



COMUNE DI VALLE SALIMBENE
Provincia di Pavia

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI

**PRIMO AGGIORNAMENTO approvato con deliberazione Giunta Comunale
n. 52 del 29.9.2025**

Sommario

SOMMARIO	2
PREMESSA	4
GLOSSARIO	5
1 INFORMAZIONI GENERALI	9
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	9
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	11
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	12
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	12
2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI	14
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	15
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE	16
2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO	18
2.2.1 COME SI CALCOLA	18
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE	19
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	19
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	21
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	22
3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE	24
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	24
3.1.1 MODALITÀ DI RACCOLTA	25

3.1.2	CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	26
3.1.3	RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	26
3.1.4	CENTRO DI RACCOLTA	26
3.1.5	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA	27
3.1.6	RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	27
3.1.7	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	27
3.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	28

Premessa

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

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera G.C.n. 16 del 19.3.2025

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

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web del Comune di Valle Salimbene

Glossario

- attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti: comprende le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
 - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade: comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- centro di raccolta: è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito: è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- D.M. 20 aprile 2017: è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99: è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- D.P.R. 445/00: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 116/20: è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

- D.Lgs. 152/06: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione: è l’avviso o invito di pagamento, trasmesso all’Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell’Ambito: è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente Territorialmente Competente o ETC: è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- gestione: è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- L. 147/13: è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza; prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta, inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti e i RAEE;
- servizio integrato di gestione: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare:

reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- sportello online: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tempo di recupero: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;
- TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif;
- Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- Utenza: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1 Informazioni generali

1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

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

Nel caso di Valle Salimbene, il ruolo di ETC è ricoperto dal comune stesso.

1.2 Come si compone il servizio

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

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Valle Salimbene sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade
ASM Pavia

1.4 Principi adottati

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

1.4.1.1 Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

1.4.1.2 Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

1.4.1.3 Continuità del servizio

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

1.4.1.4 Partecipazione

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

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

1.4.1.5 Trasparenza

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

1.4.1.6 Cortesia e informazione

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

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

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

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

1.4.1.7 Efficacia ed efficienza

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

1.4.1.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

1.4.1.9 Professionalità e competenza

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

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

1.4.1.10 Privacy

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

L'informativa privacy del gestore ASM PAVIA è consultabile al seguente link:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.asm.pv.it/privacy-policy/&ved=2ahUKEwiXs7_Y9P-PAXXvhv0HHXS8OaMQjJEMegQIDxAB&usg=AOvVaw1yilEaOIRNwbdg2YECv0KR

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati del Comune di Valle Salimbene si invita a consultare il paragrafo 2.

1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

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

		PREVISIONE DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITA' TECNICA (CONTINUITA', REGOLARITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITA' TECNICA= NO	QUALITA' TECNICA=SI
PREVISIONE DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITA' CONTRATTUALE	QUALITA' CONTRATTUALE=NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITA' CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Valle Salimbene è collocata nello schema I della matrice degli schemi regolatori del TQRIF. Il

Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale schema con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 8. del 28.4.2025

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella Tabella 1 di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)
OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO/LAVAGGIO STRADE	Rif. Delibera ARERA
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48

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

2 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare, all'Ufficio Tributi/sportello, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

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

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Via Valle 4 è aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito indicati:

Lun – Mar _ Gio – Ven – sab dalle 8,30 alle 12.30

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile dalla home page del sito internet del comune alla voce Privacy – Informative.

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo : staff@pec.vallesalimbene.org

2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

L'utente ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione originaria assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune di Valle Salimbene <https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/download/dichiarazione-tari-utenze-domestiche-147061-9-1537-dd07e246d42d999ccaaebe674b6c3b85>

<https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/normative/dichiarazione-tari-utenza-non-domestiche-147062-9-1537-9569de67fc1c3f6724170ad1f18cef73>

e disponibile presso lo sportello fisico, con le modalità riportate nel modulo stesso.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente.

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

2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

La dichiarazione di variazione o di cessazione dell'utenza deve essere presentata all'Ufficio del Comune entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune di Valle Salimbene <https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/normative/richiesta-cancellazione-tari-147063-9-1537-aadc53d7d40c4b16f88bfc5f75f48bc6> e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione o la cessazione dell'utenza.

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

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

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

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

2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche

Ai sensi dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

L'art. 3, comma 12, del D. Lgs 3 settembre 2020, n.116 è intervenuto modificando l'**art. 238, comma 10** del D. Lgs n.152 del 2006 così disponendo: “ *Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1, lettera b-ter) punto 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a cinque anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza quinquennale.*».

L'art. 14 della Legge 118/2022 ha ulteriormente modificato l'art. 238, comma 10 del D. Lgs. N. 152/2006 così stabilendo: “*Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni*”.

In riferimento all'attuale quadro normativo si presentano le seguenti possibilità:

A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.

- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni;
- solo per le richieste fatte nel 2022 e 2023, antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione, da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno successivo; in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;
- l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti nell'anno precedente;
- l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);
- l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 20/02 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

B. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI avviandoli a riciclo direttamente o tramite soggetti autorizzati; l'utenza, restando nel solco della previsione del comma 649 dell'art.1 della legge n.147 del 2013, che disciplina la TARI, può usufruire di una **riduzione della quota variabile della tassa** proporzionale alla quantità di rifiuti urbani che dimostra di aver avviato al riciclo (art.19 del Regolamento "Detassazione per avvio al recupero dei rifiuti") [https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it-amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-tari-26802-1-cd5d3c5fe735036b92295263e59e688c](https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-tari-26802-1-cd5d3c5fe735036b92295263e59e688c)

L'utenza non domestica che intenda conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero deve presentare apposita comunicazione entro il 30/06 di ciascun anno a mezzo:

- posta: Via Valle 4 – cap. 27010 Valle Salimbene (PV)
- e-mail: protocollo@comune.vallesalimbene.pv.it
- sportello fisico *Via Valle 4*

utilizzando una dichiarazione in formato libero

La richiesta produce effetti dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione.

L'utenza non domestica che intenda rimanere nel servizio pubblico avviando al riciclo,

direttamente o tramite soggetti autorizzati, solo alcune frazioni dei propri rifiuti usufruendo della riduzione di cui all'art. 19 del vigente regolamento comunale deve presentare apposita comunicazione per mezzo:

- posta: Via Valle 4 – cap. 27010 Valle Salimbene (PV)
- e-mail: protocollo@comune.vallesalimbene.pv.it
- sportello fisico *Via Valle 4*

utilizzando una dichiarazione in formato libero

2.2 La Tariffa del servizio

2.2.1 Come si calcola

Il tributo TARI è composto da una quota variabile e da una quota fissa che vengono deliberate annualmente dall'amministrazione comunale.

Per le **UTENZE DOMESTICHE** si procede al calcolo in questo modo: si moltiplica la parte fissa per la superficie dell'immobile, e si somma una parte variabile calcolata in ragione del numero dei componenti. Alla tassa così calcolata si applica il 5% per il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale previsto dal D. Lgs. 30/12/1992 n. 504.

Per le **UTENZE NON DOMESTICHE** si procede al calcolo in questo modo: si moltiplica la parte fissa per la superficie dell'immobile, si somma poi la parte variabile moltiplicata per la superficie dell'immobile. Alla tassa così calcolata si applica il 5% per il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale previsto dal D. Lgs. 30/12/1992 n. 504.

2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione nella forma dell'avviso bonario viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità: -

- mediante modello F24, ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso PagoPa e di pagamento interbancari e postali.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo paragrafo 2.2.5.

2.2.3 Riduzioni tariffarie

Sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche possono essere previste riduzioni/agevolazioni qualora siano rispettate determinate condizioni.



Art. 16 del Regolamento “Esclusioni, agevolazioni e riduzioni” – esclusioni dal tributo

<https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-tari-26802-1-cd5d3c5fe735036b92295263e59e688c>

art.18 del Regolamento “ esenzione dal tributo “

<https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-tari-26802-1-cd5d3c5fe735036b92295263e59e688c>

art.19 del Regolamento “ detassazione per avvio al recupero dei rifiuti”

<https://www.comune.vallesalimbene.pv.it/it-it/amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-tari-26802-1-cd5d3c5fe735036b92295263e59e688c>

La sussistenza dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni deve essere dichiarata nella denuncia originaria o di variazione. Il venir meno dei requisiti che determinavano il diritto alla riduzione devono essere comunicati come riportato nel paragrafo 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza.

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Regolamento vigente non prevede ulteriore rateizzazione

2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando con istanza in formato libero purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

Con riferimento alle richieste di rettifica degli importi addebitati, il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Nella risposta il Comune indica almeno i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- b) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- 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, al regolamento ed alla delibera tariffaria, oltre

al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la risposta riporta, altresì, l'indicazione del termine entro il quale può essere proposto ricorso e della Corte di giustizia tributaria competente, nonché delle relative forme da osservare per la presentazione del ricorso.

Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile se inferiore ad Euro 50,00 o, in caso di importo superiore, se espressamente richiesto dal contribuente. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente pagato e non dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni di cui al precedente comma 2, lett. b) e solo se non inferiore ad Euro 12,00.

Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'art. 1, comma 164, Legge 27 dicembre 2006, n. 296. La risposta del comune è notificata tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata. 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 del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazione

2.2.6.1 Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti mediante istanza in formato libero che deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta: Via Valle 4 – cap. 27010 Valle Salimbene (PV)
- e-mail: protocollo@comune.vallesalimbene.pv.it
- sportello fisico *in Via Valle 4*

la comunicazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento, gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti);
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;

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

Nel caso in cui il reclamo dovesse riguardare il servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade, il Comune trasmette al competente gestore il reclamo entro 5 giorni dal ricevimento e dà riscontro entro 5 giorni dalla risposta fornita dal gestore per il quale i 30 giorni lavorativi decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

2.2.6.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti, con le modalità previste per la presentazione dei reclami, inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta: Via Valle 4 – cap. 27010 Valle Salimbene (PV)
- e-mail: protocollo@comune.vallesalimbene.pv.it
- sportello fisico *in Via Valle 4*

Il Comune si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni.

3 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

All'interno del Comune di Valle Salimbene, la gestione dei servizi oggetto del presente documento è affidata alla Società ASM Pavia S.p.A. Via Donegani, 21 27100 Pavia 01747910188

ASM Pavia è una società multiservizio che opera nel territorio del Pavese offrendo servizi di pubblica utilità quali igiene ambientale e decoro urbano, verde pubblico, servizi idrici integrati per conto di Pavia Acque S.c.a.r.l., sosta regolamentata e parcheggi, con elevati standard di qualità e nel rispetto dell'ambiente e del territorio circostante.

Negli anni ASM Pavia ha ampliato la gamma dei servizi offerti e si è proposta come interlocutore qualificato ed affidabile a tutti i comuni limitrofi, diventando così una solida realtà profondamente radicata

nel territorio e al contempo parte attiva di aggregazioni sovra territoriali miranti ad offrire servizi sempre più qualificati a prezzi sempre più competitivi.

L'Impresa ha sede in Pavia ed opera principalmente nei paesi limitrofi, siti nella provincia di Pavia per un bacino d'utenza complessivo quantificato in proporzione agli abitanti dei comuni serviti :

ALBUZZANO

BADIA PAVESE

BATTUDA

BEREGUARDO

BORGARELLO

BORNASCO

CERANOVA

CERTOSA DI PAVIA

COSTA DE' NOBILI

CURA CARPIGNANO

LANDRIANO

LARDIRAGO

MARCIGNAGO

MARZANO

MEZZANA RABATTONE

MONTICELLI PAVESE

PAVIA

PIEVE PORTO MORONE

RONCARO

SAN MARTINO SICCOMARIO

SAN ZENONE AL PO

SANT'ALESSIO CON VIALONE

SOMMO

TORRE D'ISOLA

TRAVACO' SICCOMARIO

TRIVOLZIO

TROVO

VALLE SALIMBENE

VELLEZZO BELLINI

ZERBO

L'impegno dell'Azienda a soddisfare i clienti contribuendo allo sviluppo sostenibile del territorio sul quale opera, è quotidianamente tradotto in modalità di lavoro pianificate e controllate per mezzo di un Sistema di Gestione della Qualità conforme allo standard ISO 9001:20015 ed applicato a tutti i processi aziendali, di un Sistema di Gestione Ambientale conforme allo standard ISO 14001:2015 ed applicato ai servizi aziendali rilevanti dal punto di vista ambientale, in particolare alla depurazione acque, alla raccolta e trasporto dei rifiuti ed alla pulizia stradale, e di un Sistema di gestione Sicurezza UNI ISO 45001:2018, applicato a tutti i processi aziendali, che rappresenta uno strumento efficace per identificare e tenere sotto controllo i rischi per la Sicurezza e la Salute

dei Lavoratori e predisporre le misure di Prevenzione e Protezione conseguenti, nel rispetto della normativa vigente.

Inoltre mette a disposizione dell'Amministrazione comunale l'impianto di Montebellino https://www.google.com/maps/place/Isola+Ecologica+Montebellino/@45.2283125,9.0970625,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x478721551931c641:0x9842c4cf36950d3d!8m2!3d45.2283125!4d9.0970625!16s%2Fg%2F11j65svpz2?entry=tту&g_ep=EgoyMDI1MDIyNi4xIKXMDSOASAFQAw%3D%3D per lo stoccaggio e smaltimento

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Ai fini della qualità del servizio il Gestore migliora continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione è rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale.

Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e delle dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il Gestore assume come regola inderogabile nella propria attività. Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata e il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Corpo Forestale, N.O.E dei Carabinieri, ecc.).

La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo/calendario consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di conferimento dei rifiuti.

È fatto obbligo a ogni utente di conferire i rifiuti secondo quanto indicato nell'apposito modulo, rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

3.1.1 Modalità di raccolta dall'1.7.2025

Attualmente i servizi attivi sul territorio di Valle Salimbene sono i seguenti:

TIPOLOGIA RIFIUTO	MODALITÀ RACCOLTA E FREQUENZA DI RITIRO	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE DEL RIFIUTO
Indifferenziato	Porta a porta Settimanale (lunedì)	Sacchi trasparenti
Carta	Porta a porta quindicinale (Venerdì)	Sacchetti in carta, scatole in cartone o idonei bidoni carrellati
Multimateriale leggero	Porta a porta quindicinale (venerdì)	Sacchi trasparenti o idonei bidoni carrellati
Vetro	Campane stradali mensile	Campane stradali
Vegetale	Porta a porta Settimanale Nel periodo febbraio/novembre	Bidoni carrellati da 240 lt
UMIDO	Porta a porta Bisettimanale (lunedì e giovedì)	Bidoncini o carrellati in relazione all'utenza
Pile e Farmaci	Contenitori Stradali Mensile (minimo garantito)	Conferimento diretto da parte dei cittadini
Ingombranti & RAEE (elettrodomestici)	Porta a porta (mensile)	Su prenotazione al numero verde 800.193.890
Servizio spazzamento strade	3 interventi da 6 ore ciascuno all'anno con decorrenza 1.7.2025	Su richiesta
Oli alimentari esausti	-----	Campane stradali a conferimento diretto del contenitore

3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

Su prenotazione e disponibilità

3.1.3 Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di rottura delle attrezzature per la raccolta è possibile contattare gli uffici comunali che inoltreranno istanza di sostituzione esclusivamente nei casi previsti

3.1.4 Centro di raccolta

Il Comune di Valle Salimbene, avendo avviato un puntuale servizio di raccolta porta a porta non mette a disposizione aree per il conferimento site sul territorio comunale ma l'utenza può recarsi direttamente al centro di stoccaggio e recupero di Montebellino per il conferimento di ingombranti e RAEE

3.1.5 Servizio di ritiro su chiamata

Divani, poltrone, reti e materassi matrimoniali vengono ritirati "Porta a Porta". I cittadini che avranno la necessità di smaltire questi materiali dovranno farlo solo previa prenotazione telefonica al numero verde 800.193.890 e comunicare, oltre alle proprie generalità, l'indirizzo di residenza e l'elenco di materiali da smaltire IN NUMERO MASSIMO DI 3 per singola prenotazione. Il materiale dovrà essere esposto come concordato all'atto di prenotazione. Il materiale non prenotato non verrà ritirato.

3.1.6 Reclami e richieste scritte di informazione

Gli utenti possono esporre reclami e richiedere informazioni secondo le seguenti modalità:

- Chiamando il n° verde 800.193.890 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 08:30 alle 12:30;

3.1.7 Indicatori di qualità del servizio

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- Continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di

prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
 - Parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
 - L'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
 - Predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
-
- Garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
 - Rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico <https://www.asm.pv.it/il-gruppo-asm/chi-siamo/codice-etico/> , impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
 - Qualità del servizio e sostenibilità. ASM Pavia spa vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

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