







## 1.2 Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- al decreto-legge 12 maggio 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 luglio 1995, n. 273; 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.
- alla legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad 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.
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”*;
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 *“Norme in materia ambientale”*, parte quarta *“Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”*;
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si 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;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*;

- al decreto legislativo 14 marzo 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;
- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA 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 481/95”*;
- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;
- decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 1.3 Definizioni

- AUTORITÀ: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito ARERA
- CARTA DELLA QUALITÀ: 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- RECLAMO SCRITTO/RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI: è la comunicazione scritta fatta pervenire al gestore con la quale l'utente esprime lamentele, come definite dagli articoli successivi
- 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;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- 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.

## 1.4 Presentazione del gestore

**ASET S.p.A.**

### **a) Assetto societario**

***L'attuale assetto societario di ASET S.p.A. è il risultato di un percorso di trasformazione che, attraverso una serie di operazioni straordinarie guidate dalle strategie degli Enti proprietari e dalle normative nazionali, ha convertito l'originaria azienda municipalizzata in una solida realtà di bacino. Oggi la società opera in regime di "in house providing" per conto di numerosi Comuni della provincia di Pesaro e Urbino dislocati lungo***

**b) Servizi erogati**

### **c) Certificazioni**

***Il Modello Organizzativo di ASET è in accordo con le normative cogenti come il D.lgs. 231/01, la Legge 190/2012 ed i PNA ed è risultato pienamente conforme ai requisiti delle seguenti norme internazionali, tutte certificate da RINA Services S.p.A. con accreditamento ACCREDIA:***

- 1) **norma UNI EN ISO 9001:2015 (Certificato n. 26005/12/S)**
- 2) **norma UNI EN ISO 45001:2018 S.p.A. (Certificato OHS-529)**
- 3) **norma UNI EN ISO 14001:2015 (Certificato EMS-5799/S)**
- 4) **norma UNI EN ISO 50001:2018 (Certificato EnergyMS-451).**

***Oltre alle certificazioni di sistema, il Laboratorio Analisi interno ha ottenuto il riconoscimento formale della propria competenza tecnica tramite l'accreditamento ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 con codice 01426-testing. L'elenco aggiornato delle prove accreditate è consultabile presso il sito [Accredia](#) inserendo il codice 01426 nel campo 'Numero di accreditamento'.***

***Il Modello certificato, insieme all' impegno quotidiano, consente ad ASET S.p.A. di operare nel rispetto dell'efficienza, sicurezza e sostenibilità ambientale dei propri Servizi rispondendo con responsabilità alle aspettative di tutti gli stakeholder aziendali.***

## 1.5 Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale

La presente Carta della Qualità è riferita ai servizi erogati dal Gestore ASET S.p.A. nel Comune di Fano (PU), che conta 59 656 abitanti (dato 2021) in un territorio di 121,84 kmq.

L'ETC, con DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO N. 8 del 13-05-2022 ha stabilito che per l'ambito tariffario coincidente con tutti i Comuni in gestione nel proprio ambito gli stessi siano posizionati nello Schema I, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

| SCHEMA REGOLATORIO | LIVELLO QUALITATIVO |
|--------------------|---------------------|
| SCHEMA I           | MINIMO              |

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, sono riportate di seguito le attività svolte e i rispettivi gestori competenti, ai sensi del TQRIF:

| Attività prevista ai sensi del TQRIF        | Gestore competente |
|---------------------------------------------|--------------------|
| Gestore tariffe e rapporto con gli utenti   | ASET S.p.A.        |
| Gestore raccolta e trasporto                | ASET S.p.A.        |
| Gestore spazzamento e lavaggio delle strade | ASET S.p.A.        |
|                                             |                    |

Inoltre, sempre con riferimento al TQRIF, tenuto conto delle disposizioni dell'ETC di cui all'atto **DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA TERRITORIALE D'AMBITO N. 8 del 13-05-2022**, nella seguente tabella è riportato un quadro delle disposizioni applicabili al Gestore

| Perimetro gestionale                                                                               | GESTORE ASET S.p.A. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Titolo I – CARTA DELLA QUALITÀ                                                                     | Si                  |
| Titolo II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO                                      | Si                  |
| Titolo II – CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA                                            | Si                  |
| Titolo III – RECLAMI                                                                               | Si                  |
| Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI                                                     | Si                  |
| Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI                               | Si                  |
| Titolo IV – SPORTELLI FISICI E ONLINE                                                              | N.A.                |
| Titolo IV – SERVIZIO TELEFONICO                                                                    | Si                  |
| Titolo V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Si                  |
| Titolo VI – SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA                                                          | Si                  |
| Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO                        | Si                  |
| Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE         | Si                  |

|                                                                                                                                                      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Titolo VII – INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE                                                               | Si   |
| Titolo VIII – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO                                                                           | Si   |
| Titolo IX – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE                                                                    | Si   |
| Titolo X – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI                                                                                     | Si   |
| Titolo XI – INOLTRO AL GESTORE COMPETENTE DEI RECLAMI O RICHIESTE INERENTI A SERVIZI SVOLTI NELLA MEDESIMA GESTIONE MA NON DI SUA DIRETTA COMPETENZA | N.A. |



La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

## 2.5 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

## 2.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

II Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

## 2.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore e ottenere singolarmente o tramite le Associazioni che rappresentano interessi collettivi, tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

## 2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e nel rispetto del vigente Codice Etico aziendale.

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

***Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali connesso all'erogazione dei servizi avviene nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), così come modificato e adeguato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101." In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal Regolamento UE.***

***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 quali: società controllate dal gestore, banche, 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 erogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.***

### 3 SERVIZI EROGATI

Si riportano di seguito i dati di sintesi sulle caratteristiche dei servizi erogati dal gestore.

### 3.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Gestore ASET S.p.A.

Sul sito internet del Gestore è disponibile un motore di calcolo per le utenze TARI del Comune di Fano, che ha affidato al Gestore il servizio Gestione tariffe e rapporto con gli utenti; le tariffe approvate e le agevolazioni/riduzioni fanno capo a Delibere di Consiglio e Regolamenti disponibili direttamente sul sito del Comune di Fano.

Per quanto concerne le sanzioni e/o penali previste in caso di sollecito per gli inviti rimasti insoluti o di successivo avviso di accertamento, se persiste l'insoluto, le stesse saranno applicate dal gestore o dal soggetto che effettua l'attività di accertamento dell'evasione tributaria nelle misure e con le modalità previste dalle norme legislative e regolamentari vigenti.

## **PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

## SPORTELLI FISICI

Lo sportello fisico di riferimento del Comune di Fano è in via Einaudi 1. È possibile presentare richieste di:

- attivazione, cessazione;
- variazioni del contratto;
- informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
- rateizzazione dei pagamenti.

L'elenco completo e aggiornato degli sportelli del gestore è disponibile nel sito <https://www.asetservizi.it>.

**SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER**

Attraverso il servizio telefonico/call center (N. verde gratuito 800-997474) è possibile richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche, gestione disservizi, prenotazioni raccolta ingombranti a domicilio.

## CORRISPONDENZA

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli fisici possono essere anche effettuate per corrispondenza, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet aziendale, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

## SITO INTERNET

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet aziendale <https://www.asetservizi.it>, attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, elenco sportelli e relativi orari gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, richieste di rettifiche degli importi addebitati, richieste di attivazione, cessazione, voltura, subentro, consultare i calendari di raccolta e orari apertura Centri di Raccolta e Centro Ambiente Mobile e scaricare la modulistica utile per le varie richieste.

Di seguito vengono indicate le modalità principali per:

➤ **Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet aziendale del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

➤ **Variazione o cessazione del servizio**

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 novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

➤ **Modalità di pagamento, periodicità e rateizzazione**

### Termini di pagamento e periodicità di riscossione

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno **trenta (30)** giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore invia il documento di riscossione, secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, con una delle seguenti frequenze:

- annuale, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione;
- quadrimestrale/semestrale/altre non superiore al bimestre, con frequenze e scadenze dei termini di pagamento a intervalli regolari nel corso dell'anno.

### Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate su richiesta dell'utente che ne ha diritto purché presentata entro la scadenza dei termini di pagamento riportati nel documento.

Gli utenti aventi diritto rientrano nelle seguenti casistiche:

- a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

***La scadenza delle rate non può superare la scadenza ordinaria successiva, al fine di evitare che il debito residuo si sommi al nuovo debito tributario.***

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione ***pari agli interessi legali*** non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi non possono essere applicati se la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

***Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.***

### Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

- b) 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 non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore.

In deroga al paragrafo precedente, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

***Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Fermo restando il termine per la conclusione del procedimento di rimborso di 180 giorni dalla presentazione dell'istanza, previsto dall'art. 1, comma 164, della Legge n. 296/2006, laddove sia richiesto dallo schema regolatorio ARERA in cui è inserita la gestione del servizio integrato dei rifiuti del Comune, nel caso di rimborso spettante al contribuente per quote di tributo versato al comune in misura eccedente l'importo dovuto, l'accredito della maggior somma dovrà essere effettuato entro 120 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rimborso.***

***Sulle somme rimborsate spettano gli interessi nella misura prevista dal paragrafo che precede, a decorrere dalla data dell'eseguito versamento.***

**Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore al seguente <https://www.asetservizi.it> (non disponibile per la richiesta scritta di informazioni) oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo [reclami.ia@asetservizi.it](mailto:reclami.ia@asetservizi.it)
- PEC al seguente indirizzo [info@certasetservizi.it](mailto:info@certasetservizi.it)
- posta ordinaria al seguente indirizzo ASET S.p.A. Via Einaudi, 1 61032 Fano (PU) – Ufficio Commerciale e Rapporto con gli utenti

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo
- coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- il sistema di calcolo della fatturazione TARI
- le tariffe applicate per utenze domestiche o non domestiche, residenti o non residenti
- eventuali agevolazioni previste
- cumulo delle riduzioni:

Sono classificati come reclami:

- Errata applicazione delle Tariffe;
- Errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione;
- Reiterato disservizio contrattuale (es: tardivo/mancato recapito dell'avviso di pagamento,);
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

Invece le richieste relative a informazioni direttamente reperibili dall'utente sui canali di comunicazione messi a disposizione dal Gestore (es: sito aziendale) o "richieste di fare" vengono classificate quali comunicazioni di servizio e gestite con una modalità semplificata.

Rientrano in questa fattispecie le seguenti casistiche:

- Richiesta copia avviso pagamento
- Comunicazioni e ricevute di pagamento
- Richieste in merito ai pagamenti a seguito di ricezione di avviso o sollecito
- Richieste in merito alla modulistica
- Stato delle pratiche

Si ricorda che una **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.

Pertanto il Gestore classifica come richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, le lamentele inerenti errori di fatturazione degli importi riconducibili alla errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta:

- Richieste/istanze di rimborso per errata applicazione delle Tariffe;
- Richieste/istanze di rimborso per errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione;
- Etc.

Mentre l'evidenza di anomalie riconducibili al normale processo di fatturazione periodico/rateizzato che comportino successivi congruagli, vengono prese in carico e classificate quali segnalazioni (Es: variazione stato di residenza, variazione numero componenti, variazione di superficie, etc.) e sono gestite con modalità semplificate.

## Disservizi

Il **disservizio** può essere segnalato dall'utente attraverso:

➤ Numero Verde 800-997474

Il disservizio verrà preso in carico da ASET in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono classificati come disservizi:

- Problematiche SEPA Banche/Poste
- Malfunzionamento dei sistemi di incasso
- Malfunzionamento del sito aziendale

### 3.2 Gestione Raccolta e Trasporto – ASET S.p.A.

È obbligatorio per l'utenza domestica e non domestica il conferimento in maniera differenziata delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo.

Tutti i rifiuti differenziati raccolti vengono avviati a recupero/smaltimento presso impianti specializzati; ciò che non è recuperabile viene avviato in discarica.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, ecc), del reticolo stradale e della accessibilità dei mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

In merito ai sistemi di raccolta tramite contenitori stradali il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze, della produzione locale di rifiuti e della disponibilità di spazio.

L'ubicazione dei contenitori è definita dagli uffici degli enti competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità. Il gestore fornirà indicazioni tecniche in merito alla fattibilità operativa delle scelte fatte dall'ente competente.

Per il Comune di Fano sono disponibili sia sul sito aziendale sono disponibili sia sul sito aziendale che tramite app Junker:

- la mappatura cassonetti stradali e di prossimità posizionati nel Comune di Fano; tutti i cassonetti sono stati geolocalizzati e, mediante specifica funzione dell'applicazione, è possibile identificare i contenitori vicini alla propria posizione e quelli distribuiti su tutto il territorio comunale.
- la mappatura raccolta domiciliare (ecocalendari) che permette all'utenza domestica di conoscere i giorni e la fascia oraria dei servizi di raccolta domiciliare previsto nella sua via/zona, per tutte le tipologie di rifiuto raccolte con il "Porta a Porta". Per ricordare l'esposizione nei tempi corretti, l'App invia una notifica all'utente ogni volta sia previsto sull' ecocalendario un passaggio Porta a Porta.
- le informazioni sugli orari di apertura dei Centri di Raccolta Differenziata e Centri Ambiente Mobili e il disciplinare dei CRD;
- le informazioni sulle modalità di prenotazione del servizio di ritiro ingombranti e potature a domicilio per quantità di rifiuto non conferibili tramite i servizi di raccolta ordinari o c/o i Centri di Raccolta Differenziata/Centri Ambiente Mobili.

Tutti i dettagli relativi al servizio di raccolta e trasporto svolti nel Comune di Fano, sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo <https://www.asetservizi.it> .

### **Centro di Raccolta Differenziata e Centro Ambiente Mobile**

I Centri di Raccolta Differenziata sono aree attrezzate e custodite a disposizione di tutti i cittadini per la raccolta di vari rifiuti urbani che, per tipologia o dimensione, non possono essere introdotti nei cassonetti stradali.

Possono essere conferiti ai Centri di Raccolta anche i rifiuti per i quali è prevista la raccolta stradale o domiciliare o di prossimità.

Il Centro di Raccolta Differenziata riferito al Comune di Fano è in via dei Platani.

L'elenco aggiornato degli orari di apertura dei Centri di Raccolta e i materiali conferibili sono consultabili sul sito aziendale o sull'app Junker. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.asetservizi.it>.

Analogamente al CRD, il **Centro Ambiente Mobile** (CAM), ove previsto, è una stazione ecologica mobile, che sosta in determinate aree del territorio in giorni prestabiliti e accoglie i cittadini che intendono conferire rifiuti altrimenti non differenziabili. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.asetservizi.it>.

## Rifiuti ingombranti

ASET S.p.A. effettua il ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti su prenotazione, con i seguenti limiti:

- Numero di prenotazioni/annue per utenza: 3 per ritiro rifiuti ingombranti e 3 per ritiro rifiuti verdi;
- Tempo tra una prenotazione e l'altra: 4 mesi per ogni tipologia
- Rifiuti ingombranti: massimo 6 pezzi con il limite di 2m<sup>3</sup>
- Rifiuti verdi: massimo 2m<sup>3</sup>

Nel caso in cui venga richiesto il ritiro a domicilio sopra i limiti stabiliti, l'utente è tenuto a pagare un corrispettivo, secondo le modalità stabilite dal tariffario disponibile sul sito aziendale. Il pagamento potrà avvenire mediante POS pertanto verrà comunicato all'utente l'orario indicativo di programmazione del servizio.

In alternativa l'utente potrà provvedere al pagamento anticipato mediante bonifico.

Il servizio non prevede il ritiro di rifiuti non compatibili con le modalità di raccolta adottate dal gestore in quanto risulterebbe difficoltoso, quali ad esempio gli inerti, il cartongesso, la cartacatramata, ecc.

La prenotazione deve essere effettuata chiamando il numero verde 800-997474; ulteriori dettagli sono disponibili sul sito aziendale al sito <https://www.asetservizi.it>.

Il conferimento dei Rifiuti Ingombranti può avvenire anche autonomamente, mediante trasporto presso i Centri di Raccolta Differenziata.

## Pronto intervento

**Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che, per il Comune di Fano, sono il Sindaco e il Comando di Polizia Locale.**

- Rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado
- Rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti con conseguente impedimento alla viabilità.

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore <https://www.asetservizi.it> (non disponibile per la richiesta scritta di informazioni) oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo [reclami.ia@asetservizi.it](mailto:reclami.ia@asetservizi.it)
- PEC al seguente indirizzo [info@certasetservizi.it](mailto:info@certasetservizi.it)
- posta ordinaria al seguente indirizzo ASET S.p.A. Via Einaudi, 1 61032 Fano (PU) – Ufficio Commerciale e Rapporto con gli utenti

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo

coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- calendario di raccolta domiciliare per la propria zona di residenza
- giorni/orari di apertura Centri di Raccolta
- materiali conferibili ai Centri di Raccolta/Centro Ambiente Mobile.

Sono classificati come reclami:

- Ripetuta mancata esecuzione di servizio (almeno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di raccolta;
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

## Disservizi

La segnalazione per **disservizi** può essere segnalata dall'utente tramite:

- Numero Verde 800997474
- via mail al seguente indirizzo [disservizi.ia@asetservizi.it](mailto:disservizi.ia@asetservizi.it)

Il disservizio verrà preso in carico in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza.

Sono classificati come disservizi:

- Lavaggio/sanificazione contenitori stradali ove previsto il servizio
- Mancata raccolta presso la singola utenza
- Perdita di piccole quantità di rifiuto dai mezzi in servizio
- Cassonetto non vuotato
- Mancato ritiro degli ingombranti su prenotazione
- Mancata consegna del calendario ove previsto il servizio
- non adeguata riconsegna del contenitore dopo lo svuotamento
- Apertura elettronica non funzionante ove previsto cassonetti ad accesso controllato
- Mancata consegna o sostituzione delle attrezzature per la raccolta

### 3.3 Spazzamento e Lavaggio strade – ASET S.p.A.

ASET S.p.A. nel Comune di Fano assicura la pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico. I servizi svolti sono tra gli altri:

- spazzamento manuale che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e lo svuotamento dei cestini gettacarta;

- spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
- spazzamento foglie relativo ad interventi stagionali su aree ad alta concentrazione di alberi;
- servizio di pulizia Fiere e Mercati che viene effettuato in occasione di eventi programabili, quali mercati periodici, fiere, sagre, feste e manifestazioni svolti in aree pubbliche nonché su quelle private ad uso pubblico;
- pulizia delle spiagge che comprende sia interventi di manutenzione straordinaria volti a rimuovere i rifiuti spiaggiati ingombranti che interventi di manutenzione ordinaria giornaliera (durante il periodo estivo) che prevedono sia la raccolta manuale, comprensiva dello svuotamento dei contenitori/trespoli, che la raccolta mediante mezzi meccanici.

Tutti i dettagli relativi al servizio di spazzamento e lavaggio strade nel Comune di Fano, sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo <https://www.asetservizi.it>.

## Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore al seguente <https://www.asetservizi.it> (non disponibile per la richiesta scritta di informazioni) oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo [reclami.ia@asetservizi.it](mailto:reclami.ia@asetservizi.it)
- PEC al seguente indirizzo [info@certasetservizi.it](mailto:info@certasetservizi.it)
- posta ordinaria al seguente indirizzo ASET S.p.A. Via Einaudi, 1 61032 Fano (PU) – Ufficio Commerciale e Rapporto con gli utenti

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo

coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

Sono classificati come reclami:

- Ripetuta mancata esecuzione di servizio (almeno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di spazzamento
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

## Disservizi



Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.asetservizi.it>, accessibile dalla home page, all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani  
Comune di FANO (PU)

- p) le **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) la/e **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) l'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) **il recapito telefonico 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'articolo 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) **le modalità e i termini per l'accesso alla rateizzazione** degli importi
- y) **modalità e termini per la presentazione delle richieste** di attivazione, variazione e cessazione del servizio



Comune di Fano Prot. 041899-22710/2020/C\_048B.NC0000728.UH02600000A06#Za0685-0609

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

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune di Fano e del relativo perimetro gestionale, si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

| OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Schema Regolatorio I |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Obbligo              | Competenza del Gestore |
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI                   | SI                     |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SI                   | SI                     |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SI                   | SI                     |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI                   | SI                     |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | N.A.                 | N.A.                   |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SI                   | SI                     |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI                   | SI                     |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI                   | SI                     |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SI                   | SI                     |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SI                   | SI                     |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SI                   | SI                     |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura 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 all'Art. 35.3 e 35.4 | N.A.                 | N.A.                   |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | N.A.                 | N.A.                   |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SI                   | SI                     |
| Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | N.A.                 | N.A.                   |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI                   | SI                     |

## 7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

***La Carta della Qualità è applicata dal gestore per il servizio erogato nei comuni appartenenti al territorio di competenza; la presente Carta, aggiornata al 01/01/2026, sostituisce le versioni precedenti e potrà essere revisionata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC o da ARERA.***

**La Carta è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet del gestore:**

<https://www.asetservizi.it>