

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



Azienda
Servizi
Territoriali S.p.A.

Approvata con determinazione dell'Amministratore Unico del 30.12.2022

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;
- la Delibera ARERA 31.10.2019 n. 444/2019/R/rif recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- la Delibera ARERA 18.01.2022 n. 15/2022/R/rif di adozione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)";
- la Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 29.03.2022 di "Determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono. 2023-2025."



SOMMARIO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1. Che cosa è
2. Dove trovarla

TUTELA DELL'UTENTE

1. Accessibilità alle informazioni
2. Reclami
3. Informazioni
4. Rettifica degli importi addebitati
5. Organi di tutela

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. Raccolta differenziata
2. Raccolta indifferenziata e tessili sanitari
3. Rifiuti sfalci e potature
4. Rifiuti ingombranti
5. Modalità di raccolta dei rifiuti
6. Pulizia strade
7. Centro di raccolta
8. Altre attività

QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. Obblighi di Servizio
2. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
3. Standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

TARIFFA CORRISPETTIVA SUI RIFIUTI

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

Modulo reclamo
Glossario



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1. Che cosa è

La Carta della qualità del servizio, predisposta in attuazione della legge regionale 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.

Con la Delibera ARERA del 31.10.2019 n. 444/2019/R/rif recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e la Delibera ARERA del 18.01.2022 n. 15/2022/R/rif di adozione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono stati uniformati a livello nazionale. In conformità a quanto previsto dal comma 3.1 dell'Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF il Comune di Travagliato con la Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 29.03.2022, ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2023-2025, quali quelli individuati dallo "Schema Regolatorio I".

AST S.p.a. («AST») si impegna ad erogare ed a gestire il servizio di igiene urbana nel territorio Comunale di Travagliato in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta della qualità del servizio.

I servizi gestiti da AST sono:

- Spazzamento e lavaggio strade
- Raccolta e trasporto indifferenziata
- Raccolta e trasporto differenziata
- Attività di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza
- Trattamento e recupero rifiuti urbani (attività svolta indirettamente avvalendosi di soggetti terzi autorizzati)
- Trattamento e smaltimento rifiuti urbani (attività svolta indirettamente avvalendosi di soggetti terzi autorizzati)

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



La presente Carta della qualità del servizio si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani e speciali per i quali si paga la Tariffa corrispettiva sui Rifiuti («TARI»); gli stessi sono disciplinati da un contratto di servizio tra AST e Comune di Travagliato (soggetto affidatario).

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra cittadino, Comune e AST 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 AST secondo le regole stabilite dal Comune di Travagliato.

2. Dove trovarla

La Carta della qualità del servizio viene consegnata da AST a ciascun'utenza di Travagliato, è disponibile sul sito <https://www.aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti/> può inoltre essere richiesta gratuitamente allo sportello rifiuti in Via Breda 18/A - Travagliato (BS) .

TUTELA DELL'UTENTE

I rapporti tra i cittadini e AST 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

Punti di contatto con l'utente

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto e gestire il rapporto con l'utente, AST mette a disposizione i seguenti strumenti:

- Sportello fisico
- Servizio telefonico gratuito (numero verde - **800 437 678**)



SPORTELLO FISICO

Servizi:

- Reclami;
- Richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti;
- Richieste di informazioni;
- Richieste di attivazione;
- Richieste di variazione;
- Richieste di cessazione del servizio;
- Richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata;
- Segnalazioni per disservizi;
- Richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Servizi in convenzione alle aziende;
- Iniziative per agevolazione delle raccolte differenziate

Accessibilità

Sportello: Via Breda 18/A - Travagliato (BS) telefono 030 6864960
rifiuti@aziendaserviziterritoriali.com
astspa@pec.aziendaserviziterritoriali.com

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00

SERVIZIO TELEFONICO GRATUITO

Servizi:

- Richieste informazioni;
- Segnalazione disservizi;
- Prenotazione del servizio di ritiro su chiamata;
- Richiesta di riparazione delle attrezzature;
- Per la raccolta domiciliare;

Accessibilità

Numero verde **800 437 678**

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 20:00

sabato dalle ore 9:00 alle 15:00

Il gestore tramite i punti di contatto oltre a quanto sopra indicato, consente all'utente di ottenere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:



- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato di tutti i rifiuti conferibili ed EcoCalendario dei ritiri;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2. Reclami

L'utente può segnalare il mancato rispetto dei principi e degli standard contenuti in questa Carta della qualità del servizio formulando un reclamo verbale o scritto ad AST.

Il reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire ad AST, 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.

Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo, allegato 1 a questa Carta della qualità del servizio e reperibile <https://www.aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti/>. L'utente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta o per e-mail o consegnando il reclamo presso la sede AST. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di infor-



mazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti nel presente punto.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo scritto, AST fornisce risposta motivata scritta all'utente.

AST tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- g) il riferimento al reclamo scritto;
- h) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- i) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- j) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- k) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, AST utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, AST procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
 - b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto da Arera;
- Resta salva la facoltà di AST di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AST della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un



documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

3. Informazioni

L'utente può formulare richieste scritte di informazioni inerenti allo svolgimento del servizio rifiuti.

L'utente può inviare le richieste scritte di informazioni a mezzo posta o per e-mail o mediante consegna a mano presso la sede AST.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di informazioni, AST fornisce risposta motivata scritta all'utente.

AST è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, AST utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

4. Rettifica degli importi addebitati

L'utente può formulare richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati da AST.

La 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.

Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo, allegato 2 a questa Carta della qualità del servizio e reperibile <https://www.aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti/>.

L'utente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta o e-mail o consegnando la richiesta presso la sede di AST.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ad AST la richiesta scritta, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comuni-

cazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Entro il termine di 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di rettifica, AST fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, AST procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto da Arera.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), resta salva la facoltà di AST di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AST



della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

5. Organi di tutela

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, l'utente può rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il gestore. La procedura non comporta costi per l'utente 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. AST 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 DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

AST è una società di capitale pubblico, di proprietà del Comune di Travagliato.

Le modalità di svolgimento dei servizi di gestione integrata dei rifiuti sono descritte nel contratto di servizio esistente tra AST e l'appaltatore.

AST 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, AST 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 2019 al 2022 l'Azienda ha gestito ogni anno circa 6100 tonnellate di rifiuti, mantenendo la media della raccolta differenziata oltre l'80%.

Di seguito sono descritte le attività di raccolta, di recupero e di smaltimento dei rifiuti che si svolgono tra le ore 6:00 e le 14:00.



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 esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro programmato dall'EcoCalendario. I contenitori, a svuotamento avvenuto, devono essere ritirati tempestivamente dall'utenza, che ne cura altresì la periodica pulizia, in modo da rimanere il minor tempo possibile incustoditi. Il conferimento deve avvenire, ove possibile, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta in modo da essere ben visibile agli operatori addetti alla raccolta e da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché problemi di decoro. 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.

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 che ne abbiano fatto richiesta, potranno utilizzare bidoni carrellati della capacità di 120-240 litri di colore blu da richiedere allo sportello rifiuti AST.



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 AST collocati sul territorio, mediante Eco-Card, 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 da richiedere allo sportello rifiuti AST.





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.

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 e dai 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 di colore marrone.

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 dedicato.

Pile esauste

Le pile esauste saranno conferite, a cura degli utenti negli appositi contenitori collocati da AST sul territorio comunale ed presso il centro di raccolta. AST 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 da AST sul territorio comunale e presso il centro di raccolta.

AST tramite l'appaltatore provvederà allo svuotamento dei contenitori collocati presso i punti indicati con frequenza minima mensile, avviando il materiale ad impianti autorizzati.

Raccolte presso feste, fiere e iniziative pubbliche

In occasione di feste popolari, fiere, sagre, manifestazioni varie, AST tramite l'appaltatore, 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).

Per “tessili sanitari” si intendono pannolini, pannoloni, traverse e assorbenti.

Il conferimento della frazione secca indifferenziata verrà effettuato al mercoledì mediante sacchi grigi semitrasparenti in polietilene da 30, 60, 110 litri direttamente reperiti dagli utenti presso i distributori pubblici mediante utilizzo della EcoCard. **Possano essere utilizzati unicamente i sacchi ufficiali recanti il logo “AST S.p.a. - Comune di Travagliato”.** L'utente può aderire al servizio di ritiro esclusivo di rifiuti “tessili sanitari” tramite modulistica scaricabile dal sito o reperibile presso lo sportello rifiuti AST. Il conferimento verrà effettuato al mercoledì e su adesione al sabato mediante sacchi in polietilene da 30, 60 litri viola semitrasparenti direttamente reperiti dagli utenti presso i distributori pubblici mediante utilizzo della EcoCard. **Possano essere utilizzati unicamente i sacchi ufficiali recanti il logo “AST Spa - Comune di Travagliato”.**

AST 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 14.00, restano confermate le precedenti regole di esposizione.



3. Rifiuti sfalci e potature

Per “sfalci e potature” si intendono: erba, foglie, rami, ramaglie, potature provenienti dal giardino e scarti vegetali dell’orto. Il conferimento verrà effettuato da marzo a novembre, al lunedì, mediante contenitore carrellato della capacità di 120, 240 litri. Il servizio è reso su adesione tramite modulistica scaricabile dal sito o reperibile presso lo sportello rifiuti AST.

3. Ritiro sfalci e potature

Rifiuti	Contenitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
erba, foglie, rami, ramaglie, potature provenienti dal giardino e scarti vegetali dell’orto	Carrellato verde da 120-240 litri	Domiciliare	1 giorno su 7 da marzo a novembre

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

4. Rifiuti ingombranti

AST organizza un servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti ed elettrodomestici (legno, mobili, materassi, etc) presso la piattaforma ecologica, con contestuale eventuale 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. Per le tutte le utenze è calendarizzato il servizio di ritiro a domicilio di ingombranti previa prenotazione al numero verde fino a cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.



5. Modalità di raccolta dei rifiuti

AST, 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 delle seguenti modalità e tempistiche.

1/a. Raccolta differenziata utenze domestiche

Rifiuti	Contenitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, Cartone	Eventuale bidone blu conforme da 35-50 lt	Domiciliare	1 giorni su 7
Rifiuti organici	Bidoncino marrone da 20-35 lt	Domiciliare	2 giorni su 7 Giu/Ago 3 gg. su 7
Imball. Vetro /metallo	Bidoncino verde da 25-35 lt	Domiciliare	1 giorni su 7
Imball. plastica	Sacco 60 -120 lt giallo	Domiciliare	1 giorni 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 blu da 120-240 o 1100 lt	Domiciliare	1 giorni su 7
Rifiuti organici	Attrezzatura da 120- 240 lt di colore marrone	Domiciliare	2 giorni su 7 Giu/Ago 3 gg. su 7
Imball. Vetro /metallo	Attrezzatura conforme da 120-240 lt di colore verde	Domiciliare	1 giorni su 7
Imball. plastica	Sacco 60 -120 lt giallo o eventuale attrezzatura conforme da 120-240 lt di colore giallo	Domiciliare	1 giorni 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)
Su chiamata* da calendario prenotazione utenze domestiche	Mensile (mx 5 pezzi)
Ritiro presso piattaforma ecologica	Tutti i giorni feriali negli orari specificati

Il 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.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti è programmato tramite l'EcoCalendario reperibile presso lo sportello rifiuti di AST o scaricabile dal sito.

6. Pulizia strade

Il servizio comprende lo spazzamento meccanizzato e la 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. AST garantisce inoltre l'effettuazione del servizio di spazzamento meccanizzato, in occasione dell'annuale manifestazione di Carnevale e per la rimozione autunnale di fogliame.

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 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 AST.

AST 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 indicativamente 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.

AST 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.

7. 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 Eco-Card:



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 da 20 mc. aperto
Legno	Container da 30 mc. in acciaio
Abiti usati	Contenitori 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	Contenitore 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 litri in acciaio dotato di bacino di contenimento di pari volumetria
Accumulatori al piombo	Contenitore 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 se munite 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 Lunedì al Venerdì ore 9,00-12,00 e 15,30-18,30

Sabato ore 9,00-12,00 e 14,00-18,30

Dal 1/11 al 28/2 dal Lunedì al Sabto ore 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.

8. 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 AST, che procederà all'accertamento e riscossione secondo il piano tariffario approvato dall'Amministrazione Comunale.

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 AST. I dati sono utilizzati garantendo la necessaria riservatezza ed esclusivamente per le finalità di fatturazione del servizio e non sono ceduti a terzi.

AST gestisce i servizi in modo che la tariffa corrispettiva 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.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. OBBLIGHI DI SERVIZIO

Gli obblighi di servizio previsti dallo Schema I di cui dal comma 3.1 dell'Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARE-RA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, adottato dal Comune di Travagliato con la Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 29.03.2022, sono rappresentati nella seguente tabella.

Obbligo di servizio	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI



Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI
Riferimenti in tabella - Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF	

2. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati sono i seguenti:

	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articollo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.



Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo n.a.

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo n.a.

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 n.a.

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore n.a.

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore n.a.

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore n.a.

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



3. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Gli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati sono i seguenti:

Schema I

Risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	(30) giorni lavorativi
Consegna all'utente attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, senza sopralluogo	(5) giorni lavorativi
Consegna all'utente attrezzature per la raccolta all'Articolo 9, con sopralluogo	(10) giorni lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	(30) giorni lavorativi
Risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14	(30) giorni lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15	(30) giorni lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51. n.a.	(5) giorni lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52 n.a.	(5) giorni lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	(60) giorni lavorativi
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	(120) giorni lavorativi
Ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31	(15) giorni lavorativi
Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, senza sopralluogo	(5) giorni lavorativi

Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con sopralluogo (10) giorni lavorativi

Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, senza sopralluogo (10) giorni lavorativi

Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con sopralluogo (15) giorni lavorativi

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39
Puntualità RT

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 Diff. contenitori NSRa

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 24 ore

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 Puntualità SL

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 24 ore

Arrivo del personale incaricato dal gestore sul luogo di pronto intervento, di cui all'Articolo 49 4 ore

Riferimenti in tabella - Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

TARIFFA CORRISPETTIVA SUI RIFIUTI

1. Tariffa Corrispettiva 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 corrispettiva 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 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

La periodicità di riscossione è annuale. Viene garantita all'utente la possibilità di pagare in almeno due rate a scadenza semestrale, allegando i relativi avvisi di pagamento al documento di riscossione, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui sopra:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione saranno allegati gli avvisi di pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate saranno maggiorate di:

- a) interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non saranno applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e strumenti di pagamento

Sono previste le seguenti modalità di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario;
- c) versamento presso sportello AST abilitato a servizio bancomat/ carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria o postale;
- e) assegni circolari o bancari;
- f) PagoPa.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione

AST determina, fattura e riscuote la TARI. 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 AST 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 da AST, 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 forfettizzabile 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' AST.

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 fat-



ture. Per le utenze non domestiche, l'impresa 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 AST 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. 13 del Regolamento per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani obbliga tutte le utenze a conferire il rifiuto secco indifferenziato esclusivamente tramite i sacchi grigi semitrasparenti forniti da AST.

Per tutte le utenze domestiche comprese le utenze beneficiarie di riduzioni 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 AS. La "dotazione minima" è ritirabile GRATUITAMENTE in AST tramite l'utilizzo del coupon inviato annualmente a tutte le

utenze domestiche. Per ogni anno solare, in sede di fatturazione a conguaglio, AST 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 AST sospendere la validità della "Carta della qualità del servizio".

3. Campagne di informazione e sensibilizzazione

AST è impegnata a svolgere campagne di sensibilizzazione sulla prevenzione e riduzione dei rifiuti.

4. Validità della Carta

La presente Carta della qualità del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet all'indirizzo

<https://aziendaserviziterritoriali.com/igiene/tari-trasparenza-carta-qualita-servizio/> nella sezione TARI - Trasparenza nel Servizio di Gestione dei Rifiuti nonché in forma cartacea presso gli uffici di AST S.p.a. siti in Via Breda 18/A - Travagliato (BS)



MODULO DI RECLAMO ALLEGATO 1



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

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

CODICE ECOCARD¹:

COGNOME:

NOME:

RECAPITO POSTALE:

TELEFONO:

MAIL:

INDIRIZZO DEL SERVIZIO OGGETTO DI RECLAMO: TRAVAGLIATO (BS).

Via n.

CODICE UTENTE²:

COORDINATE BANCARIE/POSTALI
PER EVENTUALI ACCREDITI:

SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO:

- raccolta e trasporto
- spazzamento e lavaggio delle strade
- gestione delle tariffe
- rapporto con gli utenti

Descrizione del reclamo:

si allega:

TRAVAGLIATO,

Firma del dichiarante

¹ Il codice ECOCARD è riportato sul retro della tessera, in basso a destra

2 Il codice utente è riportato sul documento Fattura "es. xxxL339" oppure sulla denuncia Tari.

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.

IL RECLAMO DOVRA' ESSERE INVIATO

Mediante posta a:

AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI S.p.a.
VIA BREDA 18/A
25039 TRAVAGLIATO

Mediante mail a: rifiuti@aziendaserviziterritoriali.com

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13
del Reg. U.E. 2016/679 Allegato alla denuncia di occupazione

Gentile Utente,

la scrivente è tenuta ad informarLa in merito ai seguenti trattamenti ai quali sottoporrà i dati personali che Lei o altri ci forniranno o che si formeranno nel corso dei nostri rapporti:

a) FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati anagrafici, dei servizi erogati, delle risultanze economiche relative alle somme addebitate, avviene per le seguenti finalità:

1) stipula del contratto per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e connessi servizi, incluse comunicazioni di variazione programmazione raccolta porta a porta, e attività di educazione ambientale e progetti legati ai servizi;

2) pratiche di gestione, riscossione previste e necessarie per l'esecuzione del predetto contratto.

b) MODALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati anagrafici vengono ricavati mediante accesso all'Anagrafe del Comune di Travagliato. Vengono effettuati controlli periodici per rilevare variazioni o integrazioni. Il trattamento è comunque improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avverrà utilizzando sistemi informatici che rispettano elevati standard di sicurezza e mediante personale appositamente incaricato al trattamento. Nei trattamenti sono anche utilizzati sistemi remoti di elaborazione e la gestione avviene utilizzando anche strutture di società di servizi integrati che utilizzano i dati solo per operazioni compatibili con le finalità della raccolta.

c) NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZA DI UN EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento, anche mediante procedure automatiche di collegamento con l'Anagrafe del Comune di Travagliato, dei dati personali raccolti per le finalità di cui ai precedenti punti 1) e 2) della lettera a) è obbligatorio pena l'impossibilità di porre in essere il rapporto contrattuale (stipula e gestione).

d) AMBITO DI COMUNICAZIONE

Al di là degli incaricati che operano sotto il diretto controllo della scrivente (personale amministrativo, personale operativo) o di società da noi incaricate per trattamenti esterni funzionali e compatibili con le finalità dichiarate, nell'ambito delle finalità di cui alla precedente lettera a) i dati, anche sensibili, possono essere comunicati: i) in adempimento ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa; ii) quando sia necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti da un contratto del quale Lei sia parte o per acquisire informazioni precontrattuali attivate su Sua richiesta; iii) nel caso di dati relativi allo svolgimento di attività economiche; iv) per far valere un diritto in sede giudiziaria.

e) DIRITTI

in qualità di interessato, Lei ha facoltà di esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR (accesso, aggiornamento, cancellazione), rivolgendosi per iscritto al Titolare ai recapiti di seguito o al Responsabile della protezione dati alla e-mail rdp@vincenzi.com o inoltrando reclamo all'autorità di controllo sul sito www.garanteprivacy.it

f) TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è Azienda Servizi Territoriali S.p.a., a socio unico, con sede legale in Travagliato, (BS), Via Breda n° 18/A, nella persona del Legale Rappresentante e può essere contattato ai numeri telefonici 030/6864960 o mediante e-mail agli indirizzi riportati sul sito web della predetta società.

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia dell'informativa riguardo ai trattamenti obbligatori descritti ai punti 1) e 2) della lettera a).

Travagliato, _____

L'utente (firma leggibile).....





**Modulo di RICHIESTA RETTIFICA
DEGLI IMPORTI ADDEBITATI allegato2**

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

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

CODICE ECOCARD:

COGNOME:

NOME:

RECAPITO POSTALE:

TELEFONO:

MAIL:

INDIRIZZO DEL SERVIZIO OGGETTO DI RECLAMO: TRAVAGLIATO (BS).

Via n.

CODICE UTENTE?:

COORDINATE BANCARIE/POSTALI
PER EVENTUALI ACCREDITI:

Importi addebitati oggetto di contestazione:

.....

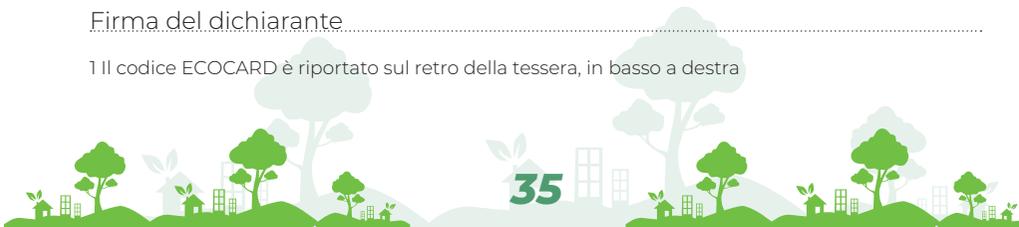
Motivo della contestazione:

si allega:

TRAVAGLIATO,

Firma del dichiarante

1 Il codice ECOCARD è riportato sul retro della tessera, in basso a destra



2 Il codice utente è riportato sul documento Fattura "es. xxxL339" oppure sulla denuncia Tari.

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.

LA RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBBITATI DOVRA' ESSERE INVIATA

Mediante posta a:

**AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI S.p.a.
VIA BREDA 18/A
25039 TRAVAGLIATO**

Mediante mail a: rifiuti@aziendaserviziterritoriali.com

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13
del Reg. U.E. 2016/679 Allegato alla denuncia di occupazione

Gentile Utente,

la scrivente è tenuta ad informarLa in merito ai seguenti trattamenti ai quali sottoporrà i dati personali che Lei o altri ci forniranno o che si formeranno nel corso dei nostri rapporti:

a) FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati anagrafici, dei servizi erogati, delle risultanze economiche relative alle somme addebitate, avviene per le seguenti finalità:

1) stipula del contratto per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e connessi servizi, incluse comunicazioni di variazione programmazione raccolta porta a porta, e attività di educazione ambientale e progetti legati ai servizi;

2) pratiche di gestione, riscossione previste e necessarie per l'esecuzione del predetto contratto.

b) MODALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati anagrafici vengono ricavati mediante accesso all'Anagrafe del Comune di Travagliato. Vengono effettuati controlli periodici per rilevare variazioni o integrazioni. Il trattamento è comunque improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avverrà utilizzando sistemi informatici che rispettano elevati standard di sicurezza e mediante personale appositamente incaricato al trattamento. Nei trattamenti sono anche utilizzati sistemi remoti di elaborazione e la gestione avviene utilizzando anche strutture di società di servizi integrati che utilizzano i dati solo per operazioni compatibili con le finalità della raccolta.

c) NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZA DI UN EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento, anche mediante procedure automatiche di collegamento con l'Anagrafe del Comune di Travagliato, dei dati personali raccolti per le finalità di cui ai precedenti punti 1) e 2) della lettera a) è obbligatorio pena l'impossibilità di porre in essere il rapporto contrattuale (stipula e gestione).

d) AMBITI DI COMUNICAZIONE

Al di là degli incaricati che operano sotto il diretto controllo della scrivente (personale amministrativo, personale operativo) o di società da noi incaricate per trattamenti esterni funzionali e compatibili con le finalità dichiarate, nell'ambito delle finalità di cui alla precedente lettera a) i dati, anche sensibili, possono essere comunicati: i) in adempimento ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa; ii) quando sia necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti da un contratto del quale Lei sia parte o per acquisire informazioni precontrattuali attivate su Sua richiesta; iii) nel caso di dati relativi allo svolgimento di attività economiche; iv) per far valere un diritto in sede giudiziaria.

e) DIRITTI

In qualità di interessato, Lei ha facoltà di esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR (accesso, aggiornamento, cancellazione), rivolgendosi per iscritto al Titolare ai recapiti di seguito o al Responsabile della protezione dati alla e-mail rpdp@vincenzi.com o inoltrando reclamo all'autorità di controllo sul sito www.garanteprivacy.it

f) TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è Azienda Servizi Territoriali S.p.a, a socio unico, con sede legale in Travagliato, (BS), Via Breda n° 18/A, nella persona del Legale Rappresentante e può essere contattato ai numeri telefonici 030/6864960 o mediante e-mail agli indirizzi riportati sul sito web della predetta società.

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia dell'informativa riguardo ai trattamenti obbligatori descritti ai punti 1) e 2) della lettera a).

Travagliato, _____

L'utente (firma leggibile).....

