

A stylized landscape illustration in shades of green and blue. The top half shows a light blue sky with two white, fluffy clouds. A small green sprout with two leaves is positioned above the word 'dei'. The middle section features a large, rounded green hill. On the left, a large, leafy green tree stands prominently. To its right, there are silhouettes of buildings: a small square structure, a taller rectangular building with a grid of windows, and a house with a gabled roof. A small green sprout with two leaves is also positioned above the house. The bottom section shows a dark green foreground with a stylized sun logo on the left and the company name on the right.

Carta dei Servizi Ambientali



Azienda
Servizi
Territoriali S.p.A.

Approvata con determinazione dell'Amministratore Unico del 09.09.2019

Redatta secondo:

- la Direttiva del Presidente Consiglio dei ministri 27/01/1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;
- la Legge Regionale n. 26 del 12.12.2003 «Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche»;
- la Delibera della Giunta Regionale del 12.12.2007 n. 8/6144.



CARTA DE I SERVIZI

1. Che cosa è
2. Dove trovarla

4 
4 

TUTELA DEL CLIENTE

1. Accessibilità alle informazioni
2. Reclami
3. Organi di tutela

5 
6 
6 

**PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

1. Raccolta differenziata
2. Raccolta indifferenziata e tessili sanitari
3. Rifiuti ingombranti
4. Pulizia strade
5. Centro di raccolta
6. Altre attività

7 
10 
10 
11 
12 
14 

**STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
TARIFFA RIFIUTI**

1. Tariffa del Servizio
3. Campagne di informazione e sensibilizzazione
4. Validità della Carta

18 
21 
21 

Modulo reclamo



1. Che cosa è

La Carta dei servizi, predisposta in attuazione della Legge Regionale n. 26 del 2003 e redatta secondo lo schema della Regione Lombardia, ha l'obiettivo di assicurare un sostegno concreto alle aspettative dei cittadini per l'ottenimento di un servizio a regola d'arte e con caratteristiche misurabili.

A.S.T. SpA si impegna a erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una scelta di trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Azienda: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La presente carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati per i quali si paga la Tariffa; gli stessi sono disciplinati da un contratto di servizio tra A.S.T. SpA e Comune di Travagliato (soggetto affidatario).

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comune e Azienda e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.

Il "Contratto di servizio" regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società affidataria del servizio e A.S.T. SpA secondo le regole stabilite dal Comune di Travagliato.

2. Dove trovarla

La Carta dei servizi viene consegnata da A.S.T. SpA a ciascuna utenza di Travagliato, è disponibile sul sito <https://www.aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti/> e può inoltre essere richiesta gratuitamente allo sportello rifiuti in Via Breda 18/A.



I rapporti tra i cittadini e A.S.T. SpA sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza
- partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

1. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, A.S.T. SpA mette a disposizione i seguenti strumenti:

SERVIZIO	COME FUNZIONA
<p>Sportello rifiuti Chiarimenti su:</p> <ul style="list-style-type: none">• servizi sul territorio, fatturazione TAR;• reclami per mancato rispetto degli standard, per errori di conteggio sulle fatture;• richieste di rimborso;• suggerimenti;• denuncia di occupazione, variazione, cessazione di locali/aree a disposizione;• servizi in convenzione alle aziende;• iniziative per agevolazione delle raccolte differenziate <p>Numero verde 800 437 678 per mancati ritiri e segnalazioni da lunedì al venerdì 8:00 - 20:00 sabato 9:00 - 15:00</p>	<p>Sportello: telefono: 030 6864960</p> <p>Indirizzo e-mail: rifiuti@aziendaserviziterritoriali.com astspa@pec.aziendaserviziterritoriali.com</p> <p>Via Breda 18/A Travagliato</p> <p>Per gli orari di apertura al pubblico consulta il sito</p> <p>www.aziendaserviziterritoriali.com</p> 



2. Reclami

Il cliente può segnalare il mancato rispetto dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'A.S.T. SpA. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo, allegato a questa Carta dei Servizi e reperibile <https://www.aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti/>

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta o per e-mail o consegnando il reclamo alla sede di A.S.T. SpA.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, A.S.T. SpA comunica l'esito finale, verbalmente o con risposta scritta, secondo la richiesta dell'utente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà informato sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Nella risposta scritta l'Azienda si impegna ad indicare, l'esito finale del reclamo ed i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

3. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da A.S.T. SpA erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti, così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano.

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio Via Luigi Einaudi 23 Brescia, Ufficio relazioni con il pubblico <http://www.bs.camcom.it>

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore. La procedura non

comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo. In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti per i servizi, l'interessato può rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori ed attivare la procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale e gratuita della controversia. Il Gestore, ricevuta la richiesta di avvio di procedura di conciliazione, dovrà convocare una apposita riunione tra le parti entro il termine di 15 giorni e chiudere la procedura entro i successivi 15 giorni.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI SERVIZI AMBIENTALI

A.S.T. SpA è una società di capitale pubblico, di proprietà del Comune di Travagliato. Le modalità di svolgimento dei servizi ambientali sono descritte nel contratto di servizio esistente tra A.S.T. SpA e l'appaltatore. A.S.T. SpA fornisce tramite l'appaltatore un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media dal 2016 al 2018 l'Azienda ha gestito ogni anno circa 5500 tonnellate di rifiuti, mantenendo la media della raccolta differenziata all'84,85%.

Di seguito sono descritte le attività di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti:

1. Raccolta differenziata

Gli utenti dovranno tenere all'interno della loro proprietà i sacchi e le attrezzature ed esporli a bordo strada, con il minimo anticipo sull'orario di raccolta ed entro le ore 6:00 del giorno da calendario, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro. I contenitori a svuotamento avvenuto devono essere ritirati tempestivamente a cura dell'utenza, che ne cura altresì la periodica pulizia. Non saranno ritirati i contenitori o i sacchi qualora i rifiuti non fossero conformi per natura o esposizione a quanto previsto nel presente documento.



Carta e cartone



Mediante servizio "porta a porta" su tutto il territorio comunale, con frequenza settimanale, nel giorno di Martedì tra le ore 6.00 e le ore 14.00.

Il materiale sarà di norma conferito a bordo strada in contenitori, oppure in cartoni o in sacchi purché di carta. Il cartone dovrà essere piegato e pressato per ridurre l'ingombro e la dispersione.

Le utenze condominiali e le utenze non domestiche potranno utilizzare bidoni carrellati della capacità di 120-240 litri di colore blu da richiedere allo sportello rifiuti A.S.T. S.p.A.

Imballaggi in plastica



Mediante servizio "porta a porta" su tutto il territorio comunale, con frequenza settimanale, nel giorno di Martedì contestualmente alla carta. Per il conferimento del materiale verranno utilizzati sacchi in polietilene semitrasparenti gialli da 60, 120 litri reperiti presso i distributori di A.S.T. SpA collocati sul territorio, mediante badge, oppure mediante sacchi trasparenti. Le utenze condominiali e le utenze non domestiche che ne abbiano fatto richiesta, potranno utilizzare bidoni carrellati della capacità di 120-240 litri di colore giallo.

Imballaggi in vetro e metallo



Mediante servizio "porta a porta" su tutto il territorio comunale, con frequenza settimanale, nel giorno di Giovedì con contenitori rigidi da 25-35 litri, con orario come per i precedenti servizi.

Le utenze condominiali e le utenze non domestiche che ne abbiano fatto richiesta, potranno utilizzare bidoni carrellati della capacità di 120-240 litri di colore verde.



Frazione organica domestica

Mediante servizio porta a porta su tutto il territorio comunale, con frequenza bisettimanale nei giorni di Lunedì e Giovedì con orario come per i precedenti servizi e nei mesi da giugno ad agosto anche al Sabato. Il conferimento della frazione organica verrà effettuato dall'utenza mediante:

- bidoncini da 7 litri per le utenze domestiche per uso interno, e contenitori stradali da 20 – 35 litri;
- bidoni carrellati da 120-240 litri per le utenze non domestiche

In aggiunta ai contenitori di cui sopra, le utenze dovranno utilizzare sacchetti in materiale biodegradabile-compostabile secondo la norma EN 13432, aventi capacità indicativa di circa litri. 7, da immettere successivamente nel bidoncino o nel bidone carrellato fornito.

Pile esauste

Le pile esauste saranno conferite, a cura degli utenti negli appositi contenitori collocati dall'Azienda sul territorio comunale ed al centro di raccolta.

L'azienda provvederà allo svuotamento dei contenitori collocati presso i punti indicati con frequenza minima mensile, avviando il materiale ad impianti autorizzati.

Medicinali scaduti o inutilizzati

I farmaci scaduti o inutilizzati saranno conferiti, a cura degli utenti, in contenitori specifici collocati dall'Azienda sul territorio comunale ed al centro di raccolta.

L'azienda provvederà allo svuotamento dei contenitori collocati presso i punti indicati con frequenza minima mensile, avviando il materiale a impianti autorizzati.

Raccolte presso feste, fiere e iniziative pubbliche

In occasione di feste popolari, fiere, sagre, manifestazioni varie, l'azienda colloca idonei contenitori, per la raccolta delle tipologie di rifiuto sopra descritte e provvederà al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

Sono oggetto del presente articolo i seguenti eventi: Travagliato Cavalli, Fiera delle Palme, Feste di associazioni e organizzazioni politiche, Feste patronali e analoghe.



2. Raccolta indifferenziata e tessili sanitari

Per "frazione secca indifferenziata" si intende l'insieme dei rifiuti non passibili di recupero di materia, destinati allo smaltimento.

A titolo di esempio: poliaccoppiati e carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con residui ineliminabili del contenuto; stoviglie rotte e cocci; residui di pulizia degli ambienti; pannolini, assorbenti, garze, cerotti, lamette; stracci sporchi; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Il conferimento della frazione secca indifferenziata verrà effettuato al mercoledì mediante sacchi in polietilene da 30, 60, 110 litri grigi semitrasparenti direttamente reperiti dagli utenti presso i distributori pubblici mediante utilizzo di badge. **Possano essere utilizzati unicamente i sacchi ufficiali recanti il logo "A.S.T. SpA - Comune di Travagliato".**

L'utente può aderire al servizio di ritiro esclusivo di rifiuti "tessili sanitari" (pannolini e traverse) tramite modulistica scaricabile dal sito o reperibile presso lo sportello rifiuti A.S.T. Il conferimento verrà effettuato al mercoledì e al sabato mediante sacchi in polietilene da 30, 60 litri viola semitrasparenti direttamente reperiti dagli utenti presso i distributori pubblici mediante utilizzo di badge. **Possano essere utilizzati unicamente i sacchi ufficiali recanti il logo "A.S.T. SpA - Comune di Travagliato".**

A.S.T. SpA potrà in qualsiasi momento, con proprio personale o con personale appositamente incaricato, effettuare controlli e verifiche di diversa natura sulla modalità di raccolta e sulla composizione del materiale presente nei sacchi.

L'orario di ritiro è compreso tra le ore 6.00 e le ore 14.00, restano confermate le precedenti regole di esposizione.

3. Rifiuti ingombranti

A.S.T. SpA organizza un servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti (legno, mobili, sanitari, materassi, etc) presso la piattaforma ecologica, con contestuale loro pesatura al fine di imputarli nella quota variabile della tariffa, allo scopo di responsabilizzare gli utenti e coinvolgerli nella riduzione del loro smaltimento, comportante un elevato costo ambientale ed economico per la collettività. Presso il centro di raccolta è disponibile un container per la loro raccolta, previo controllo e pesatura



dei rifiuti da parte dell'operatore di custodia. Per le utenze domestiche è calendarizzato mensilmente il servizio di ritiro a domicilio di ingombranti ed elettrodomestici previa prenotazione fino a 3 pezzi.

4. Pulizia strade

Il servizio comprende lo spazzamento meccanizzato e pulizia manuale del suolo pubblico o soggetto a servitù di transito pubblico, dai rifiuti di ogni sorta. Il servizio è svolto sul territorio comunale, inclusi i vicoli del centro storico e i piazzali del centro sportivo.

Il servizio di pulizia meccanizzata prevede la pulizia del suolo pubblico mediante apposita spazzatrice meccanica, preceduta da un operatore appiedato e munito soffiatore.

Gli interventi di pulizia meccanizzata avvengono con impiego di idonea autospazzatrice aspirante dotata di sistema ad acqua per l'abbattimento delle polveri e di doppia spazzola per l'effettuazione della pulizia su entrambi i lati delle carreggiate a senso unico.

È effettuato lo spazzamento combinato sul viale compreso tra Cimitero e Scuole, con frequenza giornaliera in occasione della festività di Ognissanti e giornate precedente e successiva (31 Ottobre, 1 Novembre, 2 Novembre), inclusa l'asportazione del fogliame.

L'azienda garantisce inoltre il servizio di spazzamento meccanizzato in occasione del Carnevale e per la rimozione del fogliame autunnale. Nel caso il servizio oggetto del presente articolo non dovesse essere svolto per ragioni inerenti la situazione atmosferica (pioggia battente o neve) o per festività infrasettimanale, sarà recuperato. La pulizia manuale è effettuata giornalmente nei giorni feriali da operatore dotato di idonea attrezzatura.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compreso lo svuotamento dei cestini delle aree pubbliche.

Laddove si rendesse necessario, nell'ambito del servizio di pulizia manuale, l'azienda inoltre provvederà alla rimozione, trasporto e smaltimento di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico.

Tali interventi di rimozione si effettueranno entro le 24 ore successive alla segnalazione inoltrata ai competenti uffici di A.S.T. SpA.

A.S.T. SpA provvede alla pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale, effettuando la raccolta, il trasporto e il recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dagli ambulanti e lo spazzamento dell'area.



Il servizio si svolge tra le ore 13,30 e le ore 15,30 del giorno di mercato. L'osservanza delle modalità di conferimento dei rifiuti da parte dei gestori dei banchi di vendita è controllata dalla Vigilanza Urbana, che assicurerà anche il rispetto del divieto di circolazione sino al completamento delle operazioni di pulizia.

A.S.T. SpA provvede alla raccolta, trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti in occasione di eventi quali mercatini, fiere, spettacoli, feste e ai relativi servizi di spazzamento ed al periodico svuotamento dei contenitori, con frequenza tale da permettere un regolare conferimento dei rifiuti da parte delle utenze. Alla conclusione di ciascun evento, provvederà alla rimozione dei contenitori e allo spazzamento completo delle superfici se necessario.

5. Centro di raccolta

La piattaforma ecologica, ubicata in via Romanino, consente il conferimento delle seguenti frazioni di rifiuto differenziato esclusivamente agli utenti del Comune che esibiscono la tessera EcoCard:

RIFIUTI NON PERICOLOSI

Rifiuti depositati	Modalità (il numero e la tipologia dei contenitori potrebbero subire variazioni a seconda della stagionalità e delle necessità)
Batterie e pile	Contenitore rigido in plastica 0,2 mc.
Imballaggi contenenti residui di sostanza pericolose o contaminati	Contenitore rigido in plastica 0,5 mc. chiuso con tettoia
Olii e grassi commestibili	Contenitore rigido in plastica 1 mc. dotato di dispositivo anti-traboccamento e base grigliata di contenimento pari volume, collocato sotto tettoia su pavimentazione con caditoia e pozzetto raccolta
Verde	Container aperto 30 mc. in acciaio
Imballaggi in plastica	Elettrocompattatore 20 mc.
Metalli	Container aperto da 30 mc.
Imballaggi metallici	Cassonetto da 3 mc. chiuso sotto tettoia



Imballaggi in carta e cartone	Elettrocompattatore da 20 mc.
Rifiuti ingombranti	Container aperto da 30 mc.
Vetro	Container aperto da 20 mc.
Umido	Container aperto da 20 mc.
Carta e cartone	Container coperto da 20 mc.
Polistirolo	Big bag
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	Container aperto da 20 mc.
Legno	Container da 30 mc. in acciaio
Abiti usati	Contentori vari

È delimitata una stazione di travaso per lo stoccaggio temporaneo (48 ore) dei rifiuti urbani indifferenziati, area circoscritta inibita al pubblico, allo scopo di ottimizzare la raccolta e lo smaltimento del rifiuto.

RIFIUTI PERICOLOSI

Rifiuti depositati	Modalità
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Contentore metallico da 1 mc. circa
Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	Container chiuso dotato di portellone di accesso e leva idraulica per apertura coperchio
Olii e grassi	Serbatoio da 500 lt. in acciaio dotato di bacino di contenimento di pari volumetria
Accumulatori al piombo	Contentore rigido in plastica da 0,5 mc.
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Container chiuso dotato di portellone di accesso e leva idraulica per apertura coperchio

UTENZE NON DOMESTICHE: potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e muniti dei necessari documenti di trasporto del rifiuto (formulario).



È garantita la differenziazione di imballaggi plastici aziendali (film plastici e plastiche dure).

La gestione della piattaforma è così costituita:

- operazioni di apertura e chiusura;
- organizzazione dei flussi di materiale e loro pesatura, controllo sulla natura, quantità e provenienza dei materiali conferiti dall'utenza; accettazione del materiale conferito dall'utenza, subordinatamente al controllo; assistenza all'utenza nella fase di conferimento;
- vigilanza per evitare l'asportazione di materiali da soggetti non aventi titoli;
- compilazione dei formulari di trasporto; tenuta dei registri di carico e scarico e custodia di tale documentazione.

Il servizio è effettuato nei seguenti orari:

Dal 1/3 al 31/10

dal lunedì al venerdì 9,00-12,00 e 15,30-18,30

sabato 9,00-12,00 e 14,00-18,30

dal 1/11 al 28/2

dal lunedì al sabato 9,00-12,00 e 14,30-17,30

Il servizio è effettuato con un numero adeguato di operatori per garantire la fruibilità della piattaforma anche nelle condizioni di maggiore affluenza.

Obiettivo della gestione è la minimizzazione delle frazioni e dei flussi da inviare ad impianti di smaltimento, collocando i rifiuti sul mercato del recupero di materia.

6. Altre attività

Tra le attività dell'Azienda rientrano anche:

- fornitura di servizi di raccolta differenziata di rifiuti riciclabili presso aziende private mediante stipula di convenzione;



- fornitura di servizi integrativi di raccolta;
- campagne di informazione, sensibilizzazione, sulle tematiche ambientali, sulla prevenzione e sul corretto utilizzo dei servizi forniti;
- gestione della tariffa.

La tariffa per la gestione dei rifiuti è di completa competenza di A.S.T. SpA, che procederà all'accertamento e alla riscossione secondo il piano tariffario approvato dall'Amministrazione Comunale.

A.S.T. SpA garantisce lo sportello pubblico al fine di poter fornire all'utenza l'assistenza e le informazioni richieste.

In particolare, prevede per l'utenza la possibilità:

- di effettuare le denunce di cessazione/variazione/inizio occupazione;
- di conoscere la propria posizione in merito a pagamenti effettuati o da effettuarsi, nonché in merito alla categoria d'appartenenza;
- di effettuare la sostituzione o il ritiro delle tessere magnetiche che abilitano l'accesso alla piattaforma ecologica comunale ed ai distributori di sacchi;
- di richiedere informazioni, effettuare segnalazioni e/o reclami in merito ai servizi erogati.

I dati raccolti per il prelevamento dei sacchi dal distributore automatico e il deposito del materiale di rifiuto in piattaforma sono operazioni che implicano dati da registrare per l'elaborazione della Tariffa. Tali dati sono fondamentali anche per studi statistici. I dati in oggetto saranno registrati e trasferiti a livello informatico nella sede di A.S.T. SpA. I dati sono utilizzati garantendo la necessaria riservatezza ed esclusivamente per le finalità di fatturazione del servizio e non sono ceduti a terzi.

A.S.T. SpA gestisce i servizi in modo che la Tariffa sia quantificata col metodo puntuale del sacco prepagato o dei volumi conferiti.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con il relativo pagamento per non incorrere in sanzioni.



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

A.S.T. SpA, per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

1/a. Raccolta differenziata utenze domestiche

Rifiuti	Contenitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, Cartone	Eventuale bidone conforme da 35 o 50 lt	Domiciliare	1 giorno su 7
Rifiuti organici	Bidoncino marrone da 20 o 35 lt	Domiciliare	2 giorni su 7 Giu/Ago 3 giorni su 7
Imball. Vetro /metallo	Bidoncino verde da 25 o 35 lt	Domiciliare	1 giorno su 7
Imball. plastica	Sacco 60 -120 lt giallo	Domiciliare	1 giorno su 7

**Manutenzione contenitori e lavaggio interno a carico dell'utenza.
Sostituzione entro la giornata.**

1/b. Raccolta differenziata utenze non domestiche (solo per quantitativi/volumi simili a quelli domestici)

Rifiuti	Contenitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, Cartone	Eventuale attrezzatura conforme da 120 o 240 o 1100 lt	Domiciliare	1 giorno su 7
Rifiuti organici	Attrezzatura conforme da 120 o 240 lt	Domiciliare	2 giorni su 7 Giu/Ago 3 giorni su 7
Imball. Vetro /metallo	Attrezzatura conforme da 120 o 240 lt	Domiciliare	1 giorno su 7
Imball. plastica	Sacco 60 -120 lt giallo o eventuale attrezzatura conforme da 120 o 240 lt	Domiciliare	1 giorno su 7

Manutenzione contenitori e lavaggio interno a carico dell'utenza.



2/a. Raccolta rifiuti residui indifferenziati e tessili sanitari Utenze domestiche

Tipo raccoglitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Sacco grigio semitrasparente da 30 -60-110 lt	Domiciliare	1giorni su 7
Sacco viola semitrasparente da 30 -60 lt	Domiciliare	2 giorni su 7

2/b. Raccolta rifiuti residui indifferenziati Utenze non domestiche (solo rifiuti simili a quelli domestici e solo per quantitativi/volumi simili a quelli domestici)

Tipo raccoglitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Sacco grigio semitrasparente da 30 -60-110 lt	Domiciliare	1giorni su 7

3. Rifiuti ingombranti

Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Da calendario su prenotazione utenze domestiche	Mensile
Ritiro presso piattaforma ecologica	Tutti i giorni feriali



1. Tariffa del Servizio

Ogni utenza dei servizi ambientali è tenuta a pagare il corrispettivo economico per i servizi medesimi, secondo quanto previsto dal Regolamento comunale di applicazione della tariffa. La tariffa è composta da una parte fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti e da una parte variabile, rapportata alla tipologia di utenza, alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e non domestica. L'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa viene ripartito tra le categorie di utenza domestica e non domestica secondo criteri razionali basati sull'effettiva produzione di rifiuti delle due tipologie di utenza. La quantificazione dei criteri è effettuata nel piano finanziario annuale. QUOTA FISSA. I costi relativi allo spazzamento e lavaggio di strade e piazze pubbliche, i costi amministrativi dell'accertamento della riscossione e del contenzioso, i costi generali di gestione e i costi d'uso del capitale, vengono ripartiti, tra utenza domestica e non domestica, sulla base di percentuali determinate in sede di formazione della tariffa.

Per il calcolo delle tariffe i costi vengono ripartiti secondo le indicazioni previste dal DPR 158/99.

Il numero dei componenti del nucleo familiare è rilevato in base alla dichiarazione del titolare, alle comunicazioni anagrafiche e/o a dati di cui l'ufficio viene a conoscenza.

QUOTA VARIABILE 1. I costi riferibili alla sola raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e tutti i costi riferibili alla gestione dei rifiuti urbani differenziati (umido, carta, legno, ferro, plastica, vetro, lattine, verde, pile e farmaci, inerti, olio vegetale, olio minerale e abiti) sono ripartiti tra utenza domestica e non domestica, sulla base di percentuali determinate in sede di formazione della tariffa.

QUOTA VARIABILE 2. I costi riferibili allo smaltimento dei rifiuti indifferenziati (sacco grigio e sacco viola) raccolti a domicilio vengono coperti dagli utenti mediante il pagamento in fattura del sacco predisposto per tale conferimento.

I costi di gestione dei rifiuti ingombranti domestici e dei rifiuti speciali assimilati agli urbani delle utenze non domestiche raccolti presso il



centro di raccolta vengono coperti dagli utenti mediante l'addebito del costo relativo alla quantità di rifiuto smaltito.

2. Modalità di riscossione

A.S.T. SpA determina, fattura e riscuote la Tariffa Rifiuti. L'importo della TARI viene addebitato alle utenze con fattura.

In caso di errori di conteggio in eccesso o in difetto, la rettifica viene fatta d'ufficio e conguagliata.

In caso di omessa, infedele od incompleta denuncia A.S.T. SpA provvede, nei termini di prescrizione stabiliti dalla legge, ad emettere atto di recupero della tariffa o della maggiore tariffa dovuta, unitamente agli interessi di mora stabiliti dalla legge, oltre all'applicazione delle eventuali sanzioni previste dal D. Lgs. n. 152 del 2006.

Gli atti di cui al punto precedente, sottoscritti dal soggetto gestore del servizio, devono contenere gli elementi identificativi dell'utente, dei locali e delle aree assoggettabili e la loro destinazione d'uso, dei periodi, della tariffa che si sarebbe dovuta applicare e delle norme regolamentari e/o di legge violate.

Per le utenze domestiche, ai soggetti che non presentano regolare denuncia nei tempi stabiliti, la tariffazione verrà effettuata nel seguente modo: parte fissa tariffa: superficie commisurata ad una superficie forfetizzabile da mq. 150 per una persona e ulteriori 25 mq per ogni altra persona in più, in base al numero dei componenti del nucleo familiare: parte variabile: applicazione del coefficiente in base ai componenti del nucleo familiare risultanti dal servizio anagrafe o dalla situazione realmente riscontrata dall' A.S.T. SpA.

Questa tariffazione verrà applicata fino alla data di presentazione di regolare denuncia.

Nel caso di variazione se entro i termini di dichiarazione del fatto che ne determina l'obbligo non viene presentata regolare denuncia per il subentro all'obbligazione, verrà individuato all'interno del nucleo familiare un nuovo soggetto cui intestare la tariffa e le fatture.

Per le utenze non domestiche, la ditta che non presenta regolare denuncia nei tempi stabiliti, sarà soggetta a tariffazione tenendo in considerazione le informazioni rilasciate dalla stessa in occasione della denuncia di inizio attività o dalla richiesta di nulla osta o di autorizzazione amministrativa e verrà computata l'intera superficie rilevabile dalla documentazione in possesso di A.S.T. SpA maggiorata del 30%.



Questa tariffazione verrà applicata fino alla data di presentazione di regolare denuncia.

Ai fini del controllo dei dati contenuti nelle denunce o acquisiti in sede di accertamento d'ufficio tramite rilevazione della misura e destinazione delle utenze, effettuata anche in base alle convenzioni con soggetti abilitati, di cui all'Art. 52, comma 5, del decreto legislativo 15.12.1997 n. 446, il soggetto gestore del servizio può rivolgere all'utente motivato invito ad esibire o trasmettere atti e documenti, comprese le planimetrie in scala dei locali comprensive di dati catastali e delle aree scoperte, ed a rispondere a questionari, relativi a dati e notizie specifici, da restituire debitamente sottoscritti.

In caso di mancato adempimento da parte dell'utente alle richieste nel termine concesso, il personale incaricato della rilevazione della superficie assoggettabile a tariffa, munito di autorizzazione e previo avviso da comunicare almeno cinque giorni prima della verifica, può accedere agli immobili soggetti alla tariffa ai soli fini della rilevazione della destinazione e della misura delle superfici. In caso di mancata collaborazione dell'utente od altro impedimento alla diretta rilevazione, la quantificazione della tariffa può essere effettuata in base a presunzioni semplici aventi i caratteri previsti dall'articolo 2729 del codice civile.

L'art. 25 del Regolamento Comunale per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani assimilati obbliga le utenze domestiche a conferire il rifiuto secco indifferenziato esclusivamente tramite i sacchi grigi semitrasparenti forniti da A.S.T. SpA.

Per tutte le utenze domestiche è stabilita una "DOTAZIONE MINIMA" di sacchi per il conferimento dei rifiuti indifferenziati che l'utente è tenuto a ritirare nell'anno solare indipendentemente dall'effettivo periodo di utilizzo del servizio. La dotazione minima, ai sensi della più recente deliberazione di giunta (Del. 106-18 Maggio 2009), è stabilita in sei sacchi da 60 litri per ogni persona che compone il nucleo domestico, aggiornabile in base alle analisi effettuate a consuntivo da A.S.T. SPA. La "dotazione minima" è ritirabile GRATUITAMENTE in A.S.T. tramite l'utilizzo del coupon inviato annualmente a tutte le utenze domestiche. Per ogni anno solare, in sede di fatturazione a conguaglio, A.S.T. SPA provvederà ad addebitare alle utenze sprovviste di sacchi la dotazione minima stabilita. L'addebito della dotazione minima non comporta la consegna materiale dei sacchi e l'utente che si vedrà addebitata la dotazione minima a conguaglio, o che durante l'anno precedente avesse acquistato sacchi in



misura superiore rispetto al quantitativo minimo, non potrà in ogni caso vantare alcun credito nei confronti dell'Amministrazione. Nel caso di reiterata insolvenza è facoltà di A.S.T. SpA sospendere la validità della "carta dei servizi ambientali".

3. Campagne di informazione e sensibilizzazione

A.S.T. SpA è impegnata a svolgere campagne di sensibilizzazione sulla prevenzione e riduzione dei rifiuti.

4. Validità della Carta

Gli utenti sono informati tramite il sito di A.S.T. SpA delle eventuali revisioni della Carta. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, A.S.T. SpA si servirà anche di altre modalità di comunicazione.

La Carta ha validità triennale e va rivista e aggiornata, in accordo con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.



MODULO DI RECLAMO



**Azienda
Servizi
Territoriali S.p.A.**

Via Breda, 18/A
25039 TRAVAGLIATO (Bs)
tel. 030 6864960
rifiuti@aziendaserviziterritoriali.com

Codice Badge

Cognome

Nome

Indirizzo

Tel.

Mail:

Oggetto

Si allega

Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Reg. U.E. 2016/679, codice in materia di privacy, acconsento al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità descritte.

Come preferisce essere contattato? telefono per e-mail

Travagliato,

Firma del dichiarante





T. 030 6864932

