

OGGETTO: Approvazione della “Carta della qualità del Servizio Integrato Rifiuti” redatta dall’ente Gestore Azienda Speciale di Igiene Ambientale (ASIA).

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l’erogazione dei servizi pubblici, individuando la “carta dei servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l’utente può usufruirne;
 - b) quali sono gli standard di qualità che vengono garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
 - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare reclami.
- Il D.Lgs n. 286 del 30.07.1999 ad oggetto “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” all’art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi” stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- Il Consiglio di Amministrazione ASIA, ente gestore del servizio rifiuti per conto anche del comune di Giovo, con propria deliberazione n. 58 dd. 24.07.2020 ha approvato lo schema della Carta della qualità del Servizio Integrato Rifiuti, e con nota acquisita in atti sub prot. n. 8374 dd 10.11.2020 ASIA ha chiesto al comune i dati relativi alla programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio strade, di competenza comunale, al fine dell’integrazione della carta dei servizi.
- In data 13.11.2020 con prot. 8370 sono stati trasmessi ad ASIA i dati richiesti al fine dell’integrazione della carta dei servizi per quanto di competenza del Comune.
- Il gestore ASIA con nota pervenuta al prot. n. 9438 dd. 21.12.2020 ha trasmesso il testo della Carta della qualità del Servizio Integrato Rifiuti al fine della sua approvazione a cura della Giunta comunale. I dati trasmessi da questo Ente risultano regolarmente inseriti a pagina 14 (tabella spazzamento meccanico dei comuni) e pagina 16 (servizi di spazzamento manuale, lavaggio, svuotamento cestini e attività accessorie) del documento in parola.

Tutto ciò premesso.

Visto il documento nel testo allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale.

Ritenuto il medesimo meritevole di approvazione.

Vista la proposta di deliberazione in atti.

Visti:

- il Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino Alto Adige, LR 3.05.2018 n. 2;
- la L.P. 09/12/2015, n. 18 avente ad oggetto “Modificazione della Legge provinciale di contabilità 1979 e altre disposizioni di adeguamento dell’ordinamento provinciale e degli Enti locali al D.Lgs. 23/06/2011, n. 118 (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42);
- il D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000 che approva il Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali.

Visto il vigente Statuto comunale.

Inserito nella presente deliberazione il parere favorevole di regolarità tecnica amministrativa acquisito sulla proposta di deliberazione, come prescritto agli artt. 185 e 187 del Codice degli Enti locali della Regione autonoma TAA, LR 3.05.2018 n. 2.

Con voti favorevoli unanimi, espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Di approvare per quanto di competenza, la “Carta della qualità del Servizio Integrato Rifiuti” redatta dall’ente Gestore Azienda Speciale di Igiene Ambientale (ASIA) nel testo che allegato al presente provvedimento ne forma parte integrante e sostanziale.
2. Di trasmettere copia del presente provvedimento all’Azienda Speciale di Igiene Ambientale (ASIA) per gli adempimenti di competenza.
3. Di demandare al Responsabile del Servizio Entrate tutti gli adempimenti conseguenti, compresa la pubblicizzazione del documento mediante pubblicazione sul sito informatico del Comune;
4. Di dare atto che per effetto dell’art. 9 comma 2 della legge costituzionale 18.10.2001 n. 3, a partire dal 08.11.2001 è abolito l’istituto del controllo preventivo di legittimità della Giunta provinciale sugli atti dei Comuni.
5. Di comunicare ai capigruppo consiliari copia del presente atto, ai sensi e nei tempi previsti dall’art. 183 comma 2 della L.R. 2/2018 e s.m..
6. Di dichiarare, al fine di consentire la pubblicazione del documento entro la data del 1° gennaio 2021 in ossequio a quanto richiesto dalla deliberazione di ARERA n. 444/rif del 31.10.2019, con separata votazione e all’unanimità, il presente atto immediatamente esecutivo, ai sensi dell’art. 183 comma 4 della L.R. 2/2018 e s.m..
7. Di informare che, ai sensi dell’art. 4 della L.P. 23/1992 e s.m., avverso alla presente deliberazione è ammesso: opposizione alla Giunta comunale entro il periodo di pubblicazione (art. 183 comma 5 L.R. 2/2018 e s.m.), ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa di Trento entro 60 giorni dalla data di scadenza del termine di pubblicazione e comunque dalla data di piena conoscenza del contenuto del provvedimento (art. 21 L. 1034/1971), o, in alternativa, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni dalla data di scadenza del termine di pubblicazione (art. 8 D.P.R. 1199/1971).



ASIA
AZIENDA SPECIALE PER L'IGIENE AMBIENTALE
Via G. Di Vittorio, 84
38015 LAVIS (TN)

***Carta della qualità
del Servizio
Integrato Rifiuti***

Carta dei Servizi Pubblici

Delibera n. 58 dd. 24/07/2020 del Consiglio di Amministrazione

1	PREMESSA	4
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1	UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	5
2.2	CONTINUITÀ	5
2.3	PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	6
2.4	CORTESIA	6
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	6
2.7	CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	6
2.8	PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	6
3	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	7
3.1	SERVIZI OFFERTI	7
3.1.1	Raccolta rifiuti urbani e assimilati	7
3.1.2	Raccolta differenziata stradale	10
3.1.3	Raccolta differenziata dedicata	10
3.1.4	Gestione centri raccolte differenziate	10
3.1.5	Lavaggio cassonetti	11
3.1.6	Spazzamento stradale	11
3.2	SERVIZI A PAGAMENTO E CONTO TERZI	17
3.2.1	Servizi a pagamento	17
3.2.2	Servizi conto terzi	17
3.2.3	Tempo di preventivazione	18
3.2.4	Tempo di esecuzione	18
3.3	ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	18
3.3.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	18
3.3.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica	20
3.3.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	20
3.3.4	Facilitazioni per gli Utenti particolari	20
3.3.5	Rispetto degli appuntamenti concordati	20
3.3.6	Tempi di attesa agli sportelli fisici	21
3.3.7	Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Utenti	21
3.3.8	Ritardo dei servizi	21
3.3.9	Standard di qualità e diritto di indennizzo	21
3.4	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	22
3.4.1	Bollettazione	22
3.4.2	Rettifiche di Bollettazione	22
3.4.3	Morosità	22
3.5	SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	23
4	INFORMAZIONE ALL'UTENTE	23
5	LA TUTELA DELL'UTENTE	24
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	24
7	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	24
8	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	24
9	INDIRIZZI E NUMERI UTILI	26

9.1	INDIRIZZI	26
9.2	NUMERI UTILI	26
9.3	ARERA	26
9.4	ORARI DI APERTURA	27

1 Premessa

L'Azienda Speciale per l'Igiene Ambientale (in sigla ASIA) è un Consorzio nato nel 1992 per gestire la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani. E' attualmente costituito da 24 Comuni del Ex-Comprensorio del C5, ad esclusione del Comune di Trento. La gestione diretta del servizio da parte dell'ASIA è iniziata il 1° giugno 1993 sul territorio dell'ex-Consorzio Rotaliana-Paganella e dal 1° luglio 1993 nella zona dell'ex-Consorzio Valle di Cembra-Lavis, dell'ex-Consorzio Valle dei Laghi e sui rimanenti comuni. Nel 1995 ASIA si è costituita in Consorzio-Azienda (ai sensi della L.R. 01/93) assumendo piena autonomia operativa. Il capitale di dotazione è totalmente pubblico.

Tra le sue attività non rientra lo spazzamento stradale meccanico e lavaggio strade che viene effettuato in economia da ciascun Comune consorziato.

I Comuni gestiti da ASIA sono dislocati nella parte centrale del Trentino e circondano il capoluogo di Provincia. I comuni fra il 2016 ed il 2020 sono passati da 32 a 24 grazie ad un sistema di fusioni, inclusa l'integrazione di Faedo in San Michele all'Adige.

Gli abitanti residenti nel 2018 sono stati 61.594, mentre le presenze turistiche declinate come abitanti equivalenti sono 6.590 di cui oltre 80 % concentrate nei comuni di Andalo, Molveno, Fai della Paganella, Cavedago e Spormaggiore

Attualmente, ASIA conta 57 dipendenti di cui il Direttore, 10 impiegati tra amministrativi e tecnici e 47 addetti alla raccolta.

I principali servizi dell'ASIA sono:

- la gestione del servizio di raccolta e avvio a smaltimento o recupero dei rifiuti solidi urbani;
- la promozione e gestione della raccolta differenziata;
- la gestione dei Centri di Raccolta Comunali e del Centro di Integrato di Lavis;
- la gestione dell'applicazione della Tariffa rifiuti.

Tra le sue attività non rientra lo spazzamento stradale che viene effettuato in economia da ciascun Comune consorziato.

Obiettivo principale di ASIA è la soddisfazione dei bisogni degli Utenti, nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità, qualità e sicurezza e continuità del servizio. La presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che ASIA si impegna ad offrire ai propri Utenti, nell'ambito dei comuni serviti.

La presente Carta sarà sottoposta, anche in funzione delle determinazioni che saranno assunte da ARERA riguardo alla predisposizione della stessa, ad un processo di revisione che terrà conto delle esigenze degli utenti e delle rapide evoluzioni degli scenari economici-ambientali e legislativi che coinvolgono il servizio integrato dei rifiuti. Gli aggiornamenti, oltre che dai mutamenti di sopra, possono essere conseguenti all'analisi dei risultati della *Customer Satisfaction*, e/o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori e da eventuali variazioni nelle modalità di erogazione dei servizi.

Inoltre ASIA, come azienda a totale capitale pubblico, ha alla base del suo operato l'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutele delle aspettative dei comuni soci, degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica, in linea con le politiche aziendali, ASIA ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta dei Servizi è parte integrante.

Gli standard previsti nella Carta sono validi esclusivamente in condizioni normali di esercizio. Sono, quindi, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di ASIA di carattere straordinario ed imprevedibile. Comportamenti non onesti non sono giustificati per alcun motivo societario.

2 Principi fondamentali

ASIA gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

ASIA si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi. Garantisce la parità di trattamento degli Utenti e la parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

2.2 CONTINUITA'

Costituisce impegno prioritario di ASIA garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. Per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, ASIA ha in dotazione una forza lavoro e mezzi di scorta tali da scongiurare il rischio di interruzione del servizio. Allo scopo di minimizzare i tempi di fermo macchina, ASIA si appoggia ad officine autorizzate disponibili alla riparazione 24 ore su 24 degli automezzi addetti alla raccolta dei rifiuti.

La continuità del servizio è garantita anche nei seguenti casi:

- ☐ in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta differenziata stradali, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il giorno lavorativo precedente o il primo giorno lavorativo successivo alla festività;
- ☐ in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta dell'umido dedicato, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il primo giorno lavorativo successivo alla festività;
- ☐ in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta del rifiuto secco residuo, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il primo giorno lavorativo successivo alla festività nei Comuni la cui raccolta è ogni 2 settimane e anche nei Comuni la cui raccolta è ogni settimana ma solo per le grandi utenze con produzione notevole di rifiuto (cassonetti con volume da 660 o 1100 lt);
- ☐ in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi o assemblee sindacali, ASIA garantisce comunque i servizi minimi (servizi di raccolta ad ospedali e mense, servizi richiesti dalle autorità competenti per ragioni di pubblica sicurezza o igienico-sanitarie); viene garantito inoltre il recupero dei servizi non effettuati entro l'arco temporale di una settimana.

2.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

La partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio è sempre garantita.

L'Utente ha titolo di richiedere ad ASIA le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. ASIA si impegna a dare riscontro all'utente fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria dei consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

2.4 CORTESIA

ASIA si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti. ASIA, inoltre, garantisce l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

ASIA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

ASIA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura dei servizi recepiscono lo spirito della "Carta dei servizi ASIA" e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

2.8 PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ASIA si impegna e garantisce che, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti per lo svolgimento della gestione operativa ed amministrativa dei servizi svolti dalla società così come descritti nella presente Carta dei Servizi.

Titolare del trattamento è l'Azienda Speciale per l'Igiene Ambientale, in sigla ASIA, Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento in via Torre Verde 2, e-mail servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet www.comunitrentini.it.

I soggetti cui si riferiscono i dati personali, ai sensi dell'art. 15 del GDPR hanno il diritto "di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di

conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine”.

3 Standard di qualità dei servizi

Costituiscono “standard” di qualità dei servizi forniti all'Utente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

3.1 SERVIZI OFFERTI

3.1.1 Raccolta rifiuti urbani e assimilati

La raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante:

- cassonetti stradali per i rifiuti differenziati (carta/cartone, imballaggi leggeri, vetro) su tutti i 24 Comuni;
- contenitori personalizzati per il rifiuto secco residuo o tramite cassonetti stradali dotati di sistema di controllo di accesso (vedi tabella sottostante);
- contenitori personalizzati per il rifiuto umido organico o tramite bidoncini stradali (vedi tabella sottostante).

Comune	Secco	Umido	Altre RD	N° abitanti
ALBIANO	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.482
ALDENO	Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	3.169
ALTAVALLE	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.755
ANDALO	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	4.181
CAVEDAGO	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	685
CAVEDINE	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	3.029

CEMBRA LISIGNAGO	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	2.416
CIMONE	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	702
FAI D. PAGANELLA	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.648
GARNIGA TERME	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	455
GIOVO	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R., CAM	2.571
LAVIS	Sistema posteriore - Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	9.130
LONA-LASES	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	869
MADRUZZO	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	2.969
MEZZOCORONA	Sistema posteriore - Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	5.566
MEZZOLOMBARDO	Sistema posteriore - Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	7.194
MOLVENO	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	2.609
ROVERE' DELLA LUNA	Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.682
S. MICHELE	Porta a porta	Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R., CAM	3953

SEGOZZANO	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.571
SOVER	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	875
SPORMAGGIORE	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	1.369
TERRE D'ADIGE	Sistema posteriore - Porta a porta	Raccolta stradale con isola tradizionale - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	3.112
VALLELAGHI	Sistema bilaterale - Porta a porta	Sistema bilaterale con raccolta di prossimità - Porta a porta	Isola ecologica, porta a porta grandi utenze, C.R.	5.192
Totale				68.184

La raccolta avviene secondo un calendario prestabilito che viene definito in base alla stagionalità e che è disponibile per l'utente all'interno dell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti presente sul sito internet aziendale.

ASIA per gli Utenti mette a disposizione l'APP 100% Riciclo dove sono presenti i servizi svolti da ASIA, le frequenze ed i calendari di passaggio per le raccolte porta a porta, la posizione delle isole ecologiche e la posizione e gli orari dei centri di Raccolta Materiali.

Le frequenze minime e massime sono rappresentate dal seguente schema:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Raccolta rifiuti differenziati stradali	settimanale	4 gg./settimana
Raccolta umido porta a porta	settimanale	2gg /settimana
Raccolta umido stradale	settimanale	Estiva 4 gg./settimana Invernale 3 gg./settimana
Raccolta imballaggi di vetro	1 volta ogni tre settimane	1 volta ogni tre settimane
Raccolta imballaggi misti	settimanale	5 gg./settimana
Raccolta Carta Cartone	1 volta ogni tre settimane	3 gg./settimana
Raccolta rifiuto secco stradale	quindicinale	1 gg./settimana
Raccolta rifiuto secco dedicato	settimanale	Estiva 2 gg./settimana Invernale 2 gg./settimana

In tutti i comuni è attivo un servizio, per le grandi utenze, di raccolta e trasporto dei rifiuti con press container o cassoni scarrabili di grande volumetria a chiamata e gestiti attraverso un listino prezzi approvato annualmente con atto comunale:

	Sistemi di raccolta	Frequenze massime di raccolta settimanali	Frequenze minime di raccolta settimanali	Richieste mensili con 1 mezzo e 1 autista	Richieste annuali con 1 mezzo e 1 autista
Per tutte le grandi utenze con grandi produzione di rifiuti	Raccolta con scarrabile con container o press container	3	1	8	93

Per il rifiuto umido sono previsti eventuali servizi a chiamata per feste ed eventi di particolare impatto che richiedono cassonetti e raccolte dedicati.

La gestione del compostaggio domestico avviene con la fornitura di composter e la tracciabilità dei cittadini con tale sistema di raccolta.

3.1.2 Raccolta differenziata stradale

Le seguenti frazioni recuperabili: carta/cartone; vetro/lattine/barattolame; imballaggi in plastica/cartoni per bevande e alimenti/lattine/barattolame vengono conferite dall'utenza negli appositi contenitori di raccolta stradali, dislocati uniformemente su tutto il territorio (per le frequenze minime e massime si faccia riferimento alla tabella di cui al paragrafo 3.1.1) o presso i C.R. di riferimento.

3.1.3 Raccolta differenziata dedicata

Le seguenti frazioni recuperabili: cartone e imballaggi di plastica vengono raccolte in modo dedicato presso le utenze non domestiche che ne fanno richiesta. Le frequenze di raccolta variano da 1 a 2 passaggi a settimana.

3.1.4 Gestione centri raccolte differenziate

Unitamente alle raccolte differenziate stradali, svolte a mezzo di cassonetti o campane, ASIA gestisce, con la collaborazione di terze parti, i centri per la raccolta differenziata (Centro Raccolta – C.R. e Centro Integrato).

Presso i C.R. è possibile conferire rifiuti urbani ed assimilati in maniera differenziata, nonché i rifiuti ingombranti, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento, esposto presso il centro o reperibile sul sito web www.asia.tn.it.

E' inoltre possibile ritirare le forniture periodiche dei sacchetti da utilizzare per la raccolta dei rifiuti.

ASIA gestisce 19 Centri di Raccolta (Isole Ecologiche secondo il DM 20 Aprile 2008) alcuni sovracomunali ed un impianto per stoccaggio rifiuti (Centro Integrato) per tutte le aziende del BACINO DI SERVIZIO.

Presso il Centro Integrato di Lavis è possibile conferire anche rifiuti speciali assimilati prodotti dalle attività non domestiche dell'intero bacino servito.

Su chiamata, ASIA può effettuare servizi di raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti o ramaglie, per situazioni di particolare necessità, concordando con l'Utente le modalità.

3.1.5 Lavaggio cassonetti

Il lavaggio e la disinfezione dei contenitori per la raccolta dei rifiuti, non è previsto per i contenitori della carta-cartone e degli imballaggi leggeri misti; viene invece effettuato per tutti i contenitori dell'organico e per le campane del vetro, nei periodi intermedi ed estivo, con questa frequenza:

Mezzi utilizzati	
1 lava cassonetti laterale	Frequenze lavaggi e disinfezione
1 autocarro per trasporto bidoni	
1 lava cassonetti posteriore (CL334LP)	2 volte all'anno per il rifiuto umido
1 container lava cassonetti per le isole di prossimità	mensile delle stesse in particolare dei cassonetti del rifiuto umido nel periodo primavera estate e bimestrale negli altri periodi, mentre per le altre frazioni il lavaggio rimane bimestrale

3.1.6 Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, viene effettuato in economia da ciascun Comune Consorziato.

L'ASIA assicura, a richiesta dei Comuni, come attività di spazzamento manuale, la pulizia delle isole stradali e altri servizi (compresi cestini stradali e deiezioni canine), anche avvalendosi della collaborazione di terzi, con le cadenze di seguito riportate.

Spazzamento manuale

Comune	SPAZZAM. MANUALE ISOLE ECOLOGICHE	RACCOLTA CESTINI STRADALI E DEI PARCHI	RACCOLTA DEIEZIONI CANINE	FREQUENZA SETTIMANALE	ORE IMPIEGATE
ALBIANO	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	2	6
ALDENO	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	5	20
ALTAVALLE	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	1	4
ANDALO	Servizio fornito da ASIA	in economia da parte del Comune	NA	6	12,5

CAVEDAGO	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	a cura ASIA tramite coop.	2	5,5
CAVEDINE	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	3	12
CEMBRA LISIGNAGO	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	3	12,5
CIMONE	in economia da parte del Comune	in economia da parte del Comune	NA		
FAI PAGANELLA D.	a cura ASIA tramite coop.	in economia da parte del Comune	NA	3	8
GARNIGA TERME	in economia da parte del Comune	in economia da parte del Comune	NA		
GIOVO	in economia da parte del Comune	in economia da parte del Comune	NA		
LAVIS	a cura ASIA tramite coop.	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	5	40
LONA-LASES	a cura ASIA tramite coop.	Servizio fornito da ASIA	NA	2	6
MADRUZZO	a cura ASIA tramite coop.	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	3	12
MEZZOCORONA	a cura ASIA tramite coop.	Servizio fornito da ASIA	NA	5	17
MEZZOLOMBARDO	a cura ASIA tramite coop. in associazione con il Comune	in economia da parte del Comune	NA	1	2
MOLVENO	a cura ASIA tramite coop.	in economia da parte del Comune	NA	6	12,5
ROVERE' DELLA LUNA	a cura ASIA tramite coop.	in economia da parte del Comune	NA	3	6
SAN MICHELE ALL'ADIGE	in economia da parte del Comune	in economia da parte del Comune	NA		
SEGONZANO	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	2	6

SOVER	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	2	6
SPORMAGGIORE	Servizio fornito da ASIA	Servizio fornito da ASIA	NA	3	8
TERRE D'ADIGE	Servizio fornito da ASIA	in economia da parte del Comune	NA	2	5
VALLELAGHI	Servizio fornito da ASIA	a cura ASIA tramite coop.	NA	4	49

Tabella Spazzamento meccanico dei Comuni

	aree pubbliche principali elenco da stradale	aree pubbliche principali	aree pubbliche secondarie	aree pubbliche secondarie	spazzamento aree metatali	spazzamento feste e manifestazioni	aree pubbliche principali e secondarie	cestini stradali
sistema di spazzamento	spazz. manuale	spazz. meccan.	spazz. manuale	spazz. meccan.			lavaggio	svuotam.
ALBIANO								
frequenza sett. max	1	semest	1	semest	0	a chiam	semest	1
frequenza sett. min	1	semest	1	semest	0	a chiam	semest	1
ALDENO								
frequenza sett. max	2	al bisogno	2	al bisogno	1	al bisogno	0	5
frequenza sett. min	2	al bisogno	2	al bisogno	1	al bisogno	0	5
ALTAVALLE								
frequenza sett. max	3/anno	1/anno	3/anno	0	n.a.	al bisogno	0	2
frequenza sett. min	3/anno	1/anno	3/anno	0	n.a.	al bisogno	0	2
ANDALO								
frequenza sett. max	5	3	2	1	5/anno	8/anno	0	6
frequenza sett. min	3	1	1	1	4/anno	8/anno	0	4
CAVEDAGO								

frequenza sett. max	4	4	4	4	0	0	0	3
frequenza sett. min	2	2	2	2	0	0	0	1
CAVEDINE								
frequenza sett. max	1	bimensile	1	bimensile	0	1	bimensile	1
frequenza sett. min	1	bimensile	1	bimensile	0	0	bimensile	1
CEMBRA LISIGNAGO								
frequenza sett. max	4	4	4	4	0	0	0	3
frequenza sett. min	2	2	2	2	0	0	0	2
CIMONE								
frequenza sett. max	1	mensile	mensile	bimensile	0	occasionale	trimestrale	1
frequenza sett. min	1	mensile	mensile	bimensile	0	occasionale	trimestrale	1
FAI DELLA PAGANELLA								
frequenza sett. max	1	1	1	1	1	al bisogno	0	7
frequenza sett. min	1	0	1	0	0	al bisogno	0	3
GARNIGA TERME								
frequenza sett. max	7	7	7	7	0	5/anno	2/anno	2
frequenza sett. min	1/anno	1/anno	1/anno	1/anno	0	5/anno	1/anno	1
GIOVO								
frequenza sett. max	1/anno	1/anno	1/anno	1/anno	0	al bisogno	al bisogno	1
frequenza sett. min	1/anno	1/anno	1/anno	1/anno	0	al bisogno	al bisogno	1
LONA LASES								
frequenza sett. max	quindicinale	annuale	quindicinale	annuale	0	al bisogno	al bisogno	settimanale
frequenza sett. min	quindicinale	annuale	quindicinale	annuale	0	al bisogno	al bisogno	mensile
LAVIS								
frequenza sett. max	5	1 v/sett	2	1 v/3 sett	1	al bisogno ad ogni manifestazione	al bisogno	5
frequenza sett. min	1	1 v/2 sett	1	1 v/anno	1		al bisogno	1
MADRUZZO								

frequenza sett. max	al bisogno	2/anno	al bisogno	2/anno	0	al bisogno	0	2
frequenza sett. min	al bisogno	1/anno	al bisogno	1/anno	0	al bisogno	0	1
MEZZOCORONA								
A								
frequenza sett. max	1	5	5	5	1	al bisogno ad ogni manifestazione	-	6
frequenza sett. min	1	3	3	3	1		-	6
MEZZOLOMBARDO								
DO								
frequenza sett. max	3	3	2	2	2	al bisogno ad ogni manifestazione	1	5
frequenza sett. min	2	2	1	1	2		0,5	3
MOLVENO								
frequenza sett. max	7	7	3	3	al bisogno	al bisogno	1	7
frequenza sett. min	2	2	1	1	al bisogno	al bisogno	0	1
ROVERE DELLA LUNA								
frequenza sett. max	1 v/mese	-	1 v/mese	-	1/sett.	2/anno	1/anno	1/sett.
frequenza sett. min	1 v/mese	-	1 v/mese	-	1/sett.	2/anno	1/anno	1/sett.
SAN MICHELE ALL'ADIGE								
frequenza sett. max	1	1/mese	1	1/mese	1	al bisogno	0	4
frequenza sett. min	1/mese	1/2 mesi	1/mese	1/2 mesi	1	al bisogno	0	2
SEGONZANO								
frequenza sett. max		1/anno		1/anno				
frequenza sett. min		1/anno		1/anno				
SOVER								
frequenza sett. max	1	semest	1	semest	0	a chiam.	semest	1
frequenza sett. min	1	semest	1	semest	0	a chiam.	semest	1
SPORMAGGIORE								
E								
frequenza sett. max	mensile	2/anno	mensile	-	-	al bisogno	0	settimanale
frequenza sett. min	ogni 2 mesi	1/anno	ogni 2 mesi	-	-	al bisogno	0	ogni 15 giorni
TERRE D'ADIGE								

frequenza sett. max	4	mensile	-	-	-	al bisogno	al bisogno	2
frequenza sett. min	1	mensile	-	-	-	al bisogno	al bisogno	1
VALLELAGHI								
frequenza sett. max	1v/mese	1 v/6 mesi	1v/mese	1v/mese		al bisogno ad ogni manifestazione		1
frequenza sett. min								1

Servizi di spazzamento manuale, lavaggio, svuotamento cestini e attività accessorie

	Servizio svolto TOTALMENTE in economia dal Comune	Servizio svolto con l'ausilio di FORNITORI TERZI
ALBIANO	NO	SI, spazzamento e svuotamento cestini
ALDENO	SI	NO
ALTAVALLE	SI	NO
ANDALO	Svuotamento cestini e spazzamento manuale	Pulizia isole ecologiche, rifiuti abbandonati e spazzam. mecc.
CAVEDAGO	-	SI
CAVEDINE	SI	NO
CEMBRA LISIGNAGO	NO	COOP. SOC. PAGANELLA, ASIA
CIMONE	SI	NO
FAI DELLA PAGANELLA	-	SI
GARNIGA TERME	SI	SI
GIOVO	SI	solo nolo macchinario
LONA LASES	NO	SI
LAVIS	-	Fornitore terzo

MADRUZZO	SI	Noleggio
MEZZOCORONA	Spazzamento e lavaggio	Svuotamento cestini (ASIA)
MEZZOLOMBARDO		In parte (servizio svuotamento cestini e pulizia strade)
MOLVENO	SI	NO
ROVERE DELLA LUNA	IN ECONOMIA	-
SAN MICHELE ALL'ADIGE	SI	NO
SEGONZANO	NO	SI
SOVER	NO	SI
SPORMAGGIORE	NO	SI
TERRE D'ADIGE	NO	SI
VALLELAGHI		In parte Comune, in parte ASIA e fornitore terzo

3.2 SERVIZI A PAGAMENTO E CONTO TERZI

3.2.1 Servizi a pagamento

ASIA eroga servizi a pagamento, con tariffe e modalità di servizio determinate dai singoli Comuni serviti.

Tali servizi sono principalmente la raccolta rifiuti ingombranti a domicilio e la raccolta ramaglie e servizi alle Grandi Utenze.

Questi sono lavori usuali (a domicilio):

- ☐ i servizi di igiene ambientale e richieste di raccolta e trasporto rifiuti, per i quali ASIA possiede le previste autorizzazioni ad operare, il cui smaltimento non presenta particolari difficoltà;

3.2.2 Servizi conto terzi

ASIA eroga servizi a pagamento per il ritiro e la raccolta di rifiuti speciali e/o ritiri a domicilio per rifiuti che non sono trasportabili dall'Utente o non conferibili al C.R.

Il listino è approvato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione.

I tempi di prestazioni indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'Utente, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, ASIA comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

Questi sono considerati **servizi speciali** (conto terzi):

- ☐ servizi richiesti dall'Utente, per cui ASIA possiede le relative autorizzazioni, il cui smaltimento non segue i consueti canali.

3.2.3 Tempo di preventivazione

Sono di seguito indicati i tempi massimi di realizzazione della prestazione espressi in giorni lavorativi; i tempi massimi sono comunque aumentabili per espressa richiesta del Utente.

Per i lavori **usuali**:

- ☐ Servizio ingombranti 72 ore;
- ☐ Servizio ramaglie 72 ore;
- ☐ Servizio container 72 ore;

Per i **servizi speciali**:

- ☐ Servizi conto terzi 72 ore;

3.2.4 Tempo di esecuzione

Tempo intercorrente tra la data di disponibilità comunicata dal Utente e la completa esecuzione del servizio:

- Per i lavori usuali: tra i 2 e i 10 giorni;
- Per i servizi speciali: 10 giorni.

3.3 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

3.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso la sede di ASIA a Lavis l'orario di apertura al pubblico degli sportelli è il seguente:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Servizio igiene ambientale e amministrazione		
Lunedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Martedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Mercoledì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Giovedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Venerdì	Dalle 8:30 alle 12:30	

L'orario degli sportelli telefonici è il seguente:

Giorno	Mattino
--------	---------

Lunedì	Dalle 8:30 alle 12:30
Martedì	Dalle 8:30 alle 12:30
Mercoledì	Dalle 8:30 alle 12:30
Giovedì	Dalle 8:30 alle 12:30
Venerdì	Dalle 8:30 alle 12:30

Modalità e orari di accesso agli sportelli di ASIA, fisici e telefonici, vengono pubblicizzati mediante gli strumenti di cui al punto 4.

Ciascuno dei 24 Comuni effettua, in proprio, un orario di sportello dedicato, alle attività tecnico-amministrative inerenti il servizio di igiene ambientale, in modo da rendere più agevoli le pratiche e gli spostamenti degli Utenti.

Per i 16 comuni di seguito elencati, dove si applica la TARI di tipo "corrispettivo", il servizio è svolto "per conto di ASIA" (si rinvia al sito internet comunale per recapiti ed orari di sportello):

COMUNE	SITO INTERNET
ALBIANO	www.comune.albiano.tn.it
ALDENO	www.comune.aldeno.tn.it
ANDALO	www.comune.andalo.tn.it
CAVEDAGO	www.comune.cavedago.tn.it
CEMBRA LISIGNAGO	www.comune.cembralisignago.tn.it
CIMONE	www.comune.cimone.tn.it
FAI DELLA PAGANELLA	www.comune.faidellapaganella.tn.it
GIOVO	www.comune.giovo.tn.it
LAVIS	www.comune.lavis.tn.it
MEZZOCORONA	www.comune.mezzocorona.tn.it
MEZZOLOMBARDO	www.comune.mezzolombardo.tn.it
MOLVENO	www.comune.molveno.tn.it
ROVERE' DELLA LUNA	www.comune.roveredellaluna.tn.it
SAN MICHELE ALL'ADIGE	www.comune.sanmichelealladige.tn.it
SPORMAGGIORE	www.comune.spormaggiore.tn.it
TERRE D'ADIGE	www.comune.terredadige.tn.it

Per gli altri 8 comuni, dove si applica la TARI di tipo "tributario/presuntivo", il servizio è svolto in autonomia dai singoli comuni (si rinvia al sito internet comunale per recapiti ed orari di sportello):





COMUNE	SITO INTERNET
ALTAVALLE	www.comune.altavalle.tn.it

CAVEDINE	www.comune.cavedine.tn.it
GARNIGA TERME	www.comune.garnigaterme.tn.it
LONA-LASES	www.comune.lonalases.tn.it
MADRUZZO	www.comune.madruzzo.tn.it
SEGONZANO	www.comune.segonzano.tn.it
SOVER	www.comune.sover.tn.it
VALLELAGHI	www.comune.vallelaghi.tn.it

3.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

ASIA ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi, migliorando continuamente le proprie procedure interne, in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto via telefono senza che l' Utente debba recarsi presso gli sportelli dell'azienda.

Per questo motivo, tutte le seguenti operazioni possono essere svolte telefonicamente:

-  richiesta di ritiro/sostituzione container posizionati presso aziende private (al fine di ottimizzare il servizio è comunque preferibile la richiesta via fax o via mail);
-  informazioni su tariffe e bollette;
-  richieste di rettifica di fatturazione;
-  informazioni relative alla raccolta rifiuti (orari apertura C.R., raccolte differenziate, segnalazione per lo svuotamento dei cassonetti, ecc.).

3.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il pagamento delle fatture / bollette emesse da Trentino Riscossioni Spa per conto di ASIA nei confronti dei propri Utenti, sono disponibili le seguenti modalità:

- attraverso la piattaforma digitale pagoPA, che consente di effettuare i pagamenti sfruttando i canali sia fisici che online di banche e poste, gli sportelli ATM, i punti vendita SISAL e altri prestatori di servizi di pagamento;
- pagamento con addebito automatico sul conto corrente, consegnando alla propria banca l'apposito modulo SEPA Direct Debit allegato alla fattura;
- accreditandosi ed accedendo al portale Pago Semplice con il quale il Utente può consultare e pagare in modo tutti i documenti gestiti da Trentino Riscossioni Spa (www.pagosemplice.trentinoriscossionispa.it).

3.3.4 Facilitazioni per gli Utenti particolari

ASIA presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare le proprie procedure interne, su richiesta del Comune, per risolvere i problemi specifici di questi Utenti.

3.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASIA si impegna, per quanto possibile, al massimo rispetto degli orari concordati per gli appuntamenti con le utenze.

3.3.6 Tempi di attesa agli sportelli fisici

I tempi medi di attesa allo sportello unico di ASIA sono stabiliti in massimo 30 minuti.

3.3.7 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Utenti

ASIA si impegna a rispondere alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione dell'Utente (farà fede il timbro postale o la data del protocollo di arrivo di ASIA).

3.3.8 Ritardo dei servizi

Gli standard di qualità dei servizi sono parametri che riguardano soprattutto metodologie e tempistiche.

Essi costituiscono uno strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio ed il grado di soddisfazione dei Utenti.

L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni; essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli Utenti.

Le cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- Cause di forza maggiore: intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi.
- Cause imputabili all'Utente: quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato con gli operatori dell'Azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.
- Cause imputabili al gestore: intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti.

Per le prime due cause l'azienda non è responsabile del mancato rispetto degli standard.

Le principali cause di eventuali ritardi nell'effettuazione dei servizi possono essere:

- Traffico veicolare, incidenti stradali e sosta non autorizzata;
- Lavori e cantieri stradali;
- Improvvisi guasti mezzi;
- Assemblee e assenze impreviste del personale;
- Festività infrasettimanali;
- Condizioni meteorologiche avverse (gelo, pioggia, ecc.);
- Aumento improvviso ed imprevedibile delle quantità di rifiuti

I servizi di raccolta vengono garantiti entro il primo giorno feriale utile dalla fine dell'evento che ha causato il ritardo. I servizi di pulizia del suolo pubblico vengono garantiti entro il secondo giorno feriale utile dalla fine dell'evento che ha causato il ritardo.

3.3.9 Standard di qualità e diritto di indennizzo

A coloro che sono destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati nella presente carta dei servizi a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno di ASIA e dei Comuni si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o dell'Utente stesso così come espresso al 3.3.8, si prevede un indennizzo economico quantificato in € 30,00 con accredito nella prima bolletta utile successiva alla richiesta dell'Utente. La richiesta di indennizzo, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata per iscritto (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 7 giorni dall'evento causa dell'anomalia, presso gli sportelli informativi, ed alla quale sarà data risposta entro 30 giorni.

3.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.4.1 Bollettazione

La copertura del costo del servizio effettuata mediante applicazione della TARI, sia di tipo "corrispettivo" che "tributario" viene assicurata con bollettazione semestrale posticipata per entrambe le categorie di utenza, domestica e non domestica.

La società Trentino Riscossioni Spa svolge l'attività di bollettazione e riscossione per conto di ASIA nei 16 Comuni dove viene applicata la TARI di tipo "corrispettivo" mentre negli 8 Comuni dove viene applicata la TARI di tipo "tributario" viene emessa per conto del Comune stesso. La bolletta è dettagliata e contiene tutte le informazioni più significative relative alla posizione dell'Utente, in modo tale che chiarezza e trasparenza siano alla base del rapporto contrattuale.

E' possibile per gli Utenti pagare le bollette con le modalità indicate al precedente punto 3.3.3.

3.4.2 Rettifiche di Bollettazione

Qualora nel processo di bollettazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli, provvedendo conseguentemente alle rettifiche. Per i casi in cui l'errore venga segnalato direttamente dall'Utente, ASIA, eventualmente tramite gli sportelli comunali, si impegna ad effettuare la rettifica mediante procedura di discarico entro il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione dell'utenza.

Il conseguente eventuale rimborso di quanto dovuto all'Utente, e solo nel caso di riconosciuta posizione debitoria di ASIA, potrà essere effettuato con assegno di traenza e comunque non oltre 120 giorni dalla data della rettifica.

Nei casi di posizione creditoria del Utente nei confronti di ASIA, l'azienda effettua i conguagli, relativi alle bollette di igiene ambientale emesse, all'interno della prima bolletta del nuovo anno solare, tenendo conto di tutte le variazioni intervenute nell'anno precedente.

3.4.3 Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito di pagamento per ogni bolletta emessa.

Nel caso lo stesso abbia esito negativo, ASIA, anche con il supporto di terze parti, preavvisa l'Utente, a mezzo lettera raccomandata, dell'inizio della procedura legale per il recupero del credito.

La gestione della morosità viene svolta per conto di ASIA e dei comuni da Trentino Riscossioni con le medesime procedure sia per i comuni TARI che per i comuni TARIP.

3.5 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

ASIA si impegna ad offrire agli Utenti un servizio regolare e senza interruzioni, a meno di eventi imprevedibili dovuti a cause di forza maggiore. Il servizio di raccolta rifiuti è garantito inoltre anche in occasione di festività infrasettimanali (vedi paragrafo 2.2).

4 Informazione all'Utente

ASIA si propone di fornire a tutti gli Utenti una costante informazione in merito alle:

- I. attività aziendali ed alle modalità di fornitura del servizio di raccolta rifiuti;
- II. procedure di determinazione della tariffa rifiuti;
- III. normative in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani;
- IV. modalità di differenziazione dei rifiuti;
- V. procedure di corretto smaltimento di particolari tipologie di rifiuti, anche pericolosi;
- VI. modalità di accesso ai servizi (orari di apertura al pubblico, documentazioni necessarie all'avvio del rapporto contrattuale, ...);
- VII. variazioni degli standard di qualità dei servizi.

In aggiunta, avvalendosi del servizio telefonico e di sportello, anche di:

- materiale informativo relativo alla raccolta differenziata dei rifiuti ed alla pratica del compostaggio domestico
- informazioni on line costantemente aggiornate attraverso il sito internet aziendale www.asia.tn.it <https://asia.trasparenzarifiuti.it/>;

Per fornire le informazioni sopra indicate, ASIA si serve:

- I. della presente Carta dei Servizi;
- II. di uno spazio informativo all'interno della bolletta di igiene ambientale;
- III. della sezione Trasparenza Rifiuti del proprio sito internet www.asia.tn.it;
- IV. dello sportello tariffa online <http://asiasportello.hamekinfo.it/Login.aspx?A=ASIA> che consente all'Utente la consultazione della propria situazione utenze e dei conferimenti;
- V. di comunicati stampa o altre analoghe modalità per la rapida diffusione di informazioni brevi ed urgenti;
- VI. newsletter annuale.

ASIA pubblica nel proprio sito internet e nelle bollette quanto previsto dalla deliberazione ARERA n. 444/2019 e il Testo Integrato in Tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Ogni singolo Comune prevede e aggiorna una propria sezione Trasparenza Rifiuti all'interno del proprio sito internet.

5 La tutela dell'Utente

Tutti gli Utenti hanno la facoltà di esercitare il proprio diritto di reclamo, qualora il servizio svolto da ASIA non risponda agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi. ASIA si impegna a dare risposta a tutte le segnalazioni pervenute, entro i termini fissati al punto 3.3.7. Qualora il reclamo presentato richieda particolari accertamenti o sopralluoghi e, conseguentemente, i tempi di risposta inevitabilmente non rispettino le scadenze indicate nella presente Carta, ASIA provvederà ad informare l'Utente sullo stato di avanzamento della relativa pratica e sui tempi preventivati per la conclusione.

Inoltre per eventuali suggerimenti o reclami, ogni utente può scrivere a :

ASIA - Via G. Di Vittorio, 84 - 38015 LAVIS (TN), Fax 0461 24 02 35, asialavis@pec.it
oppure riempire l'apposito modulo sul sito web <https://asia.trasparenzarifiuti.it/>

6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

ASIA si impegna ad offrire ai propri Utenti un servizio efficiente e funzionale, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento, che incontri il più possibile il soddisfacimento delle aspettative dell'utenza. In particolare ASIA è disponibile al dialogo con l'Utente ed all'ascolto delle segnalazioni o dei reclami che lo stesso intende inoltrare, ricercando, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità del servizio, una soluzione che incontri l'accordo tra le parti e realizzi, al tempo stesso, un miglioramento nell'attività svolta. L'analisi dei reclami, relativi a modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio, al rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi, al rispetto delle condizioni contrattuali e di fornitura del servizio, rappresenta, per ASIA, un'importante fonte di indicazioni per l'individuazione di programmi e scelte operative aziendali finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

7 Servizi di consulenza agli Utenti

ASIA offre ai propri Utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

- normativa sui rifiuti (152/2006)
- registri di carico e scarico, formulari di identificazione (152/2006);
- iscrizione all'Albo Nazionale dei gestori ambientali – trasporto in conto proprio (152/2006);

8 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ASIA è applicabile a tutti gli Utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4.

9 Indirizzi e numeri utili

9.1 Indirizzi

Sede aziendale:

Via G. Di Vittorio, 84 38015 Lavis (TN)

9.2 Numeri utili

Sede aziendale:

Telefono.....+39 0461 24 11 81

Fax.....+39 0461 24 02 35

Sito internet:

www.asia.tn.it

Posta elettronica:

informazioni

asia@asia.tn.it

ufficio tecnico

tecnico@asia.tn.it

ufficio tariffa rifiuti

tariffa@asia.tn.it

Informazioni e reclami:

Telefono.....+39 0461 24 11 81

Fax.....+39 0461 24 02 35

Posta elettronica

asia@asia.tn.it

Posta certificata

asialavis@pec.it

9.3 ARERA

Numero verde 800 16 66 54

Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

<https://idp.portalesportello.it/>

9.4 Orari di apertura

Ufficio dell'ASIA:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Servizio igiene ambientale e amministrazione		
Lunedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Martedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Mercoledì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Giovedì	Dalle 8:30 alle 12:30	Su appuntamento
Venerdì	Dalle 8:30 alle 12:30	

E' possibile telefonare agli uffici di ASIA allo 0461/241181 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30.

Sito internet Comuni:

COMUNE	SITO INTERNET
ALBIANO	www.comune.albiano.tn.it
ALDENO	www.comune.aldeno.tn.it
ALTAVALLE	www.comune.altavalle.tn.it
ANDALO	www.comune.andalo.tn.it
CAVEDAGO	www.comune.cavedago.tn.it
CAVEDINE	www.comune.cavedine.tn.it
CEMBRA LISIGNAGO	www.comune.cembralisignago.tn.it
CIMONE	www.comune.cimone.tn.it
FAI DELLA PAGANELLA	www.comune.faidellapaganella.tn.it
GARNIGA TERME	www.comune.garnigaterme.tn.it
GIOVO	www.comune.giovo.tn.it
LAVIS	www.comune.lavis.tn.it
LONA-LASES	www.comune.lonalases.tn.it
MADRUZZO	www.comune.madruzzo.tn.it
MEZZOCORONA	www.comune.mezzocorona.tn.it
MEZZOLOMBARDO	www.comune.mezzolombardo.tn.it
MOLVENO	www.comune.molveno.tn.it
ROVERE' DELLA LUNA	www.comune.roveredellaluna.tn.it
SAN MICHELE ALL'ADIGE	www.comune.sanmichelealladige.tn.it
SEGONZANO	www.comune.segonzano.tn.it
SOVER	www.comune.sover.tn.it
SPORMAGGIORE	www.comune.spormaggiore.tn.it
TERRE D'ADIGE	www.comune.terredadige.tn.it
VALLELAGHI	www.comune.vallelaghi.tn.it

Centro Integrato (per 24 Comuni) e CR per i comuni di Lavis, Giovo e Zambana:

Centro Integrato e CR	Giorno	Orario
LAVIS Via G. Di Vittorio 84	Dal Lunedì al Sabato	13:30-17:30

Centri Raccolta:

CENTRO RACCOLTA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
ALDENO		14:00-17:00		14:00-17:00		08:00-12:00
ALBIANO- LASES LONA				08:00-12:00 13:30-17:30		08:00-12:00
ALTAVALLE	14:00- 17:00					14:00-17:00
CAVEDAGO	09:00- 12:00			13:30-17:30		13:30-17:30
CAVEDINE			14:00-17:00		14:00-17:00	08:00-12:00
CEMBRA-LISIGNAGO		08:00-12:00 13:30-17:30				08:00-12:00
CIMONE- GARNIGA			14:00-17:00			14:00-17:00
FAI DELLA PAGANELLA		09:00-12:00	09:00-12:00		09:00-12:00	09:00-12:00
LAVIS v. DiVittorio 84 (per le utenze di Lavis, Givo, Terre d'Adige)	13:30- 17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30
MADRUZZO		13:30-17:30 (CALAVINO)	09:00-12:00 (LASINO)		09:00-12:00 (LASINO)	08:00-12:00 (CALAVINO) 13:30-17:30 (LASINO)
MEZZOCORONA	09:00- 12:00 13:30- 17:30	13:30-17:30	09:00-12:00 13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	08:00-12:00
MEZZOLOMBARDO	09:00- 12:00	13:30-17:30	09:00-12:00	13:30-17:30	09:00-12:00 13:30-17:30	09:00-12:00 13:30-17:30
MOLVENO- ANDALO	13:30- 17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30	13:30-17:30
ROVERE' DELLA LUNA	08:00- 12:00		08:00-12:00			08:00-12:00
SAN MICHELE ALL'ADIGE		08:00-12:00	08:00-12:00	08:00-12:00	08:00-12:00	13:30-17:30
SEGOZZANO- SOVER			09:00-12:00 13:30-17:30			13:30-17:30
SPORMAGGIORE		14:00-17:00			14:00-17:00	08:00-12:00
TERRE D'ADIGE (Nave S. Rocco loc. Stada Alta)				09:00-12:00		14:00-17:00
VALLELAGHI		08:00-12:00		13:30-17:30		13:30-17:30