri aggiuntivi posizionati a cura dell'Utente a bordo strada.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde 800.190.890
- tramite l'app Io amo Pavia
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: asmpv@asm.pv.it

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente, salvo accordo con l'Utente di eseguire il servizio in data posticipata rispetto a quanto proposto dal Gestore in fase di prenotazione del servizio.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

3.1.4 Centro di raccolta

ASM Pavia S.p.A. offre ai cittadini residenti nel Comune un servizio gratuito di conferimento dei rifiuti presso il Centro di raccolta, ovvero presso la piattaforma ecologica ubicata sulla strada che porta alla frazione Vialone.

Gli orari di apertura del centro sono riportati nel calendario di raccolta comunale annualmente fornito agli Utenti.

Nel centro possono essere portate - nel rispetto della normativa vigente e fatta eccezione per la frazione umida - tutte le tipologie di rifiuto quali:

- rifiuti urbani misti
- carta e cartone
- vetro, in qualsiasi forma
- lattine in alluminio
- contenitori a banda stagnata
- contenitori in metallo/latta per conserve alimentari, pelati, tonno, etc.
- bottiglie e flaconi in plastica
- materiale legnoso (legname, cassette e mobilio)
- residui di potature, sfalci, erba e fogliame
- materiale in ferro
- frigoriferi e congelatori
- televisori, computer e monitor,
- lavatrici, lavastoviglie e boiler
- pile esaurite
- accumulatori e batterie esauste
- oli alimentari
- ingombranti

- bombolette spray (TFX)
- rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini residenti nel comune di Sant'Alessio con Vialone (Utenti domestici) provvisti di documento di identità.

3.1.5 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, ASM Pavia S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.1.6 Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- attraverso il Servizio telefonico al numero verde 800.193.890
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: ioamopavia@asm.pv.it
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA.
- compilando online il form presente sul sito internet della Società,
- attraverso la App "Io Amo Pavia".

ASM Pavia S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

3.1.7 Pronto Intervento

ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde:

800.193.890

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ASM Pavia S.p.A. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

4.1 Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale che avviene ogni primo venerdì del mese.

ASM Pavia S.p.A. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;

4.1.1 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* Servizi ASM Pavia S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

4.2 Reclami e richieste scritte di informazione

4.2.1 Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto ad ASM Pavia S.p.A. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il form dedicato accessibile dalla home page del sito web del Gestore (<https://www.asm.pv.it/asm-informa/info-segnalazioni-e-reclami/>). Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA
- all'indirizzo di posta elettronica: ioamopavia@asm.pv.it asmpv@asm.pv.it
- compilando online il modulo presente sul sito internet della Società.

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche in carta libera purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- indirizzo

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

4.2.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare ad ASM Pavia S.p.A. richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA
- all'indirizzo di posta elettronica: ioamopavia@asm.pv.it
- compilando online il modulo presente sul sito internet della Società,

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.