



CONSORZIO
SERVIZI
C.S.R. RIFIUTI

Novese • Tortonese • Acquese • Ovadese

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI

REDATTO

*NOME: S. GUAZZO
FUNZIONE: RESPONSABILE COMMERCIALE*

FIRMA:

CONTROLLATO

*NOME: R. PANIGO
FUNZIONE: ROA*

FIRMA:

APPROVATO

*NOME: O. CONIO
FUNZIONE: AMMINISTRATORE DELEGATO*

FIRMA:

Indice

<i>Premessa</i>	3
<i>Validità della Carta</i>	4
1. Principi fondamentali	4
2. Standard di qualità del servizio	5
2.1. Continuità e regolarità del servizio	5
2.1.2 Raccolta rifiuti indifferenziati	5
2.1.3 Raccolta rifiuti differenziati	5
2.1.4. Altri servizi di raccolta rifiuti	6
2.1.5. Spazzamento e pulizia	7
3 Specifiche tecniche dei servizi	7
4 Sanzioni	7
4.1 Sanzioni a carico dell'azienda in caso di inadempienza del contratto di servizio	7
4.2 Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti. Linee di indirizzo per i Comuni associati.	8
5 Accessibilità ai Servizi	9
5.1 Periodo di Apertura al Pubblico degli Sportelli	9
5.3 Pagamenti di fatture e bollette	10
5.3 Facilitazioni per alcune categorie di clienti	10
5.4 Tempi di attesa agli sportelli	10
6 Gestione del rapporto contrattuale	10
6.1 Fatturazione	10
6.2 Morosità per tariffa rifiuti	11
6.3 Morosità per fatture	11
7 Informazioni al cliente	11
8 Tutela del Cliente	12
8.1 Segnalazione dei Reclami	12
9 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente	12
10 Polizze assicurative	13
Allegato 1 – Informazioni Utili	14
Allegato 2 – Pagamenti Bollette e Fatture ed Elenco Sportelli Banche Convenzionate	14
Allegato 3 –Classificazione del Servizio a Regime	15
Allegato 4 – Zona Omogenee di Raccolta e Tipologia di Servizio a Regime 17	

Premessa

Il Consorzio Servizi Rifiuti del Novese, Tortonese, Acquese ed Ovadese, (di seguito CSR), istituito ai sensi della legge regionale n. 24 del 2002, ha come obiettivo il coordinamento e la gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani per i 116 Comuni consorziati, per un totale di circa 208.000 abitanti residenti.

Il CSR ha affidato la gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati a ASMT Servizi Industriali S.p.A., con decorrenza 1° Luglio 2006 e fino al 30 Giugno 2015.

ASMT Servizi Industriali S.p.A. svolge le funzioni di raccolta e trasporto sulla base del contratto di servizio sottoscritto con il CSR e sulla base dell'approvazione di specifiche tecniche condivise tra ciascun Comune servito, l'ASMT Servizi Industriali S.p.A., ed il CSR.

La Carta dei Servizi, predisposta in applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, è un documento in cui sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi erogati, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dalla ASMT Servizi Industriali S.p.A., e quello effettivamente reso. La Carta costituisce un elemento di pari trattamento nei diritti e nei doveri per la società affidataria dei servizi e per tutti gli utenti del servizio.

La presente costituisce altresì una dichiarazione di impegno di ASMT Servizi Industriali S.p.A., volta al rispetto degli obiettivi di legge, al soddisfacimento dei bisogni dei clienti, alla qualità ed all'efficienza della prestazione, al miglioramento continuo dei servizi, al rispetto dell'ambiente ed alla trasparenza del servizio reso ai cittadini.

La Carta dei Servizi:

- Fissa i principi generali ed i criteri per la prestazione dei servizi delle società affidatarie;
- Illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- Stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei servizi e della loro realizzazione;
- Indica precisi riferimenti per l'accesso ai servizi ed i tempi della loro realizzazione;
- Rende note le sanzioni per eventuali inadempienze contrattuali da parte dell'azienda;
- Dispone le misure sanzionatorie verso gli utenti del servizio;
- Individua gli strumenti per garantire al Cliente:
 - ❖ la costante informazione;

- ❖ la tutela;
- ❖ la valutazione del grado di soddisfacimento;
- ❖ la copertura assicurativa.

Validità della Carta

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione su proposta delle parti (CSR, aziende, Comuni). Le modifiche saranno tempestivamente comunicate ai Clienti direttamente sulle bollette e/o attraverso i mezzi di informazione, in particolare i siti internet istituzionali sia del CSR che di ASMT Servizi Industriali S.p.A..

1. Principi fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza ovvero di parità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazioni di sorta.

Imparzialità

L'azienda si impegna a garantire la parità di trattamento a tutti i clienti. Particolare attenzione sarà rivolta ai soggetti diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli; nei loro confronti si attiverà ogni iniziativa necessaria a ridurre le condizioni di difficoltà.

Continuità

Il cliente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto ad una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

Partecipazione

Il cliente ha diritto di conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, partecipando alla vita aziendale e formulando suggerimenti mediante memorie, osservazioni o reclami.

Efficienza ed Efficacia

L'azienda affidataria lavora per raggiungere obiettivi di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi. La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gentilezza e Cortesia

Il cliente ha diritto ad un rapporto con i dipendenti aziendali basato sulla gentilezza e sulla cortesia.

Chiarezza e Comprensibilità dei Messaggi

Il cliente ha diritto di conoscere in modo analitico e approfondito i contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano.

Condizioni Principali di Fornitura

Il cliente ha diritto ad avere risposte in tempi certi e definiti, ha diritto di conoscere le caratteristiche qualitative dei servizi erogati, ha diritto di conoscere ragioni ed entità di ogni variazione della tassa/tariffa.

2. Standard di qualità del servizio

Il Servizio di raccolta e trasporto rifiuti è organizzato come segue:

- Raccolta rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata;
- Altri servizi attivati su richiesta delle Amministrazioni Comunali (es. spazzamento, pulizia strade).

2.1. Continuità e regolarità del servizio

L'azienda si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene ambientale.

2.1.2 Raccolta rifiuti indifferenziati

Per rifiuti solidi urbani e assimilabili si intende qualsiasi materiale od oggetto derivante da attività umane o da cicli naturali, che non è raccolto in modo differenziato.

I cassonetti per la raccolta dei R.S.U. sono posizionati all'interno delle proprietà private o sul suolo pubblico nel rispetto delle specifiche dei servizi; la volumetria disponibile ad abitante è determinata in modo da intercettare il rifiuto residuo effettivamente prodotto dalle utenze con una frequenza di raccolta tendenzialmente compresa tra 1 e 3 svuotamenti massimi settimanali.

In caso di mancato svuotamento/raccolta l'azienda si impegna a provvedere entro le 24 ore successive (salvo festivi).

La frequenza di lavaggio e disinfezione dei cassonetti è periodica e comunque non inferiore ai 4 lavaggi annui per i contenitori collocati stabilmente sul suolo pubblico.

Per le inadempienze dello svuotamento ed il lavaggio dei contenitori sono previste sanzioni disposte a carico della società ed a favore del Comune interessato.

2.1.3 Raccolta rifiuti differenziati

Per raccolta differenziata si intende la raccolta dei rifiuti urbani separati per tipologia, destinati al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

La frequenza di svuotamento e raccolta dipende dal contratto di servizio in atto in ogni Comune, mediamente si svolge con cadenza trisettimanale/bisettimanale per la frazione organica e settimanale/quindicinale per le restanti frazioni.

È previsto l'autocompostaggio della frazione organica nei Comuni ricompresi nella Macrozona di servizio B (vedi Allegato 3), in cui non è prevista la raccolta della frazione organica.

I cassonetti per la raccolta differenziata di norma sono posizionati per ogni Comune servito sul suolo pubblico ad eccezione della frazione organica raccolta con le modalità porta a porta ove previsto e comunque nel rispetto delle specifiche dei servizi approvate. La volumetria disponibile ad abitante e la frequenza di raccolta dovrà risultare idonea ad intercettare il materiale effettivamente prodotto, risultante da un'analisi sulle utenze.

In caso di mancato svuotamento l'azienda si impegna a provvedere entro le 24 ore successive (salvo festivi).

La frequenza di lavaggio e la disinfezione dei cassonetti è stabilita nelle specifiche dei servizi e comunque non inferiore ai 4 lavaggi annui per i contenitori della raccolta della frazione organica stabilmente collocati sul suolo pubblico.

Rifiuto	Colore contenitore	Cause mancato svuotamento	Recupero svuotamento
Carta/cartone	Bianco	veicoli in sosta non autorizzata o lavori stradali	24 ore successive salvo festivi)
Plastica, Alluminio, Cartone per bevande	Giallo		
Organico	Marrone		
Verde (erba e foglie)	Verde		
Vetro	Campana verde /Contenitore carrelato		

La raccolta della carta/cartone è effettuata anche con l'esposizione in pacchi; la raccolta della plastica è consentita anche tramite l'esposizione di sacchi; la raccolta del verde è effettuata anche tramite l'esposizione di sacchi riutilizzabili o fascine.

La raccolta delle pile è favorita presso i rivenditori, quella dei farmaci scaduti presso le farmacie.

2.1.4. Altri servizi di raccolta rifiuti

Nel rispetto delle specifiche tecniche si attiveranno i seguenti servizi:

- Raccolta imballaggi presso attività commerciali;
- Raccolta materiali ingombranti, su richiesta, presso le utenze domestiche e comunque mediante conferimento da parte degli utenti presso le oasi ecologiche/centri di raccolta;
- Raccolta verde e materiali ligneo-cellulosici (potature) settimanale presso le utenze private con la modalità porta a porta, per i Comuni rientranti nella Macrozona di raccolta A (vedi Allegato 3).

2.1.5. Spazzamento e pulizia

Nel rispetto delle specifiche tecniche si potranno attivare i seguenti servizi:

- Spazzamento manuale e meccanizzato, comprensivo di svuotamento e pulizia cestini gettacarta, nelle frequenze necessarie;
- Svuotamento e pulizia cestini gettacarta nelle frequenze necessarie.

3 Specifiche tecniche dei servizi

La ASMT Servizi Industriali S.p.A. predispone un piano programma dei servizi erogati per ogni Comune, redigendo ogni anno o per ogni variazione del servizio, la specifica tecnica dei servizi approvata dal CSR. Questo documento costituisce un elemento di sintesi per il Comune e gli utenti nonché uno strumento di indirizzo e programmazione per il CSR al fine di monitorare il servizio reso, produrre report ed analisi, nonché verificare la regolare erogazione dei servizi programmati.

4 Sanzioni

Il CSR ha previsto, in caso di inadempienze contrattuali, le seguenti sanzioni amministrative.

4.1 Sanzioni a carico dell'azienda in caso di inadempienza del contratto di servizio

Mancato svuotamento di ogni contenitore stabilmente collocato sul suolo pubblico entro 24 ore dalle frequenze minime stabilite dalla presente e dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza	€ 50
Per ogni ora di immotivato ritardo nel servizio di raccolta per ogni via/tratta/piazza dei contenitori/sacchi esposti sul suolo pubblico, rispetto gli orari di ritiro sanciti dalle specifiche del servizio	€ 150
Miscelazione di materiali provenienti da raccolta differenziata sia all'atto dello svuotamento dei contenitori, sia presso le stazioni di stoccaggio (isole ecologiche, centri di raccolta)	€ 1.500
Mancato spazzamento e pulizia manuale e/o meccanizzata di ogni via, piazza, viale entro 24 ore dalla segnalazione	€ 150
Mancato lavaggio dei contenitori secondo le frequenze eventualmente previste dalle specifiche del servizio per ogni via/tratta/piazza	€ 300
Mancata comunicazione al CSR in merito alla cessione, anche parziale, dei servizi regolata all'art. 21	€ 1.500

I singoli Comuni sanzionano inoltre le modalità di conferimento non conformi da parte degli utenti

4.2 Sanzioni a carico degli utenti in caso di modalità non corrette di conferimento dei rifiuti. Linee di indirizzo per i Comuni associati.

Violazione	Importo	
	Minimo	Massimo
In riferimento alle utenze non domestiche, superamento dei limiti quantitativi di assimilabilità di cui all'art. 10 comma 4 al Capo II del regolamento speciale consortile (salvo diversi limiti quantitativi approvati dal Comune con apposito atto)	€ 100,00	€ 500,00
In riferimento alle utenze non domestiche, per ciascun conferimento di rifiuto non assimilabile al circuito pubblico (salvo diversi limiti qualitativi approvati dal Comune con apposito atto)	€ 200,00	€ 500,00
Conferimento dei rifiuti in un contenitore quando il loro volume sia tale da impedirne la chiusura o conferimento dei rifiuti senza raccogliarli preventivamente in sacchetti di plastica o simili ben chiusi, per impedirne la dispersione, qualora previsto	€ 25,00	€ 200,00
Conferimento di pile esauste e farmaci scaduti e batterie nei cassonetti non destinati alla tipologia del rifiuto conferito	€ 40,00	€ 300,00
Conferimenti volti ad inficiare la raccolta differenziata	€ 50,00	€ 300,00
Conferimento in un unico cassonetto dei propri rifiuti senza separazione, pur avendo nello stesso punto a disposizione i contenitori per la raccolta differenziata	€ 25,00	€ 200,00
Conferimento di sfalci e ramaglie in cassonetti per la raccolta del rifiuto non idonea a riceverlo (es. indifferenziato)	€ 100,00	€ 500,00
Utilizzo di contenitori non conformi o diversi da quelli assegnati	€ 25,00	€ 500,00
Imbrattamento, affissione di manifesti o altro sui contenitori per la raccolta dei rifiuti	€ 25,00	€ 500,00
Distribuzione di volantini eccetto i casi previsti dal presente regolamento	€ 150,00	€ 500,00
Comportamenti che rechino intralcio, ritardo all'opera degli addetti ai servizi, inclusa la sosta a meno di 50 cm dei veicoli ai lati dei contenitori per la raccolta e negli spazi di manovra dei mezzi adibiti alla raccolta ed allo spazzamento, fatta salva la rimozione del veicolo qualora se ne presenti la necessità	€ 25,00	€ 250,00
Conferimento di rifiuti diversi da quelli cui i contenitori o i sistemi di raccolta sono destinati	€ 100,00	€ 500,00
Modifica della posizione dei cassonetti o di altri contenitori per la raccolta dei rifiuti	€ 40,00	€ 300,00
Conferimento al servizio di raccolta di rifiuti che non siano stati precedentemente ridotti di volume, o che per dimensioni, consistenza e altre caratteristiche possano arrecare danno ai contenitori o ai mezzi di raccolta, nonché costituire pericolo per i cittadini e gli addetti ai servizi	€ 25,00	€ 500,00

Violazione	Importo	
	Minimo	Massimo
<i>Presso i centri e le aree ecologiche:</i>		
Conferimento al servizio di raccolta di rifiuti liquidi nonché di materiali ardenti o tali da danneggiare i contenitori oppure costituire situazioni di pericolo	€ 25,00	€ 500,00
Combustione di qualunque tipo di rifiuto	€ 25,00	€ 500,00
Abbandono di rifiuti al di fuori dei contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento al servizio di raccolta di animali morti	€ 25,00	€ 500,00
Mancata rimozione degli escrementi dei propri animali domestici condotti all'esterno	€ 50,00	€ 100,00
Mancata rimozione degli escrementi dei propri animali domestici condotti all'esterno, se il fatto avviene in giardini pubblici	€ 150,00	€ 500,00
Abbandono o deposito di rifiuti ovvero immissione nelle acque superficiali o sotterranee	€ 103,00	€ 619,00
Abbandono di rifiuti non pericolosi e non ingombranti sul suolo	€ 25,00	€ 154,00
Abbandono dei rifiuti all'esterno dei centri e delle aree	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti all'esterno degli appositi contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti di diversa tipologia da quella a cui i contenitori sono destinati	€ 25,00	500,00
Cernita, rovistamento e prelievo dei rifiuti all'interno dei contenitori o in altro modo accumulati	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti da parte di utenti non iscritti a ruolo nell'area servita dal centro o dall'area ecologica, salvo diverse disposizioni	€ 25,00	€ 500,00
Conferimento di rifiuti speciali non assimilati provenienti da utenze non domestiche	€ 25,00	€ 500,00
Danneggiamento delle strutture dei centri e delle aree ecologiche	€ 25,00	€ 500,00
Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'addetto al controllo	€ 25,00	€ 500,00

5 Accessibilità ai Servizi

5.1 Periodo di Apertura al Pubblico degli Sportelli

L'Ufficio Servizio Clienti ASMT - Strada Statale 35 dei Giovi N° 42 – segue il seguente orario di apertura :

Giorni della settimana	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8,30 – 12,15	14,00 – 15,00
Martedì	8,30 – 12,15	=
Mercoledì	8,30 – 12,15	14,00 – 15,00
Giovedì	8,30 – 12,15	=
Venerdì	8,30 – 12,15	=

Presso gli sportelli aziendali è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, tutte le operazioni riportate nell'**Allegato N° 1. "Informazioni Utili"**.

I recapiti di ASMT sono i seguenti:

Descrizione recapito	Numero telefonico
Presidenza - Direzione - Uffici Amministrativi	0131 – 872700
Call Center	0131 – 872745
Numero Verde	800 056 797
Fax	0131 – 872799
Sito Internet	http://www.asmt.it
E-mail	asmt@asmt.it

5.3 Pagamenti di fatture e bollette

DOVE	COME
Banca Cassiera ASMT C.R. Tortona	Pagamento presso tutti gli sportelli (Cfr. All.2)
Banca del cliente	Addebito in conto corrente tramite RID (domiciliazione)
Ufficio Postale	Versamento su conto corrente ASMT: n° 2109 Igiene Ambientale, Tariffa Rifiuti
Banche convenzionate con ASMT	Vedi All. n° 2 "Modalità di pagamento"

5.3 Facilitazioni per alcune categorie di clienti

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi per i Clienti con difficoltà motorie, il personale aziendale può recarsi a domicilio per compiere tutte le operazioni necessarie, evitando così agli stessi utenti di doversi recare presso la sede aziendale (telefonare a ASMT dalle ore 8.30 alle ore 12.30/dalle 14,00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì Tel. 872700).

Il Cliente in particolari difficoltà economiche può richiedere per iscritto, attraverso gli uffici del Comune, o verbalmente, direttamente agli sportelli aziendali, una dilazione rateizzata nei pagamenti delle bollette.

5.4 Tempi di attesa agli sportelli

ASMT Servizi Industriali S.p.A. è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale o amministrativa, o per la richiesta di informazioni.

Il tempo medio di attesa è di 10 minuti.

6 Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Fatturazione

Nei casi in cui il Comune abbia effettuato il passaggio al regime tariffario, la tariffa rifiuti è calcolata con le metodologie previste dalla legislazione vigente.

La fatturazione per i servizi di Igiene Ambientale è calcolata sulla base delle prestazioni rilevate da prospetti mensili utilizzando le tariffe deliberate dal Consiglio di Amministrazione di ASMT Servizi Industriali S.p.A..

6.2 Morosità per tariffa rifiuti

Nei Comuni in cui ASMT Servizi Industriali S.p.A. gestisce la tariffazione dei servizi, in caso di ritardato pagamento, applica un'indennità di mora che viene calcolata, di norma, una volta all'anno nella bolletta per la tariffa rifiuti.

In caso di mancato pagamento, ASMT Servizi Industriali S.p.A. evidenzia nella prima bolletta utile il dettaglio della situazione debitoria. Se questo avviso non viene recepito ASMT Servizi Industriali S.p.A. invia un primo avviso dopo sessanta giorni dalla scadenza della bolletta comunicando il pagamento entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso. Successivamente, in caso di mancato recepimento, invia un secondo sollecito tramite R/R contenente il dettaglio della situazione di morosità ed il termine ultimo per il pagamento dell'arretrato.

Se anche questo termine non viene rispettato, ASMT Servizi Industriali S.p.A. provvede all'avvio delle pratiche per il recupero coattivo del credito.

6.3 Morosità per fatture

In caso di mancato pagamento, ASMT Servizi Industriali S.p.A. invia tramite raccomandata un primo sollecito in cui è evidenziata la posizione debitoria. ed il termine ultimo (10 giorni dal ricevimento del sollecito) per il pagamento dell'arretrato.

Se anche questo termine non viene rispettato, ASMT Servizi Industriali S.p.A. provvede all'avvio delle pratiche per il recupero coattivo del credito.

7 Informazioni al cliente

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e iniziative che possono interessarlo sono utilizzati i seguenti strumenti:

Telefono	Uffici Aziendali	Corrispondenza e Posta elettronica
1. Modalità di richiesta delle prestazioni e documentazione necessaria; 2. Tariffe; 3. Contratti in vigore; 4. Informazioni sulle fatture e bollette; 5. Stato avanzamento delle pratiche.	Tutte le informazioni che si possono ottenere per telefono più quelle relative a: - livelli specifici di qualità; - fasce di puntualità	Tutte le informazioni che si possono ottenere per telefono e presso gli Uffici Aziendali.

8 Tutela del Cliente

8.1 Segnalazione dei Reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per i Clienti e un'importante occasione di miglioramento per la ASMT Servizi Industriali S.p.A.. I Clienti possono inoltrare i reclami alla ASMT Servizi Industriali S.p.A., attraverso:

- modulo di reclamo disponibile presso lo sportello del Gestore;
- lettera;
- via fax;
- via e-mail;
- telefonando al ASMT Servizi Industriali S.p.A.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Ricevuta la segnalazione, ASMT Servizi Industriali S.p.A. compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio.

Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard:

Standard Specifico	Tempo massimo di risposta ai reclami inviati a mezzo lettera o ai reclami verbali e telefonici che richiedono sopralluoghi o verifiche interne: 10 giorni di calendario
---------------------------	---

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate al Comune di residenza o al Servizio Qualità Ambiente telefonicamente, per iscritto, via fax, con e-mail: **Servizio Qualità Ambiente – Strada Statale 35 dei Giovi, 42 – tel.0131.872738 – fax 0131.872799. – e-mail: asmt@asmt.it.**

9 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

La ASMT Servizi Industriali S.p.A. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso e per poterne tenere conto.

Periodicamente sono effettuate rilevazioni campionarie mediante questionari o interviste telefoniche.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

ASMT Servizi Industriali S.p.A. si impegna a redigere un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.

Tale rapporto sarà trasmesso al CSR e reso disponibile per le Associazioni dei consumatori.

Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli uffici aziendali.

10 Polizze assicurative

Per tutte le attività aziendali, ASMT Servizi Industriali S.p.A. ha stipulato una polizza assicurativa "Responsabilità Civile".

In caso di sinistro, il Cliente dovrà rivolgersi entro tre giorni all'Ufficio Segreteria dell'ASMT Servizi Industriali S.p.A. dell'Azienda (**tel. 0131.872700**) che lo assisterà per l'avvio della pratica di risarcimento del danno.

A tal fine il cliente dovrà produrre tutte le informazioni utili, quali modalità del sinistro, descrizione dei danni, copie di eventuali denunce alla Pubblica Autorità.

ALLEGATO 1 – INFORMAZIONI UTILI

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	N. DI TEL. - FAX
Richiesta informazioni specifiche	Uffici Aziendali, telefono o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 Lunedì e Mercoledì anche dalle ore 14,00 alle ore 15,00	Tel. 0131 872700 Fax 0131 872799 E-mail: ufficio.commerciale@asmt.it
Tariffa Rifiuti	Uffici Aziendali, telefono o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 Lunedì e Mercoledì anche dalle ore 14,00 alle ore 15,00	Tel. 0131 872700 Fax 0131 872799 E-mail: ufficio.commerciale@asmt.it
Richiesta informazioni generali preventive su e contratti	Uffici Aziendali, telefono o posta elettronica	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 Lunedì e Mercoledì anche dalle ore 14,00 alle ore 15,00	Tel. 0131 872700 Fax 872799 E-mail: ufficio.commerciale@asmt.it
Denuncia violazione carta dei servizi	Servizio Qualità Ambiente	Da lunedì a venerdì 8,30 - 12,30 - 14,00 alle 17,30	Tel. 0131 872738 Fax 0131 872799 E-mail: asmt@asmt.it
Reclami, richiesta informazioni, suggerimenti	Uffici Aziendali	Da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30	Tel. 0131 872738 Fax 0131 872799 E-mail: ufficio.commerciale@asmt.it

ALLEGATO 2 – PAGAMENTI BOLLETTE E FATTURE ED ELENCO SPORTELLI BANCHE CONVENZIONATE

Banca Cassiera ASMT BRE Tortona: in contanti o con la domiciliazione sul C/C 2109	Sede Centrale Piazza Duomo, 13 Agenzia C.so Don Orione, 46 Agenzia Via Emilia, 422 Agenzia Frazione Rivalta S.
Addebito su proprio conto corrente bancario	Tramite R.I.D. (domiciliazione)
Tramite bollettino di conto corrente postale allegato alla bolletta e già precompilato per Tariffa Rifiuti e per fatture Servizio Igiene Ambientale	n° 10668150

ALLEGATO 3 –CLASSIFICAZIONE DEL SERVIZIO A REGIME

Macrozona A. Comuni aventi una conformazione territoriale e paesaggistica complessa tale da rendere opportuno una diversificazione del servizio tra centro storico (A₁), prima periferia (A₂) e case sparse (A₃);

Macrozona B. Comuni rientranti nella tipologia delle zone non densamente abitate situate in alta collina/montagna.

La macrozona A si articola a sua volta in:

ZONA A₁ Centro Storico

Raccolta Indifferenziata

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitore	Frequenza di raccolta		
		4 mesi su 12	8 mesi su 12	12 mesi su 12
Secco	Sacco Nero / Contenitore			sett.

Raccolta Differenziata

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitore	Frequenza di raccolta		
		4 mesi su 12	8 mesi su 12	12 mesi su 12
Organico	Secchio da 25 litri	trisett.	bisett.	
Plastica, Lattine, Cartoni per bevande	Sacco Giallo / Contenitore			sett.
Carta	Cartone o borsa da 50 litri			sett.
Vetro				
UtENZE CIVILI	Contenitore di prossimità			sett.
UtENZE COMMERCIALI	Bidoni carr. 240/360 litri			sett.

ZONA A₂ Prima Periferia

Raccolta Indifferenziata

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitore	Frequenza di raccolta		
		4 mesi su 12	8 mesi su 12	12 mesi su 12
Secco				
Residenziale bassa densità	Bidoni carr. 120/240/360 litri			sett.
Residenziale alta densità	Contenitori 660/1100 litri			sett./bisett.

Raccolta Differenziata

Organico	Secchio da 25 litri			bisett.
	Bidoni carr. 120/240/360 litri			bisett.
Plastica, Lattine, Cartoni per bevande	Contenitori di prossimità			sett./quin dic.
Carta	Contenitori di prossimità			sett./quin dic.
Vetro				
UtENZE CIVILI	Contenitori di prossimità			sett./quin dic.
UtENZE COMMERCIALI	Bidoni carrellati 240/360			sett./quindic.
Giro Verde	Sacco recuperabile			sett.

ZONA A₃ Case Sparse

Raccolta Indifferenziata

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitore	Frequenza di raccolta		
		4 mesi su 12	8 mesi su 12	12 mesi su 12
Secco	Bidoni carr. 120/240/360 litri			sett.

Raccolta Differenziata

Organico e Verde	Compostaggio Domestico			
Plastica, Lattine, Cartoni per bevande	Contenitori di prossimità in ecopunto			sett./ quindic.
Carta	Contenitori di prossimità in ecopunto			sett./ quindic.
Vetro	Contenitori di prossimità in ecopunto			sett./ quindic.

La macrozona B si articola come segue:

MACROZONA B Zone non densamente abitate in Alta Collina/Montagna

Raccolta Indifferenziata

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitore	Frequenza di raccolta		
		4 mesi su 12	8 mesi su 12	12 mesi su 12
Secco	Bidoni carr. 120/240/360 litri	bisett.	sett.	
	Contenitori 660/1100/1700 litri	bisett.	sett.	

Raccolta Differenziata

Organico e Verde	Compostaggio Domestico			
Plastica, Lattine, Cartoni per bevande	Contenitori di prossimità in ecopunto			quindic.
Carta	Contenitori di prossimità in ecopunto			quindic.
Vetro	Contenitori di prossimità in ecopunto			quindic.

Per la zona A₂ "Prima Periferia" è prevista la raccolta internalizzata della frazione organica ed indifferenziata, la raccolta porta a porta del verde, la raccolta di immediata prossimità per le altre frazioni differenziate (carta/cartone, plastica/lattine/cartoni per bevande, vetro).

I servizi minimi sopraindicati comprendono la gestione delle isole ecologiche e/o centri di conferimento come al punto 4) d) "Condizioni tecniche" in premessa.

Per ciascuna macrozona servita è previsto un servizio di raccolta della frazione ingombrante a mezzo isola ecologica e/o su chiamata e dei rifiuti pericolosi a servizio delle utenze domestiche, come stabilito nelle specifiche del servizio e nella carta dei servizi.

**ALLEGATO 4 – ZONA OMOGENEE DI RACCOLTA E TIPOLOGIA DI SERVIZIO A
REGIME
ZONA OMOGENEA N. 3**

Comune	Residenti 2004	servizio prevalente A (A₁-A₂-A₃) B
ALLUVIONI CAMBIÒ	1.013	B
ALZANO SCRIVIA	409	B
CARBONARA SCRIVIA	1.014	B
CAREZZANO	429	B
CASALNOCETO	907	B
CASSANO SPINOLA	1.863	A
CASTELLAR GUIDOBONO	404	B
CASTELNUOVO SCRIVIA	5.617	A
GAVAZZANA	129	B
GUAZZORA	311	B
ISOLA SANT'ANTONIO	754	B
MOLINO DEI TORTI	685	B
PADERNA	242	B
PONTECURONE	3.820	A
SALE	4.253	A
SANT'AGATA FOSSILI	425	B
SARDIGLIANO	438	A
SPINETO SCRIVIA	340	B
TORTONA	26.623	A
VIGUZZOLO	2.964	A
VILLALVERNIA	932	B
VILLAROMAGNANO	754	B