CITTA' DI SAN DAMIANO D'ASTI

PROVINCIA DI ASTI

UNIONE DI COMUNI TERRE DI VINI E DI TARTUFI

San Damiano d'Asti - sede: p.za Libertà n. 2 – C.A.P. 14015 – tel. +39.0141.975056 – Fax. 0141.982582 – p.i./C.F. 00086030053
Sito Internet: www.comune.sandamiano.at.it – Indirizzo E-mail: segreteria@comune.sandamiano.at.it

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. **22**

OGGETTO:
ADOZIONE DELLA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

L'anno **duemilaventitre,** addì **trentuno,** del mese di **gennaio**, alle ore **21:00** nella SALA DELLE ADUNANZE e in VIDEOCONFERENZA.
Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente Legge vennero oggi convocati i componenti di questa Giunta Comunale.

All'appello risultano:

Cognome e Nome	Carica	Presenti	Assenti
MIGLIASSO Davide	SINDACO/PRESIDENTE	X	
BOLLE Elisa	ASSESSORE/VICESINDACO	X	
TORCHIO Flavio	ASSESSORE	X	
BALSAMO Laura	ASSESSORE	X	
OMEDE' Valter	ASSESSORE	X	
	Totale	5	0

Assiste all'adunanza il Segretario Generale **SCAGLIOTTI Dott. Pierangelo** il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, **MIGLIASSO Davide** nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Come disciplinato con la deliberazione di G.C. N. 48, adottata in data 04/04/2022, recante: "Approvazione Regolamento per il funzionamento della Giunta Comunale", la presente seduta si svolge in presenza e videoconferenza.

Sono presenti fisicamente: il Sindaco Davide Migliasso, la Vicesindaca Elisa Bolle, gli assessori Flavio Torchio e Valter Omedè.

Sono presenti in remoto: l'assessore Laura Balsamo.

Il Segretario Generale assiste all'adunanza in remoto.

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- l'art. 1, comma 639, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 ha istituito, dal 1° gennaio 2014, la tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, quale componente dell'Imposta Unica Comunale (IUC);

- l'art. 1, comma 738, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 ha abolito, con decorrenza dal 2020, l'Imposta Unica Comunale, ad eccezione della Tassa sui Rifiuti (TARI);

- l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione e aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio « chi inquina paga »;

- la deliberazione dell'ARERA n. 443 del 31/10/2019 ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021, con l'approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR);

- la deliberazione dell'ARERA n. 444 del 31/10/2019 ha definito i criteri di trasparenza per i documenti di pagamento e per i siti web dei gestori;

- la deliberazione dell'ARERA n. 363 del 03/08/2021 ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2022-2025, con l'approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR2);

Considerato altresì che con Deliberazione 18/01/2022 n.15/2022/R/Rif l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono) denominato TQRif, che troverà concreta applicazione dal 01/03/2023 secondo lo schema di servizio approvato dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) al 31/03/2022.

Considerato che al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO).

Considerato che l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Appurato che per il territorio del Comune di San Damiano D'asti il ruolo di EgATO operativo (Ente territorialmente competente Etc-EgATO ai sensi del MTR-2) è ricoperto dal Consorzio di Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano e che, nell'attuale fase regolatoria, il TQRif si applica al gestore dell'attività di "gestione tariffe e rapporti con gli utenti" ed al gestore dei servizi ambienta

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

li/igiene urbana propriamente detto (con l'esclusione dei gestori degli impianti consortili di recupero/smaltimento).

Considerato che con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022 il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano (in qualità di Etc-EgATO) ha individuato il posizionamento di ognuna delle gestioni nella matrice degli schemi regolatori definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) entro il 31/03/2022 (art. 3 TQrRif), in base al livello effettivo di appartenenza, determinando obblighi di qualità che devono essere rispettati per tutto il periodo del Piano Economico finanziario (MTR-2 2002-2025). Rispetto alla matrice regolatoria definita dalla Deliberazione 18/01/2022 n. 15/2022/R/RIF dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la citata Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022 è stato approvato, per i 114 Ambiti Tariffari del Bacino Astigiano (corrispondenti ad ognuno dei Comuni consorziati) lo schema di "qualità dei servizi" definito ai sensi della citata Deliberazione come Schema I (livello "minimo")' che pur comporta ineludibili obblighi da parte dei gestori, compresi i Comuni nell'ambito della "gestione tariffe e rapporti con gli utenti".

Tenendo conto che gli affidamenti in essere per i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento sono a fine gestione (proroga tecnica) e pertanto non più modificabili rispetto alle previsioni del progetto di gara iniziali e che gli adempimenti previsti dalla dall'Autorità dovranno necessariamente essere parte integrante dei nuovi servizi di raccolta e trasporto rifiuti urbani dell'indicenda gara, gli attuali gestori operativi potranno aderire alla proposta di Carta della Qualità del Servizio oppure gestire con l'attuale modello proprio di Carta dei Servizi gli adempimenti contrattuali a loro carico mentre, relativamente alla "gestione TARI", tutti gli adempimenti di rapporto con l'utenza devono essere gestiti dai singoli Comuni, sulla base dei propri regolamenti adottati.

Considerato che il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano ha trasmesso a questo scopo una bozza di testo per la redazione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani adattabile a ciascun ambito tariffario (singolo Comune), in ottemperanza alle prescrizioni dettate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Ritenuto necessario dover procedere all’approvazione del testo e alla sua successiva trasmissione Consorzio di Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano per la prescritta successiva approvazione da parte del Consorzio stesso.

Tutto ciò premesso;

Acquisiti sulla proposta di deliberazione i pareri favorevoli di regolarità tecnica espressi dal Responsabile del Servizio tributi ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 49 ed all’art. 147 bis del D. Lgs. 267 del 2000;

Visto l’articolo 42 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

Con voti favorevoli e unanimi espressi in forma palese
(Gli assessori presenti in remoto hanno declinato il loro voto singolarmente e previo appello nominale)

DELIBERA

1) Di dare atto che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

provvedimento;

2) Di adottare l'allegata **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** su modello proposto da Consorzio di Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in base agli obblighi di cui alla Deliberazione 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);

3) Di dare atto che la Carta di cui al punto precedente verrà integrata e modificata a seguito dell'esito della nuova gara per la raccolta rifiuti indetta dal Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO

4) Di trasmettere la presente deliberazione al Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in qualità di Etc-EgATO (Ente territorialmente competente ai sensi del MTR-2) per la successiva e prescritta approvazione.

Successivamente, con voti favorevoli e unanimi, espressi in forma palese, il presente atto viene dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267.
(Gli assessori presenti in remoto hanno declinato il loro voto singolarmente e previo appello nominale)

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

Data lettura del presente verbale viene approvato e sottoscritto.

IL SINDACO - PRESIDENTE	IL SEGRETARIO GENERALE
Firmato digitalmente	Firmato digitalmente
F.to: MIGLIASSO Davide	F.to: SCAGLIOTTI Dott. Pierangelo

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

CITTA' DI SAN DAMIANO D'ASTI

PROVINCIA DI ASTI

UNIONE DI COMUNI TERRE DI VINI E DI TARTUFI

San Damiano d'Asti - sede: p.za Libertà n. 2 – C.A.P. 14015 – tel. +39.0141.975056 – Fax. 0141.982582 – p.i./C.F. 00086030053
Sito Internet: www.comune.sandamiano.at.it – Indirizzo E-mail: segreteria@comune.sandamiano.ai.it

PARERE AI SENSI DELL' ART. 49 D.L. VO. 18 AGOSTO 2000, N. 267

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

Il sottoscritto Responsabile del Servizio esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs, 18/08/2000 n. 267 e s.m.i., attestando nel contempo, ai sensi dell'art. 147 - bis , 1° comma, del medesimo D.Lgs., la regolarità e la correttezza dell'atto amministrativo proposto.

San Damiano d'Asti, li 31/01/2023

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Firmato digitalmente
ROSSO PATRIZIA

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

CITTA' DI SAN DAMIANO D'ASTI

PROVINCIA DI ASTI

UNIONE DI COMUNI TERRE DI VINI E DI TARTUFI

San Damiano d'Asti - sede: p.za Libertà n. 2 – C.A.P. 14015 – tel. +39.0141.975056 – Fax. 0141.982582 – p.i./C.F. 00086030053
Sito Internet: www.comune.sandamiano.at.it – Indirizzo E-mail: segreteria@comune.sandamiano.ai.it

PARERE AI SENSI DELL' ART. 49 D.L. VO. 18 AGOSTO 2000, N. 267

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

Si esprime parere preventivo FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile ai sensi dell'art.3 del Regolamento del sistema di controlli interni;

San Damiano d'Asti, li 31/01/2023

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Firmato digitalmente
ROSSO PATRIZIA

Documento prodotto con sistema automatizzato del Comune di San Damiano d'Asti. La presente copia è destinata unicamente alla pubblicazione sull'albo pretorio on-line

CONSORZIO DI BACINO DEI RIFIUTI DELL'ASTIGIANO

AGESP S.P.A.

S.E.A. SOLUZIONI ECO AMBIENTALI S.R.L.

COMUNE DI SAN DAMIANO D'ASTI

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Delibera A.R.E.R.A. 15/2022/R/Rif (TQRif)

Edizione 2022-2025

SOMMARIO

PREMESSA ……. 3
2 1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZI ……. 6
2.2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO …… 7
GESTORI, TERRITORIO E SCHEMA DI QUALITA' DEL SERVIZIO ……. 12
3.1 Informazioni sui gestori …… 12
3.2 Territori serviti ……. 14
3.3 Scelta dello schema di servizio …… 14
3.4 Certificazioni adottate dai gestori …… 15
3.5 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi - cause di forza maggiore …… 16
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione …… 17
3.7 Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani …… 23
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni …… 25
3.9 Trattamento e protezione dati personali …… 33
3.10 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento …… 34
3.11 Validità della Carta del servizio …… 34

PREMESSA

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif), prevedendo l'introduzione dal 01/01/2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti (rinviando ad una fase successiva l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati).

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/Rif è sostanzialmente articolato:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a: a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; c) Punti di contatto con l'utente; d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti; e) Ritiro dei rifiuti su chiamata; f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la qualità tecnica, con riferimento a: a) Continuità e regolarità del servizio; b) Sicurezza del servizio.

L'Autorità ha previsto l'adozione, per ogni singola gestione, di un'unica Carta della Qualità dei Servizi riconducibile al servizio integrato di gestione rifiuti urbani (per il perimetro individuato dalla citata Delibera 15/2022/R/rif) conforme alle disposizioni del TQrif (integrata in caso di pluralità di gestori a cura dell'Ente consortile) e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattale e tecnici previsti, otre ad eventuali standard aggiuntivi/migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO)

Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una matrice a quattro schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel contratto di servizio e/o nella Carta della Qualità vigenti.

Inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO).

Con maggiore grado di dettaglio, il TQrif – che nell'attuale fase regolatoria si applica al gestore dell'attività di "gestione tariffe e rapporti con gi utenti" ed al gestore dei servizi ambientali/igiene urbana propriamente detto (con l'esclusione dei gestori degli impianti consortili di recupero/smaltimento) - prevede che:

- l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO), possa individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti del TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente ed alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (nelle attuali condizioni, i singoli Comuni);

- l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO), d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, possa prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.

Nel primo anno di regolazione del mercato, considerato il ruolo di governo che l'ATO di Area Vasta "Astigiano"/C.B.R.A. è chiamato ad esercitare, il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano ha svolto il ruolo di Ente Territorialmente competente (Etc), considerandolo ricompreso nelle attribuzioni delle gestioni consortili previste dal D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. nelle more di piena attuazione della allora vigente L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 e coerentemente con quanto previsto dalla recente L.R. Piemonte 03/02/2021, n 4 e che, rispetto all'organizzazione delle funzioni di Ambito Regionale, prevede che i Consorzi di Area Vasta, la Città di Torino, la Città Metropolitana di Torino e le Province esercitino in forma associata le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani attraverso un'apposita Conferenza d'Ambito (composta dalle o dai presidenti dei consorzi di area vasta, che possono delegare in loro vece, in via permanente o per la singola seduta, un membro del consiglio di amministrazione del consorzio, dalla sindaca o dal Sindaco della Città di Torino, che può delegare in sua vece in via permanente o per la singola seduta, un membro della giunta presieduta, dalla sindaca o dal sindaco della Città Metropolitana di Torino) che esercita, tra l'altro, la funzione di Ente Territorialmente Competente, come previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti (A.R.E.R.A.), avvalendosi del contributo dei sub-Ambiti di Area Vasta che dovranno fornire dati e informazioni di competenza in seno alla procedura di validazione del piano economico finanziario.

Il Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano, è organo di governo e programmazione del Bacino ed Ambito Territoriale Ottimale rifiuti urbani costituito, in seguito alla trasformazione per scissione del C.S.R.A. (Consorzio Smaltimento Rifiuti Astigiano) che dal 1978 ha gestito rifiuti in Provincia di Asti. Come conseguenza della L.R. Piemonte n. 24/2002, con Delibera n. 11 del 11/11/2004 il C.S.R.A. si è trasformato in due nuove entità: G.A.I.A. S.p.A. (in origine interamente pubblica, ora società mista) con il compito di gestire gli impianti di recupero e smaltimento rifiuti del Bacino, ed il C.B.R.A. con funzioni di affidamento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nonché dei servizi inerenti la gestione del ciclo di recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dal medesimo Bacino e funzioni di governo di Bacino e di Ambito Territoriale Ottimale relative al servizio dei rifiuti urbani previste dalle leggi nazionali e regionali, in conformità alla disciplina di settore, dal Piano Regionale.

La funzione di Ente Territorialmente Competente (Etc) in capo al Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano trova origine e fondamento:

- nell'art. 200 "Organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani" del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. (Testo Unico Ambientale), laddove prevede che la gestione dei rifiuti urbani debba essere organizzata sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), delimitati dal Piano Regionale secondo i seguenti criteri:

  a) superamento della frammentazione delle gestioni attraverso un servizio di gestione integrata dei rifiuti;
  b) conseguimento di adeguate dimensioni gestionali, definite sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici e sulla base delle ripartizioni politico-amministrative;

c) adeguata valutazione del sistema stradale e ferroviario di comunicazione al fine di ottimizzare i trasporti all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale;
d) valorizzazione di esigenze comuni e affinità nella produzione e gestione dei rifiuti;
e) ricognizione di impianti di gestione di rifiuti già realizzati e funzionanti;
f) considerazione delle precedenti delimitazioni affinché i nuovi Ambiti Territoriali Ottimali si discostino dai precedenti solo sulla base di motivate esigenze di efficacia, efficienza ed economicità.

- nella L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 (vigente all'epoca del primo anno di regolazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti) che prevede, all'art. 7 (Ambiti Territoriali Ottimali), che ai fini dell'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani il territorio della Regione sia organizzato nei seguenti ambiti territoriali ottimali:

  a) Ambito Regionale, coincidente con il territorio della Regione, per le funzioni inerenti alla realizzazione e alla gestione degli impianti a tecnologia complessa, intendendosi per tali i termovalorizzatori, gli impianti di trattamento del rifiuto organico, gli impianti di trattamento della frazione residuale indifferenziata, gli impianti finalizzati all'utilizzo energetico dei rifiuti, inclusi gli impianti di produzione del combustibile derivato da rifiuti, e le discariche, anche esaurite, nonché le funzioni inerenti all'avvio a trattamento della frazione residuale indifferenziata e del rifiuto organico;

  b) Ambiti di Area Vasta, coincidenti con il territorio della Città di Torino, di ciascuna delle province e della Città metropolitana di Torino, con l'esclusione del territorio della Città di Torino, articolate e organizzate per aree territoriali omogenee per le funzioni inerenti alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani, alla riduzione, alla raccolta differenziata, al trasporto e all'avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico, alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani residuali indifferenziati e alle strutture a servizio della raccolta differenziata.

Inoltre, sempre la L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1 prevedeva, in relazione alle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, che i Comuni esercitino anche in forma associata secondo l'Ambito Territoriale Ottimale identificato tali funzioni ed in particolare:

a) la specificazione della domanda di servizio, intesa quale individuazione della quantità e della qualità di rifiuti da raccogliere e avviare a riciclaggio, recupero o smaltimento e, in generale, del livello qualitativo globale dei servizi da garantire agli utenti;
b) l'elaborazione, approvazione e aggiornamento del relativo Piano d'Ambito, finalizzato all'acquisizione delle attività e delle dotazioni necessarie all'erogazione dei servizi e alla realizzazione dei relativi impianti;
c) l'approvazione del piano finanziario relativo al Piano d'Ambito, volto a garantire la copertura integrale dei costi di investimento e di gestione del servizio;
d) la definizione del modello organizzativo e individuazione delle modalità di produzione dei servizi;
e) l'affidamento dei servizi, conseguente alla individuazione della loro modalità di produzione;
f) il controllo operativo, tecnico e gestionale sull'erogazione dei servizi;
g) oltre od ogni altra funzione attribuita dalla normativa agli Enti di governo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani o ad esse conferiti dai comuni.

La disciplina regionale prevede che i Comuni appartenenti a ciascun Ambito di Area Vasta esercitino, attraverso Consorzi riorganizzati ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 18/08/2000, n. 267 e ss.mm.ii., le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti inerenti la prevenzione della produzione dei rifiuti urbani, la riduzione, la raccolta differenziata, la raccolta dei rifiuti urbani residuali indifferenziati, e strutture a servizio della raccolta differenziata e al trasporto e all'avvio a riciclo o trattamento delle raccolte differenziate

Già l'art. 6 della Deliberazione 443/2019/R/Rif disciplina la procedura di approvazione dei piani economico finanziari secondo il Metodo Tariffario Regolato (MTR-1) stabilendo che gli stessi debbano essere predisposti dal soggetto gestore del servizio e dallo stesso inviati all'Ente Territorialmente Competente (Etc). Sulla base

della definizione di Ente Territorialmente Competente (Etc) fornita dall'Autorità, occorre rilevare che la risalente L.R. Piemonte 10/01/2018, n. 1, che sulla base del D.L. 13/08/2011, n. 138, avrebbe dovuto costituire gli ambiti ottimali (EgATO, secondo la terminologia di A.R.E.R.A.), risultava non completamente attuata.

Considerato quindi che la richiamata Deliberazione A.R.E.R.A. non chiariva, per il contesto piemontese, quali fossero i soggetti deputati a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente (Etc), si è proceduto a individuare un percorso comune ad altri A.T.O./Consorzi piemontesi che uniformasse l'interpretazione e tutelasse l'intero sistema di gestione integrata dei rifiuti e i necessari assetti ed esigenze dei Comuni del territorio, tenendo conto del ruolo di governo che l'ATO di Area Vasta "Astigiano"/C.B.R.A., del tutto sovrapponibile ai compiti astrattamente ascrivibili all'Ente Territorialmente Competete (Etc) prefigurato dall'Autorità.

La L.R. Piemonte 03/2/2021, n. 4 (che modifica la L.R. Piemonte 10/01/2018, n 1) ha previsto che la funzione di Ente Territorialmente Competente (Etc) come individuato dalla Deliberazione 443/2019/R/Rif sia assunta dalla Conferenza d'Ambito Regionale, avvalendosi dei Sub-Ambito di Area Vasta (nel caso di specie il Consorzio Bacino Rifiuti dell'Astigiano/ATO Astigiano), che mantiene quindi il ruolo di Ente Territorialmente Competente (Etc) per l'ATO di riferimento.

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Come previsto dalla Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) la Carta della Qualità del Servizio è "il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

L'Autorità prevede l'adozione, per ogni singola gestione, di un'unica carta della qualità dei servizi del servizio integrato di gestione rifiuti urbani conforme alle disposizioni del TQrif e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattale e tecnici previsti, otre ad eventuali standard aggiuntivi/migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO)

La Carta della Qualità del Servizio, quindi, è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione.

Con la Carta della Qualità del Servizio sono elencati gli impegni che i gestori del servizio assumono nei confronti dei cittadini ed espone le attività che gli stessi forniscono ai sensi del vigente Contratto di Servizio e secondo i dettami della Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana. La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta anche uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dai gestori, in particolare individua e definisce: i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella nell'esecuzione del servizio, gli standard di qualità del servizio che si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività, il rapporto tra i gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi, le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi. Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno dei gestori corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità del Servizio avviene tramite pubblicazione online su:

- ✓ sito del Comune di San Damiano d'Asti, accedendo ai seguenti link:
  https://www.comune.sandamiano.at.it/it (Sezione Trasparenza Raccolta Rifiuti e Tari)

- ✓ Sito di AGESP. S.p.A., accedendo al seguente link:
  https://www.agespspa.it/calendari/bacino-astigiano-cbra/

- ✓ Sito di S.E.A. S.r.l. S.p.A., accedendo al seguente link:
  https://www.seaeco.it/

- ✓ sito del Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano (C.B.R.A.), Sez. Amministrazione Trasparente accedendo ai seguenti link:
  https://www.cbra.it/it/
  https://cbra.sipalinformatica.it/atti/menu.aspx

e i gestori si impegnano a pubblicare, a fronte di revisioni significative del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

Per i servizi di gestione dei rifiuti urbani, diversamente da altri servizi a rete, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A) non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della carta della qualità dei servizi per cui, rispetto agli elementi riconducibili ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si assumono a riferimento le disposizioni nazionali di carattere generale, a partire dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, relativa ai principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

Inoltre, considerato che i contenuti della carta dei servizi previsti dalla diverse discipline normative applicabili e i contenuti della carta della qualità dei servizi di cui alla Deliberazione 15/2022/R/Rif l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono in buona parte sovrapponibili, si ritiene di maggiore utilità ed efficacia integrare i medesimi contenuti in un documento unitario.

Qui a seguito i principali riferimenti normativi e definizioni conducibili alla regolazione della qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- D.L. 12/05/1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11/97/1995, n. 273 che all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle Pubbliche Amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- L. 14/11/1995, n.481 che affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare,

nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- L. 24/11/2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” che, in particolare, all’art. 1, comma 461, prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- L. 24/03/2012, n. 27 “Conversione, con modificazioni, del D.L. 24/01/2012, n. 1, Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- L. 27/12/2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” che ha assegnato all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/1995”.
- Delibera 15/2022/R/rif, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQrif).

Definizioni di cui alla Delibera 15/2022/R/Rif, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) - Allegato A

Ai fini dell’applicazione delle disposizioni contenute nel Delibera 15/2022/R/Rif, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e per quanto riconducibile alla Carta della Qualità del Servizio, si applicano le seguenti definizioni:

• attivazione è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

• attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l’invio degli avvisi di pagamento ovvero l’attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

• attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

• attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

• Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al D.M. (Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) 08/04/2008 e ss.mm.ii.;

• 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 da parte degli utenti;

• data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

• data di invio è:
- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta; - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

• data di ricevimento è:
- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta; - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

• disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

• documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

• Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

• Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

• gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

• gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

• gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

• gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

• gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

• 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;

• livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

• MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);

• 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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

• richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

• 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 152/2006 e ss.mm.ii.;

• TQRif è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

• segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

• servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

• servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

• servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere

la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

• sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

• 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 9 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'art. 1, commi 639 e 651, della L. 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999 (tributo puntuale);

• tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, comma 668, della L. 147/2013;

• tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'art. 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/1999;

• 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 Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.);

• 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'art. 2, comma 1, lett. c), del D.M. 20/04/2017;

• variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'art. 238, comma 10, del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii.

Definizioni tecniche:

• raccolta differenziata monomateriale è il conferimento e raccolta di singole frazioni merceologiche di rifiuti urbani;

• raccolta differenziata multimateriale è il conferimento e raccolta congiunta di due o al massimo tre frazioni merceologiche di rifiuti urbani;

• raccolta differenziata multimateriale è il sistema di raccolta che prevede l'effettuazione del servizio di raccolta di alcune frazioni di rifiuti urbani, direttamente presso le utenze e che permette di dedicare l'utilizzo dei contenitori a specifiche utenze (contenitori/cassonetti personalizzati). La raccolta domiciliare, sulla base delle modalità di conferimento dei rifiuti e del posizionamento dei contenitori, si distingue in:

- internalizzata: le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (e/o conferite in sacchi) posizionati presso le pertinenze delle abitazioni delle utenze servite; i contenitori e i sacchi sono esposti, nei giorni e orari prestabiliti, in punti accessibili ai mezzi di raccolta;

- esternalizzata: le frazioni di rifiuti urbani sono depositate in contenitori (anche interrati e/o seminterrati e press-container), muniti di appositi sistemi di chiusura, posizionati sul suolo pubblico nelle immediate adiacenze delle utenze servite, riservati all'esclusivo utilizzo delle utenze alle quali tali attrezzature sono dedicate;

• raccolta stradale è il sistema di raccolta che prevede il conferimento delle varie frazioni di rifiuti urbani in contenitori (anche interrati e/o seminterrati) posizionati sul suolo pubblico ed utilizzabili da tutti i cittadini. I contenitori sono raggiungibili in postazioni facilmente accessibili e funzionali alla raccolta del rifiuto indifferenziato e delle principali frazioni merceologiche riciclabili. Rientrano in tale sistema di raccolta anche le postazioni automatiche per la raccolta dei rifiuti di imballaggio;

• conferimento presso centri di raccolta comunali è il sistema di raccolta che prevede il conferimento diretto, da parte degli utenti, delle diverse frazioni di rifiuti urbani in strutture di servizio, ubicate nei centri urbani o nelle immediate vicinanze degli stessi, debitamente allestite ed attrezzate per il conferimento ed il raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti;

• raccolta periodica (o a chiamata) è il sistema di raccolta differenziata che, per particolari frazioni di rifiuto urbano, previo avviso/richiesta dell'utenza al gestore del servizio, prevede la raccolta direttamente a domicilio o nel luogo in cui sono prodotti i rifiuti;

• raccolta separata è il sistema di raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, per i quali si prevede un servizio di raccolta e trasporto dedicato e/o separato, dal servizio normalmente adottato per le altre frazioni dei rifiuti urbani.

3. GESTORI, TERRITORIO SERVIZIO E SCHEMA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

Secondo la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) "Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia (…).".

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni dettate dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif), tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo. Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V del TQRif;

b) al gestore della raccolta e trasporto rifiuti e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X del TQRif.

Ai fini della presente Carta della Qualità del Servizio e rispetto all'Ambito Tariffario "Comune di Asti" sono considerati gestori:

- il Comune di San Damiano d'Asti, gestore del servizio "gestione tariffe e rapporto con gli utenti", con sede legale in Piazza Libertà n. 2, 14015 San Damiano d'Asti (AT), Partita IVA 00086030053 codice fiscale 00086030053, telefono 0141 975056, PEC san.damiano.dasti@cert.ruparpiemonte.it, sito web www.comune.sandamiano.at.it/it, che esercita tale funzione attraverso la struttura organizzativa del Servizio Tributi, i cui uffici sono ubicati presso la stessa sede dell'Ente. Maggiori informazioni e dettagli sono specificati nel successivo par. 3.6;

- AGESP S.p.A., gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, con sede legale in Via Enna 1, 91014 Castellammare del Golfo (TP) Tel. 0924 33611 partita IVA 00389000811 - codice fiscale 00197340821, PEC agespspa@pec.agespspa.it, sito web www.agespspa.it, avendo affidato da parte del Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano, in forza di "Contratto di servizio per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani differenziati e dei servizi di igiene ambientale per i Comuni costituenti l'area omogenea Nord-Nord Ovest del Bacino Astigiano" Rep. 24/2017 del 18/01/2017, l'attività di raccolta e trasporto oltre che di spazzamento e del lavaggio delle strade, rientranti nel perimetro definito dalla Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per la "zona di raccolta Nord Astigiano".

AGESP S.p.A., opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana. La crescente domanda di servizi ambientali e le innumerevoli opportunità offerte dal settore, hanno permesso alla AGESP S.p.A. di incrementare le proprie attività, aggiornando gradualmente l'utilizzo delle tecnologie più avanzate, tanto da svolgere le proprie attività oltre che nel territorio siciliano e astigiano anche in altre regioni d'Italia (Piemonte, Emilia Romagna, Liguria e Sardegna) e negli anni ha servito oltre 60 Enti Pubblici e più di 250 aziende private. AGESP S.p.A. oggi ha in essere contratti in corso con una vasta clientela sia pubblica che privata, serve una popolazione di oltre 200.000 abitanti, ha un organico di circa 350 unità ed è proprietaria di un vasto parco mezzi e attrezzature costituito da oltre 400 automezzi.

- S.E.A. Soluzioni Eco Ambientali S.r.l. gestore della raccolta e trasporto rifiuti, con sede legale in via Aiassa, 23 – 10070 Villanova Canavese (TO) P.I. 10833770018, telefono 011 9298557/011 9298000 PEC soluzioniecoambientali@legalmail.it, sito web www.seaeco.it avendo affidato da parte del Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano, in forza di "Contratto di servizio per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti differenziati costituti da imballaggi ed altri materiali in vetro e la fornitura e manutenzione dei contenitori da impiegarsi per la raccolta" REP 20/2013 del 31/12/2013 , l'attività di raccolta e trasporto della frazione di raccolta differenziata "imballaggi in vetro", rientranti nel perimetro definito dalla Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per la "zona di raccolta Nord Astigiano".

S.E.A. Soluzioni Eco Ambientali S.r.l. nasce nel 2013 nelle Valli di Lanzo (nel Torinese) e porta con sé un solido know-how derivante dall'esperienza ultradecennale del nucleo aziendale originario – attivo sin dal 1977 nel settore dei servizi di igiene urbana – che ancora oggi mette la propria conoscenza del settore a disposizione della nuova dirigenza aziendale giovane, ambiziosa e dinamica. Nei primi anni di attività S.E.A. Soluzioni Eco Ambientali S.r.l. ha fatto del legame con il territorio l'elemento caratterizzante del suo business fino a quando, alla fine del 2017, un rinnovamento dei vertici ha dato all'azienda un respiro nazionale: attualmente i servizi offerti vantano una solida presenza in Piemonte, Toscana, Lombardia, Trentino-Alto Adige e Friuli-Venezia Giulia.

3.2 Territori serviti

Il territorio servizio corrisponde all'Ambito Tariffario "Bacino Astigiano" (corrispondente ai 52 Comuni della "zona di raccolta Nord Astigiano" oltre al territorio della Langa Astigiana.)

I dati di produzione rifiuti relativi al Bacino Astigiano sono qui a seguito sintetizzati (rif. Dati consolidati 2021 - D.D. 06/10/2022, n. 526 L.R. 7/2012 e L.R.1/2018 "Approvazione dei dati di produzione rifiuti urbani e di raccolta differenziata relativi al 2021"):

Residenti 2020	RT rifiuti totali (kg)	RUind rifiuti urbani indifferenziati (kg)	RD raccolte differenziate (kg)	% RD	RT pro capite (Kg/ab)	RUind pro capite (Kg/ab)	RD pro capite (Kg/ab)
205.545	93.927.386	28,248.332	65.679.054	70%	457	137	320

3.3 Scelta dello schema di servizio

La regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, introdotta già a partire dal documento per la consultazione 72/2021/R/Rif, pone alle Autorità d'Ambito Territoriali obiettivi finalizzati a assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio. Il Consorzio di Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano ricopre il ruolo di EgATO operativo (Ente territorialmente competente Etc-EgATO ai sensi del MTR-2).

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio.

Il provvedimento, che è stato preceduto dai documenti per la consultazione (72/2021/R/Rif e 422/2021/R/Rif), ha introdotto, in generale, obblighi legati alla qualità contrattuale relativi alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, alla gestione dei punti di contatto con l'utente, alle riscossioni dei corrispettivi del servizio integrato, alla rateizzazione degli importi addebitati, alle prestazioni inerenti il ritiro dei rifiuti "su chiamata", alla gestione dei disservizi e delle richieste degli utenti.

Rispetto, invece, alla qualità tecnica sono previsti obblighi e standard relativi alla continuità, regolarità e sicurezza del servizio, in buona parte attestati presso il gestore tecnico fatte salve residue attività effettuate "in economia" dai singoli Comuni, mentre è rinviata ad un successivo provvedimento la regolazione di ulteriori profili di qualità tecnica riconducibili agli aspetti di tutela igienico sanitaria, qualità ambientale e accessibilità del servizio.

Gli standard minimi di qualità (schema di "qualità dei servizi" minimo) entrano in vigore e devono essere pienamente adottati dai gestori (Comuni compresi in qualità di gestori) alla data del 01/01/2023 e l'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO) ha individuato il posizionamento di ognuna delle gestioni nella matrice degli schemi regolatori definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) entro il 31/03/2022 (art. 3 TQrif), in base al livello effettivo di appartenenza, determinando obblighi di qualità che devono essere rispettati per tutto il periodo del Piano Economico finanziario (MTR-2 2002-2025).

La Delibera 15/2022/R/Rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha individuato la seguente matrice regolatoria:

	PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
	QUALITÀ TECNICA	QUALITÀ TECNICA

		NO	SI
PREVISIONE OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE NO	**SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Occorre evidenziare che l'adozione di uno specifico schema di "qualità dei servizi" ha incidenza sui parametri del MTR-2, ed in particolare sul parametro *pa*, vale a dire il parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe di cui all'Allegato alla Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e di conseguenza sui piani economico finanziari dei Comuni. Infatti *QLa* è il coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti, che può essere valorizzato entro il limite del 4% in ciascun anno, mentre *PGa* è il coefficiente connesso alle modifiche del perimetro gestionale con riferimento ad aspetti tecnici e/o operativi, che può essere valorizzato entro il limite del 3%, in ciascun anno.

il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in qualità di EgATO alla luce degli approfondimenti condotti, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022, ha approvato, in ottemperanza alla Delibera 15/2022/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.), per i 114 Ambiti Tariffari del Bacino Astigiano (corrispondenti ad ognuno dei Comuni consorziati) lo schema di "qualità dei servizi" definito ai sensi della citata Deliberazione come "minimo"

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Nello specchietto sottostante sono riportate le certificazioni ottenute dai gestori in relazione alla "qualità":

Gestore	UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema qualità)	UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema gestione ambientale)	ISO 45001:2018 (Sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro)	SA 8000:2014 (Sistema gestione responsabilità sociale)
AGESP S.p.A.*	----	----	----	----
S.E.A.S.r.l.	Cert. 1862/QM	Cert. 1862/EM	Cert. CO 33416	Cert. SA 3555
COMUNE DI SAN DAMIANO D'ASTI	----	----	----	----

*oltre a Certificazione OHSAS 18001 e SOA.

3.5 Principi ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi – cause di forza maggiore

I gestori si ispirano ai seguenti principi nell'espletamento delle proprie attività ed ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- *Eguaglianza*: l'erogazione del servizio avviene senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. I gestori si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

- *Imparzialità*: I gestori ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

- *Continuità*: I gestori garantiscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori si impegnano ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

- *Partecipazione*: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del gestore ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere, ai sensi della L. 241/1990 e ss.mm.ii. e del D.Lgs. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

- *Efficienza ed efficacia*: I gestori si impegnano a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. I gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica e provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

- *Cortesia*: i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.

- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*: i gestori si impegnano, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

- *Qualità e tutela dell'ambiente*: i gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione progressiva delle fonti di inquinamento.

- *Cause di forza maggiore*: il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, indisponibilità degli impianti di trattamento, situazioni metereologiche avverse di

particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade). Resta fermo l'impegno del pertinente gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

- Comune di San Damiano d'Asti: gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti Tassa sui rifiuti (TARI)

Il Comune di San Damiano d'Asti gestisce le attività relative alle tariffe e rapporti con gli utenti con applicazione del regime tributario tassa sui rifiuti (TARI) presuntiva, di cui alla legge 147/2013, e successive modifiche ed integrazioni.
La TARI, destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzare, è calcolata ai sensi della normativa prevista dall'art. 1, comma 639 e seguenti della L. 147/2013, del D.P.R. 158/1999, delle disposizioni contenute nella Delibera 363/2021/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.) in materia di Metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, nonché del vigente Regolamento comunale per la disciplina del tributo.
La tariffa della TARI a base del calcolo è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta, sulla base dei criteri stabiliti con il D.P.R. 158/1999 a oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani".
La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.
La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base dei costi del servizio quantificati dal Piano economico finanziario (PEF), conforme al metodo tariffario MTR-2 ed ai contenuti degli atti adottati da A.R.E.R.A.
Le tariffe delle TARI, suddivise tra utenze domestiche (abitazioni e relative pertinenze) e utenze non domestiche (attività), vengono annualmente definite con Deliberazione del Consiglio Comunale, consultabile sul sito del Comune di San Damiano d'Asti - nell'apposito Portale Trasparenza Raccolta Rifiuti e Tari - e pubblicata sul sito del Ministero dell'economia e delle finanze.
Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "quota fissa", correlata al numero degli occupanti l'utenza, per la superficie calpestabile posseduta/detenuta espressa in metri quadrati, e sommando l'importo della tariffa "quota variabile" determinato in base al numero dei componenti.
Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999: l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "quota fissa e quota variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile posseduta/detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.
Alla tassa si aggiunge il Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs 504/1992, applicato nella misura percentuale deliberata dalla Provincia di Asti.

Servizio Gestione Tributi: uffici TARI
Nell'organigramma del Comune di San Damiano d'Asti la struttura organizzativa dedicata alla gestione della TARI, in osservanza della norma che attribuisce al Comune la soggettività attiva nell'applicazione del tributo medesimo, è il Settore Ragioneria Bilancio Tributi che, applica e riscuote direttamente il tributo con proprio personale impegnato sia in attività di front office fisico e virtuale, che di back office. In particolare, gli uffici

dedicati alla gestione della TARI svolgono le seguenti attività:

- gestione del rapporto con gli utenti
- gestione della banca dati delle utenze oggetto di tassazione e dei soggetti passivi, dei crediti e del contenzioso
- emissione ed invio di documenti di riscossione, emissione e notifica di solleciti, avvisi di accertamento e atti di riscossione coattiva
- rateizzazione dei pagamenti
- attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione
- riscossione spontanea e coattiva

Modalità di accesso agli uffici TARI

I servizi di front office e back office vengono garantiti attraverso i seguenti canali di accesso:

- sportello fisico anche su appuntamento: n. 12 ore settimanali
- sportello virtuale - on line, (su appuntamento): n. 168 ore settimanali
- email/posta elettronica certificata all'indirizzo dedicato ~~(riceve anche da email)~~
- fax
- servizio telefonico:
  - numero verde con operatore: n. 17,5 ore settimanali
  - altri n. recapiti telefonici in fasce orarie dedicate: n. 17,5 ore settimanali

Tutto il personale impiegato nelle attività di rapporto con l'utenza ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire adeguata assistenza ai contribuenti. I rapporti con il pubblico sono improntati alla cortesia, al rispetto ed alla professionalità: il personale addetto si esprime con un linguaggio chiaro, comprensibile alla totalità degli utenti e consono all'attività svolta, assicurando la massima disponibilità e collaborazione con l'utenza.

Modalità di accesso	Contatto
Sportello fisico	Piazza Libertà n. 2, 14015 San Damiano d'Asti (AT)
Sportello virtuale - on line	https://www.comune.sandamiano.at.it/it
Email/PEC	san.damiano.dasti@cert.ruparpiemonte.it
Fax	0141 982582
Numero verde	800 033 650
Altri n. telefonici	0141 975056

Servizi erogati

Nell'intento di agevolare i contribuenti nell'assolvimento degli obblighi a loro carico, gli uffici dedicati alla TARI svolgono un'attività di informazione a favore degli stessi al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento. In particolare vengono offerti servizi concernenti l'applicazione e la riscossione, ivi compresa la riscossione coattiva, il procedimento di rimborso e compensazione, la rateazione del pagamento, nonché attività connesse al recupero dell'evasione/elusione del tributo attraverso il procedimento accertativo tributario ed attività legate al contenzioso e relativi istituti deflattivi.

Gli sportelli fisici e virtuali sono aperti al pubblico 168 ore settimanali e offrono attività di supporto informativo, come ad esempio informazioni di carattere generale e informazioni relative alla specifica situazione del contribuente, oltre ad attività di assistenza alla compilazione della modulistica (richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio – dichiarazioni TARI - istanze di agevolazioni tariffarie, richieste di ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione, comunicazioni di opzione di uscita dal servizio pubblico, reclami, richieste di rettifica degli importi addebitati, istanze di rimborso), conguagli e ricalcoli documenti contabili, ricezione richieste, reclami, istanze e caricamento in banca dati.

Viene fornita assistenza telefonica, anche mediante un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi sia da telefono fisso che da mobile, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale

sull'applicazione/riscossione e assistenza alla compilazione della modulistica, nonché vengono svolte in modalità telematica, tramite email/PEC, le attività inerenti il tributo ed in particolare vengono evase le dichiarazioni TARI, le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, i reclami, le istanze e tutto quanto concerne la gestione del tributo.
L'ufficio preposto adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta della qualità.
Gli uffici svolgono inoltre attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione; nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti e dai controlli operati attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, si provvede alla notifica di apposito avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica ai sensi della normativa tributaria vigente. Vengono rilasciate informazioni relative agli atti emessi e notificati, alle possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario, agli strumenti di tutela del contribuente, all'impugnazione degli atti, ai termini per la proposizione del ricorso/reclamo e si provvede altresì all'eventuale riesame dei predetti atti.
Su istanza dei contribuenti gli uffici gestiscono le richieste di rimborso verificando la fondatezza delle stesse e le richieste di dilazione di pagamento su atti notificati nei confronti di soggetti in situazione di difficoltà economica, in applicazione del vigente Regolamento generale delle entrate tributarie.
Relativamente alla riscossione, la TARI è versata direttamente al Comune mediante modello di pagamento F24, in forma gratuita, o altre forme ammesse dalla legge, ai sensi dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016. A tal fine, l'ufficio invia ai contribuenti un apposito avviso di pagamento (documento di riscossione), almeno una volta all'anno, con gli annessi modelli per il versamento 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, le scadenze, nonché tutte le indicazioni contenute nella Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.), come modificata dalla Delibera 15/2022/R/Rif della medesima Autorità.
Il versamento è effettuato, per l'anno di riferimento, secondo le rate e scadenze stabilite annualmente dal Consiglio Comunale con la delibera di approvazione delle tariffe, fermo restando che è garantito all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale e la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate sono fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno. Il pagamento è comunque consentito in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno o comunque entro la prima rata di scadenza del tributo qualora successiva a predetta data, fermo restando l'eventuale conguaglio a debito o a credito, qualora le somme versate in un'unica soluzione risultassero inferiori o superiori all'importo complessivamente dovuto per l'anno di riferimento. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione e il termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.
E' ammessa la possibilità di ulteriore rateizzazione, previa specifica richiesta, di ciascuna delle rate dell'avviso di pagamento (documento di riscossione) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico oppure qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai soli documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.
Al contribuente che non versa alle scadenze indicate nel documento di riscossione, anche a seguito di ulteriore rateizzazione, viene notificato un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato. In caso di inadempimento si procede alla notifica dell'avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica con irrogazione della sanzione per omesso o insufficiente versamento, oltre agli interessi di mora ed il recupero delle spese previsto dalle vigenti normative.

Di seguito si riepilogano i servizi offerti per ciascuna modalità di accesso:

Servizio	Sportello fisico	Sportello virtuale	Email PEC	Posta	Fax	Telefono
Informazioni	x		x	x	x	x
Richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio (dichiarazione TARI)	x	x	x	x	x	
Istanze di agevolazioni e richieste di rateizzazioni	x		x	x	x	
Assistenza alla compilazione della modulistica	x		x			x
Reclami scritti	x	x	x	x	x	
Richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e rimborsi	x	x	x	x	x	
Ristampa/trasmissione documento di riscossione	x		x	x	x	
Riesame atti emessi	x		x	x	x	

Istituti a tutela del contribuente

I principali istituti a tutela del contribuente sono: il ravvedimento operoso, l'autotutela ed il ricorso alla competente Corte di giustizia tributaria

Ravvedimento operoso
Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento del tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso (art. 13, D.lgs. 472/1997), a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.
Autotutela
L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati. I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da: • errore di persona o di soggetto passivo; • evidente errore logico; • errore sul presupposto del tributo; • doppia imposizione; • mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti; • mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza; • sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati. La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al funzionario responsabile del tributo o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.
Ricorso alla Corte di giustizia tributaria Reclamo/mediazione

Ricorso alla competente Corte di giustizia tributaria: entro 60 giorni dalla notifica dell'atto, secondo le disposizioni del D.Lgs. 546/1992 e successive modifiche ed integrazioni, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso di accertamento esecutivo, provvedimento che irroga le sanzioni, provvedimento che respinge l'istanza di rimborso o nega l'applicazione di riduzioni/agevolazioni, atti di riscossione coattiva, altri atti impugnabili per legge presso la Corte di giustizia tributaria, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

Per le controversie di valore non superiore a € 50.000, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica, entro il quale deve essere conclusa la procedura reclamo/mediazione. Si applica la sospensione dei termini processuali nel periodo feriale.

Anche tenendo conto delle indicazioni del vigente Piano Regionale e a quanto previsto dal D.M. Ambiente 11/02/2014 e del successivo D.M. (Ministero Della Transizione Ecologica) 23/06/2022 "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (…), sono statti individuati per il territorio dell'A.T.O di Area Vasta "Astigiano" (Bacino Astigiano") i criteri organizzativi generali del sistema integrato di gestione rifiuti urbani che può essere così sintetizzato:

Le modalità di raccolta differenziata della frazione secca, presenti in Piemonte sono:

- la raccolta monomateriale delle frazioni secche: solitamente s'intendono per frazioni secche la carta (spesso raccolta insieme ai cartoni), gli imballaggi in vetro, in plastica, gli imballaggi in metallo (tai imballaggi non sono quasi mai raccolti da soli, ma sempre in abbinamento agli imballaggi in plastica e in alcuni casi in vetro), i rifiuti tessili. Questa modalità di raccolta ha un costo maggiore rispetto alla raccolta multimateriale, ma può evitare, per alcune tipologie di rifiuto ed in alcuni casi, il ricorso ad impianti di selezione post-raccolta poiché i rifiuti possono essere conferiti direttamente agli impianti di recupero se correttamente differenziati dall'utente;

- la raccolta multimateriale delle frazioni secche: utilizzata sostanzialmente per gli imballaggi, necessita di un impianto dedicato di selezione a valle della raccolta. Questa modalità consente però alle utenze di conferire diverse tipologie di rifiuto in un unico contenitore, limitando il numero dei contenitori utilizzati. Il sistema risulta quindi improntato ad una semplificazione nella gestione dei rifiuti presso le utenze, rimandando ad un lavoro successivo la selezione del rifiuto raccolto. La selezione post-raccolta implica normalmente una considerevole produzione di scarti; tali scarti sono in parte ancora recuperabili, per lo più come recupero di energia, mentre quelli non recuperabili, sono smaltiti in discarica;

- la raccolta multimateriale leggera delle frazioni secche: prevede la raccolta congiunta di carta e cartoni, imballaggi in plastica, imballaggi in metallo e tessili. Questo po di raccolta è normalmente effettuata non con l'uso di contenitori, bensì con sacchi semitrasparenti appositamente distribuiti alle utenze. In Piemonte è presente la raccolta congiunta degli imballaggi in plastica e di quelli in metallo;

- la raccolta multimateriale pesante delle frazioni secche: prevede generalmente la raccolta dei contenitori in vetro, congiuntamente agli imballaggi in metallo.

Il sistema di raccolta integrata dei rifiuti urbani, per raggiungere risultati significativi in termini quali-quantitativi in linea con lo standard regionale, ha richiesto l'adozione di modalità organizzative che hanno privilegiato la domiciliarizzazione delle operazioni di conferimento e raccolta almeno della frazione organica, della frazione costituita da carta e cartone e dei rifiuti indifferenziati residuali.

La raccolta domiciliare comporta la collocazione dei contenitori all'interno dei luoghi di pertinenza dell'utenza servita: si tratta in questo caso di "raccolta domiciliare internalizzata". Ove ciò non risulta

possibile, la localizzazione dei contenitori o di alcuni di essi, può essere effettuata all'esterno delle aree di pertinenza dell'utenza servita, salvo normalmente dotarli di sistemi di chiusura in grado di garantire che il rifiuto depositato appartenga esclusivamente alle utenze a cui gli stessi contenitori sono dedicati ("raccolta domiciliare esternalizzata"). Nell'ambito di queste "raccolte domiciliari esternalizzate" i contenitori possono essere anche dotati di un accesso controllato in modo tale da poter evitare il conferimento di rifiuti di grosse dimensioni rendendo invece possibile il conferimento alle sole utenze a cui il contenitore è stato specificatamente dedicato. Un successivo sviluppo di queste modalità di raccolta ha portato all'utilizzo, per la raccolta di determinate frazioni tra cui la frazione secca differenziata residua, di contenitori ad accesso controllato ed in grado di rilevare i singoli conferimenti.

Il Modello organizzativo di raccolta delle varie frazioni di rifiuto dell'Ambito Tariffario "Bacino Astigiano" è così articolato:

Frazione organica	Raccolta effettuata tramite il sistema stradale con cassonetti di prossimità. La raccolta viene effettuata il mercoledì e il sabato.
Frazione verde	Conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Carta e cartone (compresi gli imballaggi)	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato. La raccolta viene effettuata il sabato.
Plastica (imballaggi)	Raccolta effettuata (congiunta con la raccolta di imballaggi metallici-lattine in Al), con raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata. La raccolta viene effettuata il sabato.
Vetro (imballaggi)	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale
Vetro manufatti in vetro – vetro in lastra)	Conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Metalli (imballaggi)	Raccolta effettuata congiuntamente agli imballaggi in plastica (lattine di Al), con il sistema stradale e/o la raccolta domiciliare internalizzata e/o esternalizzata, o conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Metalli (rottame metallico)	Conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Legno (compresi gli imballaggi)	Conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Tessili	Raccolta monomateriale effettuata con il sistema stradale
Rifiuti ingombranti (compresi RAEE e ingombranti)	Raccolta con conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
RAEE	Conferimento al centro di raccolta comunale ("ecocentro")
Rifiuti urbani indifferenziati	Raccolta effettuata tramite il sistema domiciliare internalizzato e/o esternalizzato. La raccolta viene effettuata il mercoledì.

3.7 Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani

Ai sensi della Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.), che impone l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti determinati contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni, sono qui a seguito sintetizzate le informazioni richieste:

a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;

b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);

c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile; (allegato-Comune)

d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;

e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;

f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;

g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRif, liberamente scaricabile;

h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;

i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;

j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;

k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;

l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso;

m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della L. 147/2013;

n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF; o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;

p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'art. 3 del TQRif;

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRif, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente; w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche; x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi; y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Le informazioni elencate sono rese disponibili:

- per il Comune di San Damiano d'Asti all'indirizzo: www.comune.sandamiano.at.it
- Tutte le informazioni relative alla TARI, nonché la modulistica, i link dei gestori del servizio ed altre informazioni e collegamenti utili, sono disponibili sul Portale della trasparenza TARI, accessibile dalla home page del sito istituzionale del Comune di San Damiano d'Asti, nell'ottica di una sempre maggiore trasparenza e fruibilità dei servizi on line, oltreché adempimento alle disposizioni previste dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.)
- per AGESP S.p.A. all'indirizzo: www.agespspa.it/calendari/bacino-astigiano-cbra
- per S.E.A. Soluzione Eco Ambientali S.r.l. all'indirizzo: www.seaeco.it

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

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 degli utenti;
- 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;
- 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;
- rapporti con gli utenti improntati ad un modello di cortesia ed educazione, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità.

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.

Con la citata Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13/2022 del 31/03/2022 con la quale il Consorzio Bacino Rifiuti Astigiano/ATO Astigiano in qualità di EgATO ha approvato, per l'Ambito Tariffario "Bacino Astigiano" (corrispondente ai comuni consorziati) lo schema di "qualità dei servizi" definito, ai sensi della citata Delibera 15/2022/R/RIF dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), come "minimo", e prevede l'ottemperanza agli obblighi di servizio qui a seguito sintetizzati:

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli obblighi di servizio e gli standard generali di qualità previsti dall'Allegato A della Delibera 15/2022/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.), in relazione allo schema regolatorio di riferimento (schema I):

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità delservizio per gestione di cui all'art. 5		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I

Modalità di fruizione: La Carta della Qualità del servizio è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito web del Comune SAN DAMIANO D'ASTI all'indirizzo: https://www.comune.sandamiano.at.it/it (Sezione Trasparenza Raccolta Rifiuti e Tari) La Carta della Qualità del servizio è scaricabile altresì dalla sezione trasparenza del sito web del Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano (C.B.R.A.), all'indirizzo https://www.cbra.it/it/ https://cbra.sipalinformatica.it/atti/menu.aspx	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
Attivazione del servizio di cui all'art. 6 e all'art. 7		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Attivazione del servizio di cui all'art. 6 eall'art. 7 Modalità di fruizione: La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 gg. solari dalladata di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online,* compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del medesimo gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile *online*. Accessibilità: Apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online; presentazione del modulo, debitamente compilato, al gestore a mezzo posta, tramite email/PEC o mediante sportello fisico e on line. Comune di San Damiano d'Asti Servizio gestione tributi/uffici TARI ▪ Sportello fisico e on line: Sono attivi sia lo sportello fisico che lo sportello on line, quest'ultimo accessibile dalla home page del sito internet del gestore/raggiungibile tramite applicazioni dedicate. Entrambi gli sportelli consentono all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio. ▪ Servizio telefonico (da telefonia fissa e mobile) Assistenza telefonica, anche mediante numero verde totalmente gratuito, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale sull'applicazione e riscossione del tributo. Inoltre, gli operatori indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati. Contenuti minimi della modulistica: il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore alla richiesta di attivazione dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di consegna dei contenitori o delle schede di accesso contenitori (raccolta domiciliare di prossimità) all'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto. Standard ulteriore ETC: non previsto.	SI

comunicazione o la richiesta; i dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); la data in cui ha avuto inizio il possesso/la detenzione dell'immobile oppure è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000. <u>Contenuti minimi della risposta:</u> il riferimento alla richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio; codice utente e il codice utenza per le richieste di attivazione; codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta (variazione e cessazione del servizio); la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio, ovvero la variazione o cessazione del servizio. <u>Tempo minimo di risposta</u>: 30 gg. lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta. Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 30 gg. lavorativi: non applicata allo schema I		
<u>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'art. 10 e all'art. 11</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione</u>: le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 gg. solari dalladata in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile *online*.	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore alla richiesta di variazione/cessazione dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 13, all'art. 17 e all'art. 18</u>		

Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Modalità di fruizione: il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 30 gg. solari dalla richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettificadegli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1 dell'Allegato A della Delibera 15/2022/R/Rif (A.R.E.R.A.): a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; c) l'elenco della eventuale documentazione allegata. Qualora vi sia un reclamo o richiesta scritta di informazioni che riguardante il servizio di raccolta e trasporto rifiuti o di spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inoltrare la richiesta al gestore operativo entro 5 gg. lavorativi ed il gestore operativo è tenuto a fornire riscontro all'utente entro la tempistica complessiva di risposta entro 30 gg. solari dalla richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente, in conformità a quanto previsto dell'Allegato A della Delibera 15/2022/R/Rif (A.R.E.R.A.): Comune di San Damiano d'Asti - Servizio gestione tributi/uffici TARI – richieste informazioni/reclami Accessibilità; Apposito modulo per il reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online. Contenuti minimi della modulistica: il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risposta da parte del gestore a reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati da parte dell'utente Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI

- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati. <u>Contenuti minimi della risposta</u>: Il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni; Il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; La valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; La descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; L'elenco dell'eventuale documentazione allegata. <u>Tempo di risposta</u>: 30 gg. lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento da parte del gestore competente del reclamo/richiesta di informazioni dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta. Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 30 gg. lavorativi: non applicata allo schema I <u>Comune di San Damiano d'Asti - Servizio gestione tributi/uffici TARI – rettifica importi addebitati</u> <u>Accessibilità</u>: Apposito modulo per il reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online. <u>Contenuti minimi della modulistica</u>: Il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta; I dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati, qualora la richiesta sostanzi un rimborso di pagamenti effettuati. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o rimborso dei pagamenti effettuati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati. <u>Contenuti minimi della risposta</u>:		

Il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e/o di rimborso dei pagamenti effettuati; Il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; L'esito della verifica, ed in particolare: - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; - l'elenco dell'eventuale documentazione allegata. <u>Tempo di risposta</u>: 60 gg. lavorativi, con decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e non versati ovvero di restituzione di somme già versate. Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione, inviate entro 60 gg. lavorativi: non applicata allo schema I		
<u>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cuiall'art.19 e all'art. 22</u>		
NON APPLICATO		
<u>Obblighi di servizio telefonico di cui all'art. 20 e all'art. 22</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione</u>: I gestori hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di attesa Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettificadegli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'art. 28.3</u>)		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Comune di San Damiano d'Asti - Servizio gestione tributi/uffici TARI</u> Modalità di fruizione: il termine di scadenza del pagamento della prima rata è fissato in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. L'avviso di pagamento è inviato dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti all'utente almeno una volta l'anno (almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, ferma restando la facoltà di pagamento in unica soluzione; le scadenze delle singole rate sono fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno); frequenza massima: bimestrale	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di accredito degli importi non dovuti. Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI

E' garantita l'ulteriore rateizzazione, previa specifica richiesta da parte dell'utente entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, di ciascuna delle rate: - agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; - a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; - qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai soli documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 Euro, fatta salva la possibilità per il Comune di Asti di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. Rettifiche importi non dovuti: accredito dell'importo erroneamente addebitato, senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso: - detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; - rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia successiva al termine di 120 gg. lavorativi non consentendo il rispetto dello standard generale associato all'indicatore corrispondente, in base alla determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica.		
<u>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art. 29 e all'art. 30</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Nell'ambito dell'attuale gestione del servizio, non è presente il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio. Questo sarà quindi istituito con il gestore aggiudicatario della gara in corso, al quale spetterà l'osservanza dei dettami del TQRIF.	Indicatore A.R.E.R.A.: periodicità di ritiro rifiuti ingombranti. Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
<u>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art.32</u>		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
<u>Modalità di fruizione</u>: Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade ricevuta la segnalazione via posta, mail, telefono, sportello online o fisico, per disservizi o per la riparazione di contenitori per la raccolta porta a porta, interviene per risolvere il disservizio entro 5 gg. lavorativi dalla segnalazione, senza sopralluogo, oppure entro 10 gg lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo, mentre per le mancate raccolte interviene entro il giorno lavorativo successivo). Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade ripara o sostituisce il contenitore entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione, senza	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di risoluzione del disservizio e tempo di riparazione/sostituzione dei contenitori Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI

sopralluogo, oppure entro 15 gg. lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo.		
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Modalità di fruizione: Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazionidi rifiuti raccolte in modo differenziato, e traccia nel tempo eventuali e successive aggiornamenti.	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'art. 35.2		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Modalità di fruizione: Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione del rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo dellivello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguatacopertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli art. 35.3 e 35.4		
NON APPLICATO		
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'art. 36		
NON APPLICATO		
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento elavaggio delle strade di cui all'art. 42.1		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I
Modalità di fruizione: Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade predispone un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.	Indicatore A.R.E.R.A.: non previsto Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento elavaggio delle strade di cui all'art. 43		
NON APPLICATO		
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiutiurbani di cui all'art. 48		
Obblighi di servizio	Indicatore di qualità	Schema I

Modalità di fruizione: Il gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade ha attivato un Numero Verde gratuito dedicato al pronto intervento con passaggio diretto, a un operatore di pronto intervento a cui operatori qualificati possono rivolgersi per fare richieste di rimozione di rifiuti abbandonati che possano ostacolare la viabilità o impattare sulle condizioni igieniche-sanitarie, richieste di rimozione di rifiuti stradali in seguito ad incidenti che possano ostacolare la viabilità o creare situazioni di pericolo, richieste di intervento per errato posizionamento o rovesciamento contenitori che possano ostacolare la viabilità. I gestori operativi garantiscono l'intervento entro 4 ore dalla chiamata, salvo la necessità di procedere alla previa caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, che deve essere fatta entro 15 gg, procedendo in ogni caso, entro le 4 ore dalla chiamata, alla messa in sicurezza e confinamento dell'area. (	Indicatore A.R.E.R.A.: tempo di intervento sul luogo segnalato Standard A.R.E.R.A.: non previsto Standard ulteriore ETC: non previsto	SI

3.9 Trattamento e protezione dei dati

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27/04/2016 (G.D.P.R.). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate sole i trattamento e le operazioni necessarie a tal fine, quali, titolo non esaustivo, raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti incaricati in conformità al citato "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed al Regolamento (UE) 2016/679 del 27/04/2016 (G.D.P.R.), quali, a titolo non esaustivo: società controllate dai gestori, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
Gli elementi di dettaglio relativi al trattamento dei dati personali inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed l'indicazione dei responsabili del trattamento dei dati e del responsabile della protezione dei sono reperibili all'apposita sezione della *home page* del Comune di Asti e di A.S.P. S.p.A.

3.10 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

La Delibera 15/2022/R/rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) non ha definito tipologia e ammontare degli indenizzi agli utenti in caso di violazione dei parametri di qualità. I contratti di servizio in essere prevedono l'applicazione di penali in caso di disservizi (scostamento dalle prescrizioni delle schede di servizio) che devono essere riconosciute al Comune con trattenuta dell'ammontare della penale dalla liquidazione dell'importo del corrispettivo fatturato dai gestori operativi.

3.11 Validità della Carta di Qualità del servizio

La presente Carta di qualità del Servizio ha una validità di 3 anni, dal 01/01/2023 al 31/12/2025, coincidente con la durata fine del primo periodo regolatorio sulla qualità stabilito dalla Delibera 15/2022/R/rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e ed in coerenza con quanto disposto dalla Delibera 363/2021/R/Rif della medesima Autorità (MTR-2). Su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a nuovi e diversi interventi normativi o regolamentari, a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla variazione della schema di qualità dei servizi, ..

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 gg. mediante avviso sui pertinenti.