

# CARTA DEI SERVIZI

## I. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette all'utente di conoscere le modalità di esecuzione dei servizi aziendali, nonché le strutture interessate all'erogazione degli stessi.

Individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità e l'universalità delle prestazioni.

La presente Carta, con il complesso degli impegni in essa contemplati, rappresenta altresì lo strumento attraverso il quale A.Se.R SpA raccoglie delle importanti informazioni dagli Utenti, che possono valere quale utile contributo nell'assunzione delle decisioni strategiche finalizzate al miglioramento dei servizi.

A.Se.R s'impegna ad analizzare con periodicità biennale i contenuti della presente Carta dei Servizi, apportandovi le eventuali revisioni.

### Normativa di riferimento

D.P.C.M. 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 - definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. 19 maggio 1995 - contiene gli schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.LGS. 30 luglio 1999 n. 286 - prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

L. R. Regione Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26 – prevede l'obbligo di redazione della Carta dei servizi nello specifico settore, disponendone i contenuti minimi.

L. 24 dicembre 2007 n. 244 – l'articolo 2, comma 461 della Legge Finanziaria 2008 dispone l'obbligo per i soggetti gestori di emanare una carta della qualità dei servizi, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

**DELIBERAZIONE ARERA 18 GENNAIO 2022 N. 15/2022/R/RIF** - "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), che prevede l'introduzione dal 1° gennaio 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.

L'utente interessato può trovare la Carta sul sito web di A.Se.R S.p.A. all'indirizzo [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net), nell'apposita sezione "Carta dei Servizi", sul sito web del Comune di Rho all'indirizzo [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) nell'apposita sezione o presso lo sportello Clienti di A.Se.R e gli uffici comunali sempre del Comune di Rho.

## II. L'AZIENDA

A.Se.R SpA – Azienda Servizi del Rhodense, è la società a prevalente capitale pubblico costituita dal Comune di Rho, in esito a gara a rilevanza comunitaria per la scelta di un socio privato.

La compagine azionaria attualmente è così composta: **Comune di Rho** detentore del 67% e **Econord SpA** detentore del 33%.

A.Se.R è il soggetto gestore dell'intero ciclo integrato dei rifiuti sul territorio comunale di Rho, occupandosi della raccolta dei rifiuti urbani e delle operazioni di pulizia del suolo pubblico - attività erogate anche presso il polo fieristico Fieramilano SpA – oltre che dell'applicazione e riscossione della Tariffa Rifiuti.

L'Azienda è dotata di un sistema di gestione per la qualità certificato secondo i canoni della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed opera conformemente al proprio "Modello di gestione, organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001", oggi integrato con la normativa in materia di anticorruzione e trasparenza grazie alla adozione di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (L. 190/2012 e D.Lgs 33/2013).

A.Se.R agisce inoltre conformemente al D.lgs. n. 50/2016, c.d. Codice degli Appalti.

Nel 2016 la Società ha conseguito l'attribuzione del "Rating di Legalità", con un punteggio di 2 stelle +. Il riconoscimento è rilasciato dalla l'Autorità indipendente Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in ragione dell'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali.

A.Se.R è impegnata per erogare servizi che rispondano al modello d'impresa, così da realizzare efficienza nella gestione e qualità nelle prestazioni erogate, e garantire per i cittadini utenti e per i clienti le migliori performance.

Gli obiettivi che l'azienda annualmente si prefigge possono garantire anche nuova occupazione, non trascurando attenzione verso le accertate fragilità sociali, in collaborazione con le istituzioni pubbliche e il terzo settore. La scelta gestionale di esternalizzare i servizi con la costituzione di una Società per Azioni a capitale misto pubblico/privato, presenta una serie di vantaggi in termini di: competitività, gestione aziendale e disponibilità finanziarie.

La decisione di costituire una Società mista significa anche buona occupazione, conversione di spesa assistenziale in spesa produttiva e trasformazione dell'indolenza burocratica in management. Le parti sociali non possono non essere interessate a queste strategie poiché perseguono la valorizzazione del capitale umano.

## **Mission**

*Erogare i servizi pubblici ambientali per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, adottando il modello d'impresa al fine di creare occupazione e redditività, armonizzando costi e tariffe, con qualità impegno e continuità.*

I NUMERI DI A.Se.R. S.p.A.	
Dipendenti (numero)	13
Rifiuti indifferenziati raccolti nel territorio (kg)	7.407.480
Raccolta differenziata nel territorio (kg)	19.416.740
Percentuale RD ottenuta	72,39%
Contenitori per materiali riciclabili distribuiti sul territorio	Circa 15.000
Sedi operative territoriali	2
Centri comunali di raccolta	1
Numero di utenze gestite direttamente dalla società A.Se.R. S.p.A. in qualità di soggetto riscossore della tariffa	38.880

*Rif. anno 2021*

## UNITA' LOCALI

La Società, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, ha attualmente sul territorio due unità locali:

- Rho, Via Martiri della Libertà 4 (Sede Operativa)
- Rho, Via Sesia 21/23 (Piattaforma Comunale)

## **III. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei propri servizi A.Se.R SpA, nella sua qualità di Gestore di un pubblico servizio, si uniforma ai principi fondamentali di seguito enunciati (Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e L.R. Regionale Lombardia n. 26/2003).

### **Eguaglianza**

A.Se.R SpA nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

### **Imparzialità**

A.Se.R SpA ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di imparzialità e parità di trattamento, oltre che di obiettività e giustizia

nell'erogazione del servizio, impegnandosi a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario di A.Se.R SpA garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, oltre che adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni le comunicazioni al cittadino-utente e all'Ente avverranno anticipatamente o tempestivamente, in modo da permettere a questi di essere informati.

### **Partecipazione, trasparenza e accesso alle informazioni**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore, viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

A.Se.R SpA favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione dei servizi. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da A.Se.R SpA le informazioni che lo riguardano, gli è quindi riconosciuto il diritto di accesso agli atti di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241, oltre che nella forma dell'accesso civico ai sensi dell'art. 5 del D.lgs 33/2013 e smi.

L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

### **Efficacia, efficienza ed economicità**

A.Se.R SpA s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

A.Se.R SpA tende, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate.

### **Professionalità, gentilezza e cortesia**

A.Se.R SpA garantisce all'Utente un rapporto basato su professionalità, cortesia e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, identificandosi nell'esercizio delle loro funzioni sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **Salute e sicurezza**

La salute e la sicurezza dei cittadini e del personale costituiscono un impegno fondamentale e prioritario.

### **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti A.Se.R SpA si impegna a rispettare l'ambiente e a garantire la salvaguardia della salute umana e degli esseri viventi, minimizzando gli impatti delle attività svolte.

## **IV. MODALITA' E STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI**

A.Se.R SpA per la qualità nell'esecuzione delle prestazioni correlata alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti considera fondamentale il rispetto dei principi sopra enunciati e sulla base ha individuato, d'intesa con l'Amministrazione comunale, indicatori e standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente, conformemente a quanto prescritto dalla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF succitata.

Gli Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani vengono declinati analiticamente nell'allegato 1.

Gli standard di qualità si dividono in generali e specifici, che vengono di seguito rappresentati (paragrafi A e B) dalla sintetica descrizione dei servizi erogati (paragrafi A e B) e con l'individuazione degli specifici livelli qualitativi delle performance riportati nell'allegato 1.

### **A. STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente relativamente:

- alla concreta accessibilità alle informazioni relative ai servizi svolti dall'azienda;
- al comportamento del personale dipendente.

#### *A.1 Accessibilità alle informazioni*

Per facilitare i rapporti tra utente e A.Se.R SpA, sono attivi i seguenti strumenti:

- Sportello Clienti – Rho, via Martiri della Libertà 4, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 14.30 alle 16.30, sabato dalle 8.30 alle 11.30 – oggi operante solo su appuntamento;
- Numero Verde gratuito 800 756 346, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 14.30 alle 16.30, sabato dalle 8.30 alle 11.30;
- Telefono e fax di A.Se.R SpA, Tel 02 9399891 - Fax 02 939989.70 (servizio tecnico) .71 (amministrazione) - .72 (tariffa rifiuti);
- Casella di posta elettronica per aspetti tecnici legati ai servizi di igiene urbana: [tecnico@aserspa.net](mailto:tecnico@aserspa.net) PEC [tecnico@pec.aserspa.net](mailto:tecnico@pec.aserspa.net);
- Casella di posta elettronica per aspetti legati alla tariffa: [tariffa@aserspa.net](mailto:tariffa@aserspa.net); PEC [tia@pec.aserspa.net](mailto:tia@pec.aserspa.net);
- Sito internet: [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net) e sportello online accessibile tramite SPID;
- APP Junker (per iOS e Android) scaricabile gratuitamente dagli App Store, che riporta: calendario di raccolta, dizionario dei rifiuti; l'APP consente ad A.Se.R SpA l'invio di notifiche push per fornire eventuali variazioni del servizio, ecc.

Attraverso tali canali è possibile:

- richiedere informazioni su tutti i servizi erogati (tariffa e igiene urbana)
- segnalare disservizi
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- inoltrare reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati
- inoltrare richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio
- richiedere informazioni circa lo stato di avanzamento delle proprie pratiche
- richiedere informazioni su servizi particolari di raccolta e smaltimento rifiuti
- avere informazioni per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto

## A.2 Comportamento del personale

Il personale di A.Se.R SpA è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente, facilitandone la comunicazione per migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'Azienda cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali, rispettosi e cortesi, al fine di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Nelle comunicazioni verbali e telefoniche, il personale addetto è tenuto ad indicare le proprie generalità, anche attraverso l'utilizzo di un tesserino di riconoscimento.

## B. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità dei servizi resi da A.Se.R SpA nel rapporto quotidiano con l'utente.

Di seguito vengono descritte le modalità generali di svolgimento dei servizi resi nelle diverse zone di raccolta. Tali attività sono svolte nel rispetto del "Regolamento comunale per la disciplina dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani, di raccolta differenziata e di igiene urbana" (di seguito semplicemente Regolamento d'igiene urbana) e degli impegni assunti da A.Se.R nei confronti dell'Amministrazione Comunale.

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI PRESTATI

In esecuzione degli impegni assunti, la descrizione dei servizi attualmente svolti da A.Se.R SpA può essere articolata come segue:

#### 1) SERVIZI DI GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI:

##### *1.1 Raccolta domiciliare (o porta a porta) Frazione secca residua (indifferenziato)*

La raccolta della frazione secca dei rifiuti urbani è prevista con frequenza bisettimanale per tutte le utenze domestiche e per tutti gli esercizi di vicinato. Devono essere conferiti tutti i materiali di uso domestico o provenienti dalle attività produttive di piccole dimensioni non riciclabili. La frazione secca residua deve essere conferita nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento d'igiene urbana.

##### *1.2 Rifiuti urbani prodotti dalle Utenze Non Domestiche e cartone*

La raccolta dei rifiuti urbani prodotti dalle utenze non domestiche è prevista nelle zone industriali con frequenza monosettimanale. Devono essere conferiti i materiali rientranti nella classificazione di rifiuti urbani e secondo quanto previsto dal regolamento

comunale. Su richiesta e previa verifica, il conferimento può avvenire in contenitori forniti a titolo oneroso da A.Se.R.

Per le utenze delle zone industriali è attivo un servizio di ritiro cartoni settimanale, che viene reso nello stesso giorno di raccolta dei rifiuti urbani.

### *1.3 Frazioni differenziate (carta, plastica, organico, vetro e lattine)*

Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti a domicilio attraverso l'uso di appositi contenitori, per il conferimento e il ritiro dei rifiuti in maniera differenziata (carta, plastica, organico, vetro e lattine) secondo le seguenti modalità:

- organico: tutti gli scarti alimentari devono essere conferiti tramite sacchetti biodegradabili e compostabili oppure tramite buste di carta ad uso alimentare (es. sacchetti per il pane) nel contenitore marrone – frequenza bisettimanale;
- carta e cartone: carta e cartone, compresi gli imballaggi e il tetrapak, devono essere conferiti, in maniera sfusa, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore bianco – frequenza monosettimanale;
- plastica: gli imballaggi in plastica devono essere conferiti, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore giallo – frequenza monosettimanale.
- vetro e lattine: i contenitori vanno raccolti sfusi, senza sacchetti, nel contenitore blu - frequenza monosettimanale.

I contenitori sono forniti da A.Se.R SpA in comodato d'uso gratuito e sono coperti da idonea assicurazione; è possibile fare richiesta per la consegna e/o sostituzione (ad esempio, per smarrimento, furto o rottura).

I contenitori devono permanere all'interno della proprietà privata ed essere esposti solo a partire dalle ore 20.00 del giorno precedente fino alle ore 6.00 del giorno di raccolta; il servizio viene reso dalle ore 6.00. Eventuali esposizioni tardive non vengono individuate come mancati servizi. Dopo lo svuotamento dei contenitori devono essere riportati dall'utente entro il confine di proprietà.

I contenitori destinati alla raccolta domiciliare della frazione secca indifferenziata possono essere muniti di codice identificativo personale e dotati di un microchip, RFID, al fine di registrare il numero degli svuotamenti.

Per conoscere il giorno di raccolta della propria zona, è possibile ottenere informazioni consultando il sito internet [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net), presso il servizio clienti, sulle brochure informative o sulla App specifica.

#### *1.4 Raccolta domiciliare utenze selezionate*

Sono attive raccolte domiciliari specifiche per utenze selezionate quali bar, ristoranti, alberghi, mense, ortofrutta, fioristi, ecc.

*Organico* – A.Se.R fornisce adeguato numero di contenitori per la raccolta, il servizio che viene reso da lunedì a sabato in orario pomeridiano;

*Vetro e lattine* - A.Se.R fornisce adeguato numero di contenitori per il servizio che viene reso con frequenza monosettimanale;

*Cartone* – per le utenze del centro cittadino, servizio quotidiano da lunedì a sabato in fascia pomeridiana;

Tali raccolte non comportano costi aggiuntivi per l'utenza.

#### *1.5 Raccolte stradali*

Sono presenti sul territorio i seguenti contenitori:

*Pile esauste*

*Ecopila* – svuotamento quindicinale

*Farmaci*

*Ecofarmaco* (presso le farmacie) – svuotamento quindicinale

*Abiti usati*

*Contenitori stradali dedicati* – svuotamento settimanale

#### *1.6 Servizio di ritiro ingombranti a domicilio su chiamata*

Per i materiali ingombranti per i quali gli utenti abbiano necessità di un ausilio per il trasporto è attivo il servizio di ritiro ingombranti a domicilio. Il servizio, che prevede il ritiro al piano fino a 4 pezzi equivalenti, è a pagamento e sono previste agevolazioni per alcune categorie di utenti (ultrasettantenni, disabili o ISEE inferiore a 7.000€).

A.Se.R è disponibile ad effettuare servizio di trasporto rifiuti per quantitativi ingenti di materiale; tale servizio è a pagamento ed è soggetto a valutazione di fattibilità tecnica.

È possibile ottenere informazioni sui servizi o prenotare un ritiro contattando il Servizio Clienti a mezzo e-mail, sito internet, telefono o direttamente allo sportello clienti.

#### *1.7 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani presso Fiera Milano Spa*

A.Se.R effettua il servizio di raccolta rifiuti urbani presso il polo fieristico Fiera Milano.

Vengono resi due tipologie di servizi:

- un servizio ordinario, analogo a quello reso in città, per i periodi senza eventi espositivi;
- un servizio dedicato, programmato secondo il calendario delle manifestazioni. Il servizio prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti durante le fasi di mobilitazione, di evento e di smobilitazione.

## 2) SERVIZI DI SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE E MECCANICO

### 2.1 Servizio di spazzamento stradale meccanizzato

Il servizio di spazzamento meccanizzato prevede la pulizia e il lavaggio a bordo strada con l'ausilio, su alcuni tratti, di un operatore a terra per la preparazione dell'intervento con scopa e/o soffiatore, su strade, marciapiedi e aree pubbliche o ad uso pubblico.

Il materiale di risulta viene conferito presso idoneo impianto autorizzato.

Il servizio viene svolto in fascia mattutina da lunedì a domenica e in fascia serale da domenica a venerdì. In base alle necessità alcune vie possono essere servite da divieti di sosta.

Gli interventi, in relazione alle aree di riferimento, possono essere effettuati con frequenza giornaliera, settimanale, quindicinale o mensile.

La determinazione della frequenza per ciascuna strada e piazza o tratto di essa, è effettuata assumendo a riferimento i seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area.

Tutte le informazioni sulle frequenze di servizio sono reperibili sul sito di A.Se.R, sulla App specifica e presso il Servizio Clienti.

### 2.2 Servizio di spazzamento manuale

Il servizio di pulizia manuale del suolo viene effettuato su pubbliche strade, piazze, aree pedonali, su marciapiedi, aree verdi attrezzate e fruibili al pubblico, aree solidali, e banchine, nei tratti in cui non sussistono obblighi a carico dei privati. Il servizio comprende lo svuotamento dei cestini.

La determinazione della frequenza di passaggio per la pulizia e lo svuotamento dei cestini, è effettuata assumendo i seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, esistenza di giardini e parchi, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area, frequenza degli interventi eventuali di spazzamento meccanizzato.

### *2.3 Servizi vari di pulizia del suolo*

#### *Mercati settimanali, fiere e altre manifestazioni temporanee*

Al termine delle manifestazioni ed in funzione della tipologia di evento, viene previsto un intervento di pulizia del suolo manuale e/o meccanizzato e ove necessario di raccolta rifiuti.

In occasione di fiere, mercati straordinari e feste locali, A.Se.R SpA fornisce e colloca, previo accordo tecnico/economico con gli organizzatori, contenitori adatti al tipo di attività prevista, affinché la raccolta dei rifiuti possa avvenire nel rispetto del Regolamento d'igiene urbana.

#### *Servizio di rimozione rifiuti abbandonati*

È attivo un servizio di monitoraggio continuo sul territorio per l'individuazione di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico, di piccole dimensioni (es. sacchetti) e grandi dimensioni; l'attività viene svolta in collaborazione con gli uffici comunali e la polizia locale. La rimozione può avvenire a seguito di accordo tecnico/economico con l'amministrazione comunale.

È possibile segnalare la presenza di rifiuti al nostro Servizio Clienti attraverso segnalazione telefonica, email, direttamente allo sportello o tramite App specifica o il nostro sito internet.

#### *Servizio di rimozione foglie*

Nel periodo autunnale è previsto un potenziamento delle attività di spazzamento per la rimozione delle foglie.

### **3) GESTIONE PIATTAFORMA COMUNALE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI**

La piattaforma comunale per la raccolta dei rifiuti urbani è un'area presidiata ed attrezzata, dotata di contenitori di diverse tipologie, per la raccolta di rifiuti e materiali da inviare al successivo recupero, trattamento o smaltimento, individuati secondo la normativa vigente.

A.Se.R SpA gestisce la Piattaforma Comunale di Rho. La piattaforma, il cui utilizzo è disciplinato all'interno del Regolamento Comunale, è destinato all'uso da parte degli utenti del Comune di Rho.

In Piattaforma possono accedere:

- le utenze domestiche in regola con la Tariffa Rifiuti del Comune di Rho;

- le utenze non domestiche in regola con la Tariffa Rifiuti del Comune di Rho, purché nel rispetto dei limiti previsti dal vigente Regolamento di igiene urbana ed in possesso delle dovute autorizzazioni al trasporto e limitatamente ai rifiuti urbani per i quali la piattaforma è autorizzata.

L'accesso alla Piattaforma Comunale è consentito alle utenze unicamente dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00. Il sabato dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 19,00. La domenica dalle 9,00 alle 13,00.

Durante l'orario di apertura è garantita la presenza e la sorveglianza del personale addetto alla gestione ed al controllo.

Per accedere alla piattaforma occorre munirsi della Carta Regionale/Nazionale dei Servizi della Regione Lombardia (tessera sanitaria) o di tessera distribuita da A.Se.R SpA per le utenze non domestiche.

Presso la piattaforma ecologica è possibile conferire i seguenti materiali:

- rifiuti ingombranti (es. materassi, reti ecc.)
- legno (mobili)
- ferro e rottami metallici
- vetro e lastre di vetro
- carta e cartone
- sfalci e potature
- pile e batterie esauste
- farmaci scaduti
- indumenti smessi
- oli esausti sia minerali sia vegetali
- pneumatici
- plastica non imballaggio
- frazione secca residua
- televisori, computer, stampanti e materiale elettronico
- toner e cartucce esauste di stampanti e fotocopiatrici
- tubi al neon e lampade varie
- residui di vernici in barattoli
- frigoriferi, congelatori, condizionatori e simili
- bombolette spray/estintori
- macerie da piccoli lavori edili

L'elenco completo dei rifiuti conferibili presso la piattaforma ecologica è disponibile sul sito internet di A.Se.R

#### 4) SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE PER RIFIUTI SPECIALI PER CLIENTI PRIVATI ED ALTRI SERVIZI

A.Se.R effettua anche attività di intermediazione per rifiuti speciali pericolosi e non (Iscrizione all'Albo Gestori Ambientali cat. 8E n. MI46322).

È possibile richiedere altri servizi dedicati, quali il noleggio di contenitori per i rifiuti o maggiori frequenze di ritiro.

Questi servizi sono rivolti alle utenze non domestiche e comportano per il richiedente costi aggiuntivi.

#### 5) SERVIZI DI GESTIONE E RISCOSSIONE TARIFFA RIFIUTI (compreso accertamento e riscossione coattiva)

A.Se.R nella sua qualità di Gestore del ciclo integrato dei rifiuti, applica e riscuote la Tariffa Rifiuti.

La Tariffa Rifiuti è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La Tariffa è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana.

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del Piano Economico Finanziario (c.d. PEF) del servizio approvato dall'Amministrazione Comunale. Per le utenze domestiche la Tariffa viene calcolata considerando i metri quadrati dell'abitazione, il numero dei componenti il nucleo familiare e i dati derivanti dalla misurazione puntuale della quantità di rifiuto indifferenziato prodotta.

Per le utenze non domestiche la Tariffa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili, al coefficiente di produzione di rifiuto relativo alla categoria merceologica di appartenenza e ai dati derivanti dalla misurazione puntuale della quantità di rifiuto indifferenziato prodotta.

Sono previsti tre periodi di fatturazione su base annuale (di norma nei mesi di gennaio, maggio e settembre).

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con il pagamento della Tariffa per non incorrere in sanzioni.

Gli interessati devono presentare denuncia di occupazione entro 30 giorni dalla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili alla tariffa. La denuncia deve essere presentata negli stessi termini anche in caso di cessazione o modifica dell'occupazione/conduzione dell'utenza.

A.Se.R SpA effettua periodiche attività di accertamento per la verifica dei dati presenti in banca dati e al fine di individuare potenziali situazioni di evasione ed elusione tariffaria; le attività di accertamento vengono svolte in back office e tramite sopralluoghi sul territorio. I tecnici di A.Se.R sono tenuti a presentarsi presso gli utenti per le attività di accertamento a seguito di contatto telefonico e/o appuntamento, ove possibile, e sempre muniti di tesserino di riconoscimento.

Le attività di riscossione coattiva vengono effettuate da A.Se.R SpA ovvero da soggetti autorizzati e incaricati dalla stessa.

Non si effettua servizi di riscossione a mezzo contanti. A.Se.R SpA aderisce al sistema pagoPA per consentire il pagamento della Tariffa Rifiuti e degli altri servizi erogati (es. ingombranti a domicilio). Il sistema garantisce, a cittadini ed imprese, la sicurezza e l'affidabilità dei pagamenti, una maggiore flessibilità nella scelta delle modalità di versamento, una maggiore trasparenza sui costi di commissione. È possibile effettuare i pagamenti accedendo alla piattaforma pagoPA dal Link presente sul sito internet [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net), scegliendo il canale di pagamento preferito, tra:

- Carta di credito/debito (se la propria carta appartiene ai circuiti indicati)
  - Conto corrente: sarà possibile selezionare la propria banca
  - Altri metodi di pagamento: tra cui le app mobili come Satispay, Paypal, BancomatPay
- È altresì possibile richiedere l'addebito della TARI direttamente sul proprio corrente corrente, compilando ed inviando all'Ufficio Tariffa la modulistica presente sul sito internet [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net).

## 6) CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

A.Se.R SpA si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di svolgimento dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare, promuove e realizza:

- campagne informative in occasione dell'avvio o dell'estensione dei servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione degli stessi;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- predisposizione e distribuzione di un calendario con indicazione dei giorni e orari delle modalità delle varie raccolte.

## **V. CONTINUITA', REGOLARITA' E ORARI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I servizi elencati nella presente Carta vengono erogati in tutti i giorni feriali (dal lunedì al sabato) e, in taluni casi anche nelle domeniche e nei giorni festivi infrasettimanali; eventuali eccezioni verranno comunicate all'utenza con appositi avvisi sul sito internet e sulle bacheche informazioni presso lo Sportello Clienti.

Il servizio può essere sospeso o ridotto esclusivamente per cause indipendenti da A.Se.R SpA (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso A.Se.R SpA adotta tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo gli eventuali disagi, impegnandosi ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di sciopero, A.Se.R SpA provvede alle comunicazioni di rito secondo quanto previsto dalle vigenti normative, garantendo, in ogni caso, i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

## **VI. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI**

A.Se.R SpA effettua, anche attraverso società specializzate, analisi e indagini finalizzate a valutare il grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi dei servizi erogati, valutando eventuali criticità e ambiti di miglioramento.

Sulla base delle risultanze delle valutazioni, A.Se.R SpA sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

A.Se.R SpA si impegna a rendere disponibili agli stakeholder, gli esiti delle indagini di soddisfazione degli utenti espletate.

I report derivanti dall'esecuzione del monitoraggio, redatti in forma rigorosamente anonima, vengono messi a disposizione dei cittadini e delle associazioni dei consumatori che ne facciano richiesta.

## **VII. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

L'Utente può segnalare le eventuali difformità rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto ad A.Se.R SpA.

L'Utente ha altresì facoltà di presentare istanze per la mera richiesta di informazione sulla erogazione dei servizi, ovvero richieste scritte per la rettifica degli importi addebitati.

I moduli per la presentazione per iscritto di tali segnalazioni sono scaricabili e compilabili online dalla home page del sito internet [www.aserspa.net](http://www.aserspa.net), e sono disponibili presso i punti di contatto con l'utente.

La segnalazione può essere effettuata a mezzo fax, telefonicamente, via e-mail, sito internet oppure recandosi direttamente presso lo Sportello Clienti.

In caso di mancato svuotamento dei contenitori domiciliari il cittadino è tenuto a mantenere il contenitore esposto ai fini dello svuotamento.

Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come 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, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

## **VIII. DIRITTI DELL'UTENTE**

Gli Utenti del Servizio che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da A.Se.R SpA con la presente Carta dei Servizi, possono:

- rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti;
- segnalare le inadempienze al Garante dei Servizi Locali (organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003), presso Regione Lombardia, Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano;
- segnalare le inadempienze agli uffici dell'Amministrazione Comunale ritenuti competente per materia.

In ogni caso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito dall'Arera, fornisce informazioni ed assistenza anche agli utenti del settore rifiuti – tel. 800 166 654.

## **IX. COLLABORAZIONE DELL'UTENTE**

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, A.Se.R. SpA può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani, di raccolta differenziata e di igiene urbana";
- conferire correttamente i rifiuti utilizzando gli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo gli orari e il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti da A.Se.R. S.p.A. all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- non abbandonare i rifiuti;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche.

## **X. TUTELA DELLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati avviene secondo quanto disciplinato nella "Politica generale sulla protezione dei dati personali" ([www.aserspa.net/privacy](http://www.aserspa.net/privacy)), adottata dalla Società nel rispetto del Regolamento EU 679/2016, garantendo, per i dati sensibili di cittadini e utenti, modalità di trattamento volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

TABELLA 1 - LIVELLO DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Indicatore	Rif. TQRIF	Descrizione	Livello specifico	Livello qualità (schema II)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Art. 8	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di A.Se.R e la data di invio della risposta scritta.	30 giorni lavorativi	80%
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta - <b>senza</b> sopralluogo	Art. 9	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di A.Se.R, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente, nel caso in cui <b>non</b> si renda necessario un sopralluogo. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.	5 giorni lavorativi	80%
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta - <b>con</b> sopralluogo	Art. 9	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di A.Se.R, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente, nel caso in cui si renda necessario un sopralluogo. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.	10 giorni lavorativi	80%
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	Art. 12	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di A.Se.R e la data di invio della risposta scritta.	30 giorni lavorativi	80%
Tempo di risposta ai reclami scritti	Art. 14	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.	30 giorni lavorativi	80%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Art.15	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	80%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Art. 16	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.	60 giorni lavorativi	80%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Art. 21	Il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	240 secondi	solo registrazione
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	Art. 28.3	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.	120 giorni lavorativi	80%

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	Art. 31	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.	15 giorni lavorativi	80%
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi - <b>senza</b> sopralluogo	Art. 33	Il tempo intercorrente tra il momento in cui A.Se.R riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, nel caso in cui <b>non</b> si renda necessario un sopralluogo.	5 giorni lavorativi	80%
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi - <b>con</b> sopralluogo	Art. 33	Il tempo intercorrente tra il momento in cui A.Se.R riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, nel caso in cui si renda necessaria l'effettuazione di un sopralluogo.	10 giorni lavorativi	80%
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare - <b>senza</b> sopralluogo	Art. 34	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura, nel caso in cui <b>non</b> si renda necessario un sopralluogo.	10 giorni lavorativi	80%
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare - <b>con</b> sopralluogo	Art. 34	Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.Se.R della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura, nel caso in cui si renda necessario un sopralluogo.	15 giorni lavorativi	80%
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	Art. 37	Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.	24 ore (raccolta domiciliare) 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno (raccolta stradale e di prossimità)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Art. 41	Il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione (al termine del tempo di recupero) al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.	24 ore	n.a.

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	Art. 44	Il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio	24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi; b) 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 47	Il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione (al termine del tempo di recupero) al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.	24 ore	n.a.
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	Art. 49	Il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da A.Se.R per il servizio di pronto intervento.	4 ore	70%