



ASIA

AZIENDA SPECIALE PER L'IGIENE AMBIENTALE

**Via G. Di Vittorio, 84
38015 LAVIS (TN)**

Carta dei Servizi Pubblici

Carta dei Servizi Pubblici

Delibera n. 82 dd.4/09/2015 del Consiglio di Amministrazione

1	PREMESSA	1
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2.1	UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	2
2.2	CONTINUITA'	2
2.3	PARTECIPAZIONE	2
2.4	CORTESIA	2
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA	3
2.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	3
2.7	CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	3
3	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	3
3.1	SERVIZI OFFERTI	3
3.1.1	Raccolta rifiuti urbani e assimilati	3
3.1.2	Raccolta differenziata stradale	5
3.1.3	Raccolta differenziata dedicata	5
3.1.4	Gestione centri raccolte differenziate	5
3.1.5	Spazzamento stradale	5
3.1.6	Servizi a pagamento	6
3.1.7	Servizi conto terzi	6
3.2	SERVIZI A PAGAMENTO E CONTO TERZI	6
3.2.1	Tempo di preventivazione	6
3.2.2	Tempo di esecuzione	6
3.3	ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	7
3.3.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	7
3.3.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica	7
3.3.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	8
3.3.4	Facilitazioni per Utenti particolari	8
3.3.5	Rispetto degli appuntamenti concordati	8
3.3.6	Tempi di attesa agli sportelli fisici	8
3.3.7	Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti	8
3.4	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	8
3.4.1	Fatturazione	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
3.4.2	Rettifiche di fatturazione	8
3.4.3	Morosità	9
3.5	SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	9
4	INFORMAZIONE ALL'UTENTE	9
5	LA TUTELA DELL'UTENTE	10
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	10
7	SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI	10
8	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	11
9	INDIRIZZI E NUMERI UTILI	12
9.1	INDIRIZZI	12
9.2	NUMERI UTILI	12
9.3	ORARI DI APERTURA	13

1 Premessa

L'ASIA nasce nel 1992 quando 33 Comuni facenti parte del Comprensorio C5 - Valle dell'Adige - (con esclusione di Trento) hanno deciso di affidare la gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana ad una struttura comune, emanazione diretta del Comprensorio. La **gestione diretta** del servizio da parte dell'ASIA è iniziata il **1° giugno 1993** sul territorio dell'ex-Conorzio **Rotaliana-Paganella** e dal **1° luglio 1993** nella zona dell'ex-Conorzio **Valle di Cembra-Lavis**, dell'ex-Conorzio **Valle dei Laghi** e sui rimanenti Comuni.

Nel 1995 ASIA si è costituita in **Consorzio-Azienda** (ai sensi della L.R. 01/93) assumendo piena autonomia operativa. Il capitale di dotazione è totalmente pubblico.

L'ASIA, dalla primavera del 2001, ha una nuova sede nella zona industriale di Lavis, in via G. Di Vittorio, 84.

Attualmente, l'ASIA conta 57 dipendenti di cui il Direttore, 9 impiegati tra amministrativi e tecnici e 47 addetti alla raccolta.

Gli abitanti serviti alla data del 31 dicembre 2014 sono pari a 65.185 di cui 5455 sono rappresentati dalle presenze turistico-alberghiere ed extra-alberghiere. Il territorio servito dall'ASIA riunisce realtà territoriali diverse, con interessi a volte contrapposti, ma profondamente integrate tra loro: la Piana Rotaliana, la Val di Cembra, la Valle dei Laghi, l'Altopiano della Paganella e il circondario di Trento che possono essere territori a forte vocazione turistica o comprendere distretti agro-industriali famosi in tutto il mondo.

I principali servizi dell'ASIA sono:

- la gestione del servizio di raccolta e avvio a smaltimento o recupero dei rifiuti solidi urbani;
- la promozione e gestione della raccolta differenziata;
- la gestione dei Centri di Raccolta Comunali e del Centro di Raccolta Zonale di Lavis;
- la gestione dell'applicazione della Tariffa rifiuti.

Tra le sue attività non rientra lo spazzamento stradale che viene effettuato in economia da ciascun Comune consorziato.

Obiettivo principale di ASIA è la soddisfazione dei bisogni degli Utenti, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che ASIA si impegna ad offrire, nell'ambito dei comuni serviti, ai propri Utenti

2 Principi fondamentali





ASIA gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

ASIA si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

2.2 CONTINUITA'

Costituisce impegno prioritario di ASIA garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. Per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, ASIA ha in dotazione una forza lavoro e mezzi di scorta tali da scongiurare il rischio di interruzione del servizio. Allo scopo di minimizzare i tempi di fermo macchina, ASIA si appoggia ad officine autorizzate disponibili alla riparazione 24 ore su 24 degli automezzi addetti alla raccolta dei rifiuti. La continuità del servizio è garantita anche nei seguenti casi:

-  in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta differenziata stradali, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il giorno lavorativo precedente o il primo giorno lavorativo successivo alla festività;
-  in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta dell'umido dedicato, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il primo giorno lavorativo successivo alla festività;
-  in occasione di festività infrasettimanali, ASIA garantisce che i servizi di raccolta del rifiuto secco residuo, non svolti nella giornata festiva, siano recuperati il primo giorno lavorativo successivo alla festività solo per le grandi utenze con produzione notevole di rifiuto (cassonetti con volume da 660 o 1100 lt);
-  in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi o assemblee sindacali, ASIA garantisce comunque i servizi minimi (servizi di raccolta ad ospedali e mense, servizi richiesti dalle autorità competenti per ragioni di pubblica sicurezza o igienico-sanitarie); viene garantito inoltre il recupero dei servizi non effettuati entro l'arco temporale di una settimana.

2.3 PARTECIPAZIONE

L'Utente ha titolo di richiedere ad ASIA le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.4 CORTESIA

ASIA si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti. ASIA, inoltre, garantisce l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

ASIA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

ASIA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura dei servizi recepiscono lo spirito della "Carta dei servizi ASIA" e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

3 Standard di qualità dei servizi

Costituiscono "standard" di qualità dei servizi forniti all'Utente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

3.1 SERVIZI OFFERTI

3.1.1 Raccolta rifiuti urbani e assimilati

La raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante:

- cassonetti stradali per i rifiuti differenziati (carta/cartone, imballaggi leggeri, vetro/lattine) su tutti i 32 Comuni;
- contenitori personalizzati per il rifiuto secco residuo su 9 comuni, e tramite cassonetti stradali dotati di calotta misuratrice sui restanti (vedi tabella sottostante);
- contenitori personalizzati per il rifiuto umido organico su 7 comuni, e tramite bidoncini stradali per i restanti comuni (vedi tabella sottostante).

COMUNE	SECCO	UMIDO	Altre RD	N° abitanti eq. (dati 2014)
Albiano	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	1.532
Aldeno	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Porta a porta	Isole stradali e CR	3.085
Andalo	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	3.655
Calavino	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	1.591
Cavedago	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	630
Cavedine	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	3.065
Cembra	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CAM	1.894

ASIA

Carta dei Servizi

Cimone	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello Stradale con calotta	Stradale	Isole stradali e CR	736
Faedo	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CAM	654
Fai della Paganella	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	1.501
Faver	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	887
Garniga Terme	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	410
Giovo	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	2.559
Grauno	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CAM	147
Grumes	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CAM	513
Lavis	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello Stradale con calotta	Porta a a porta	Isole stradali e CR	8.959
Lisignago	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	557
Lona-Lases	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	897
Mezzocorona	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello Stradale con calotta	Porta a porta	Isole stradali e CR	5.457
Mezzolombardo	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Porta a porta	Isole stradali e CR	7.108
Molveno	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	2.294
Nave San Rocco	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Stradale	Isole stradali e CR	1.405
Padergnone	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	813
Rovere della Luna	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Porta a porta	Isole stradali e CR	1.593
San Michele all'Adige	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Porta a porta	Isole stradali e CR	3.063
Segonzano	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	1.628
Sover	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	896
Spormaggiore	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale Porta a porta	Isole stradali e CR	1.358
Terlago	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	2.126
Valda	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CAM	224
Vezzano	Stradale con calotta Porta a porta non domestico	Stradale	Isole stradali e CR	2.215
Zambana	Porta a porta con 120 carrellato o 40 mastello	Porta a porta	Isole stradali e CR	1.661
				Totale 65.185

Lo scarico avviene secondo la turnazione prestabilita. Le frequenze minime e massime sono le seguenti:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Raccolta rifiuti differenziati stradali	settimanale	4 gg./settimana
Raccolta umido porta a porta	settimanale	2gg /settimana
Raccolta umido stradale	settimanale	Estiva 4 gg./settimana Invernale 3 gg./settimana
Raccolta rifiuto secco stradale	quindicinale	1 gg./settimana
Raccolta rifiuto secco dedicato	settimanale	Estiva 2 gg./settimana Invernale 2 gg./settimana

3.1.2 Raccolta differenziata stradale

Le seguenti frazioni recuperabili: carta/cartone; vetro/lattine/barattolame; imballaggi in plastica/cartoni per bevande e alimenti/lattine/barattolame vengono conferite dall'utenza negli appositi contenitori di raccolta stradali, dislocati uniformemente su tutto il territorio (per le frequenze minime e massime si faccia riferimento alla tabella di cui al paragrafo 3.1.1) o presso i C.R. di riferimento.

3.1.3 Raccolta differenziata dedicata

Le seguenti frazioni recuperabili: cartone e imballaggi di plastica molli e trasparenti (nylon) vengono raccolte in modo dedicato presso le utenze non domestiche che ne fanno richiesta. Le frequenze di raccolta variano da 1 a 2 passaggi a settimana.

3.1.4 Gestione centri raccolte differenziate

Unitamente alle raccolte differenziate stradali, svolte a mezzo di cassonetti o campane, ASIA gestisce, con la collaborazione di terze parti, i centri per la raccolta differenziata (Centro Raccolta - C.R. e Centro Raccolta Zonale - C.R.Z.).

Presso i C.R. è possibile conferire rifiuti urbani ed assimilati in maniera differenziata, nonché i rifiuti ingombranti, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento, esposto presso il centro o reperibile sul sito web www.asia.tn.it.

Presso il C.R.Z. di Lavis è possibile conferire anche rifiuti speciali assimilati prodotti dalle attività non domestiche dell'intero bacino servito.

Su chiamata, ASIA può effettuare servizi di raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti o ramaglie, per situazioni di particolare necessità, concordando con l'Utente le modalità.

3.1.5 Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, viene effettuato in economia da ciascun Comune Consorziato.

L'ASIA assicura, a richiesta del Comune, come attività accessoria di custodia del C.R., la pulizia delle isole stradali, anche avvalendosi della collaborazione di terzi.

3.1.6 Servizi a pagamento

ASIA eroga servizi a pagamento, con tariffe e modalità di servizio determinate dai singoli Comuni serviti.

Tali servizi sono principalmente la raccolta rifiuti ingombranti a domicilio e la raccolta ramaglie.

3.1.7 Servizi conto terzi

ASIA eroga servizi a pagamento per il ritiro e la raccolta di rifiuti speciali e/o ritiri a domicilio per rifiuti che non sono trasportabili dall'Utente o non conferibili al C.R.


3.2 SERVIZI A PAGAMENTO E CONTO TERZI

I tempi di prestazioni indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi.


Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'Utente, per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, ASIA comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

Nei paragrafi seguenti verranno indicati i tempi massimi di realizzazione della prestazione espressi in giorni lavorativi; i tempi massimi sono comunque aumentabili per espressa richiesta dell'Utente.

Per i servizi prestati ASIA ha classificato i lavori in usuali e servizi speciali; per lavori **usuali** (a domicilio) si intende:




-  i servizi di igiene ambientale richieste di raccolta e trasporto rifiuti, per i quali ASIA possiede le previste autorizzazioni ad operare, il cui smaltimento non presenta particolari difficoltà;

per i **servizi speciali** (conto terzi) si intende:

-  servizi richiesti dall'Utente, per cui ASIA possiede le relative autorizzazioni, il cui smaltimento non segue i consueti canali.

3.2.1 Tempo di preventivazione

Per i lavori **usuali**:

- | | |
|--|---------|
|  Servizio ingombranti | 72 ore; |
|  Servizio ramaglie | 72 ore; |
|  Servizio container | 72 ore; |

Per i **servizi speciali**:

- | | |
|---|---------|
|  Servizi conto terzi | 72 ore; |
|---|---------|

3.2.2 Tempo di esecuzione

Tempo intercorrente tra la data di disponibilità comunicata dall'Utente e la completa esecuzione del servizio:

Per i lavori usuali:	tra i 2 e i 10 giorni;
Per i servizi speciali:	10 giorni.

3.3 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

3.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso la sede dell'ASIA a Lavis, l'orario di apertura al pubblico degli sportelli, è il seguente:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Servizio igiene ambientale e amministrazione		
Lunedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Martedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Mercoledì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Giovedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Venerdì	Dalle 8.00 alle 12.00	

Presso la sede di Lavis, l'orario di funzionamento per il pubblico degli sportelli telefonici, è il seguente:

Giorno	Mattino
Lunedì	Dalle 9.00 alle 12.00
Martedì	Dalle 9.00 alle 12.00
Mercoledì	Dalle 9.00 alle 12.00
Giovedì	Dalle 9.00 alle 12.00
Venerdì	Dalle 9.00 alle 12.00




Modalità e orari di accesso agli sportelli di ASIA, fisici e telefonici, vengono pubblicizzati mediante gli strumenti di cui al punto 4.

Ciascuno dei 32 Comuni effettua, in proprio, un orario di sportello dedicato, per conto di ASIA, alle attività tecnico-amministrative inerenti il servizio di igiene ambientale, in modo da rendere più agevoli le pratiche e gli spostamenti degli utenti.

3.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica




ASIA ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi, ridefinendo le proprie procedure interne, in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto via telefono senza che l'Utente debba recarsi presso gli sportelli dell'azienda.

Per questo motivo, tutte le seguenti operazioni possono essere svolte telefonicamente:

-  richiesta di ritiro/sostituzione container posizionati presso aziende private (al fine di ottimizzare il servizio è comunque preferibile la richiesta via fax);
-  informazioni su tariffe e bollette;
-  informazioni relative alla raccolta rifiuti (orari apertura C.R., raccolte differenziate, segnalazione per lo svuotamento dei cassonetti, ecc.).

3.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il pagamento delle fatture / bollette emesse da Trentino Riscossioni Spa per conto di ASIA nei confronti dei propri Utenti, sono disponibili le seguenti modalità:

-  pagamento a mezzo bollettino freccia presso tutti gli sportelli bancari presenti sul territorio nazionale o tramite Internet Banking, se consentito dall'istituto bancario prescelto;
-  pagamento con addebito automatico sul conto corrente, consegnando alla propria banca l'apposito modulo SEPA Direct Debit allegato alla fattura;
-  accreditandosi ed accedendo al portale Pago Semplice con il quale l'Utente può consultare e pagare in modo tutti i documenti gestiti da Trentino Riscossioni Spa (www.pago semplice.trentinoriscossionispa.it).

3.3.4 Facilitazioni per Utenti particolari

ASIA presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare le proprie procedure interne, su richiesta del Comune, per risolvere i problemi specifici di questi Utenti.

3.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASIA si impegna, per quanto possibile, al massimo rispetto degli orari concordati per gli appuntamenti con le utenze.

3.3.6 Tempi di attesa agli sportelli fisici

I tempi medi di attesa allo sportello unico di ASIA sono stabiliti in massimo 30 minuti.

3.3.7 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti

ASIA si impegna a rispondere alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione dell'Utente (farà fede il timbro postale o la data del protocollo di arrivo di ASIA). Il tempo di risposta potrebbe aumentare di qualche giorno nel caso in cui il problema segnalato dall'Utente richieda di effettuare sopralluoghi o verifiche particolari oppure nell'eventualità che il chiarimento relativo alla richiesta inoltrata preveda la necessità di consultare documentazione già archiviata o da reperire presso altri uffici.

3.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.4.1 Fatturazione

La fatturazione del servizio di igiene ambientale e relativo pagamento hanno cadenza semestrale con rata unica per entrambe le categorie di utenza, domestica e non domestica. La fattura viene emessa da Trentino Riscossioni Spa per conto di ASIA, e reca con chiarezza e trasparenza il dettaglio di tutte le informazioni relative alla posizione dell'utenza che costituiscono gli elementi di calcolo della tariffa sui rifiuti.

3.4.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli, provvedendo conseguentemente alle rettifiche. Per i casi in cui l'errore venga segnalato direttamente dall'Utente, tramite gli sportelli comunali o direttamente ad ASIA, quest'ultima si impegna ad effettuare la rettifica entro il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione dell'Utente con conseguente eventuale rimborso di quanto dovuto all'Utente a mezzo di assegno di traenza se a favore dell'Utente, ovvero, in caso di posizione debitoria, effettua l'addebito con la prima fattura in emissione.

3.4.3 Morosità

In caso di mancato pagamento delle fatture o altro documento equipollente, è previsto l'invio di un sollecito di pagamento per ogni documento emesso. Il regolamento di tariffa del Comune può prevedere l'applicazione di una penalità per avviso di sollecito.

Nel caso lo stesso abbia esito negativo, ASIA, anche con il supporto del proprio ente di riscossione, preavvisa l'Utente, a mezzo lettera raccomandata, dell'inizio della procedura legale per il recupero del credito.

3.5 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

ASIA si impegna ad offrire agli Utenti un servizio regolare e senza interruzioni, a meno di eventi imprevedibili dovuti a cause di forza maggiore. Il servizio di raccolta rifiuti è garantito inoltre anche in occasione di festività infrasettimanali (vedi paragrafo 2.2).

4 Informazione all'Utente

ASIA si propone di fornire a tutti gli Utenti una costante informazione in merito alle:

- I. attività aziendali ed alle modalità di fornitura del servizio di raccolta rifiuti;
- II. procedure di determinazione della tariffa rifiuti;
- III. normative in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani;
- IV. modalità di differenziazione dei rifiuti;
- V. procedure di corretto smaltimento di particolari tipologie di rifiuti, anche pericolosi;
- VI. modalità di accesso ai servizi (orari di apertura al pubblico, documentazioni necessarie all'avvio del rapporto contrattuale, ...);
- VII. variazioni degli standard di qualità dei servizi.

In aggiunta, avvalendosi del servizio telefonico e di sportello, anche di:

- I. materiale informativo relativo alla raccolta differenziata dei rifiuti ed alla pratica del compostaggio domestico;
- II. informazioni on line costantemente aggiornate attraverso il sito internet aziendale www.asia.tn.it;

Per fornire le informazioni sopra indicate, ASIA si serve:

- I. della presente Carta dei Servizi;
- II. di uno spazio informativo all'interno della fattura di igiene ambientale;
- III. del proprio sito internet www.asia.tn.it;
- IV. dello sportello tariffa online <http://asiasportello.harnekinfo.it/Login.aspx?A=ASIA> per la consultazione della situazione delle proprie utenze e dei conferimenti;
- V. di comunicati stampa o altre analoghe modalità per la rapida diffusione di informazioni brevi ed urgenti.

5 La tutela dell'Utente

Tutti gli Utenti hanno la facoltà di esercitare il proprio diritto di reclamo, qualora il servizio svolto da ASIA non risponda agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi. ASIA si impegna a dare risposta a tutte le segnalazioni pervenute, entro i termini fissati al punto 3.3.7. Qualora il reclamo presentato richieda particolari accertamenti o sopralluoghi e, conseguentemente, i tempi di risposta inevitabilmente non rispettino le scadenze indicate nella presente Carta, ASIA provvederà ad informare l'Utente sullo stato di avanzamento della relativa pratica e sui tempi preventivati per la conclusione.

Inoltre per eventuali suggerimenti o reclami, ogni utente può scrivere a :




ASIA - Via G. Di Vittorio, 84 - 38015 LAVIS (TN), Fax 0461 24 02 35, asialavis@pec.it oppure riempire l'apposito modulo sul sito web: www.asia.tn.it/Servizi/Cosa-puoi-fare-tu/Richiesta-informazioni.

6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

ASIA si impegna ad offrire ai propri Utenti un servizio efficiente e funzionale, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento, che incontri il più possibile il soddisfacimento delle aspettative dell'utenza. In particolare ASIA è disponibile al dialogo con l'Utente ed all'ascolto delle segnalazioni o dei reclami che lo stesso intende inoltrare, ricercando, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità del servizio, una soluzione che incontri l'accordo tra le parti e realizzi, al tempo stesso, un miglioramento nell'attività svolta. L'analisi dei reclami, relativi a modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio, al rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi, al rispetto delle condizioni contrattuali e di fornitura del servizio, rappresenta, per ASIA, un'importante fonte di indicazioni per l'individuazione di programmi e scelte operative aziendali finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

7 Servizi di consulenza agli Utenti

ASIA offre ai propri Utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

-  normativa sui rifiuti (152/2006)
-  registri di carico e scarico, formulari di identificazione (152/2006);
-  iscrizione all'Albo Nazionale dei gestori ambientali - trasporto in conto proprio (152/2006);

8 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ASIA è applicabile a tutti i Utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4.

9 Indirizzi e numeri utili

9.1 Indirizzi

Sede aziendale:

Via G. Di Vittorio, 84

38015 Lavis (TN)

9.2 Numeri utili

Sede aziendale:

Telefono +39 0461 24 11 81

Fax +39 0461 24 02 35

Sito internet:

www.asia.tn.it

Posta elettronica:

informazioni

info@asia.tn.it oppure asia@asia.tn.it

segreteria

segreteria@asia.tn.it

ufficio tecnico

tecnico@asia.tn.it

ufficio tariffa rifiuti

ragioneria2@asia.tn.it

contabilità

ragioneria@asia.tn.it

ufficio qualità

qualita.nd@asia.tn.it

Informazioni e reclami:

Telefono +39 0461 24 11 81

Fax +39 0461 24 02 35

Posta elettronica

info@asia.tn.it

asia@asia.tn.it

Posta certificata

asialavis@pec.it

9.3 Orari di apertura

Ufficio dell'ASIA:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Servizio igiene ambientale e amministrazione		
Lunedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Martedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Mercoledì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Giovedì	Dalle 8.00 alle 12.30	14.00 alle 17.30
Venerdì	Dalle 8.00 alle 12.00	

E' possibile telefonare agli uffici dell'ASIA allo 0461/241181 dal lun al ven dalle 9:00 alle 12:00.

Sportello telefonico Comuni:

COMUNE	N.TELEFONO COMUNE
ALBIANO	0461/689623
ALDENO	0461/842523
ANDALO	0461/585885
CALAVINO	0461/564111 int. 5
CAVEDAGO	0461/585885
CAVEDINE	0461/340163 int. 3056
CEMBRA	0461/683018
CIMONE	0461/842523
FAEDO	0461/650133
FAI DELLA PAGANELLA	0461/585885
FAVER	0461/683029
GARNIGA TERME	0461/842295
GIOVO	0461/684003
GRAUNO	0461/685003
GRUMES	0461/685003
LAVIS	0461/248152-57
LISIGNAGO	0461/683063
LONA-LASES	0461/689108 int. 6
MEZZOCORONA	0461/608111
MEZZOLOMBARDO	0461/608270
MOLVENO	0461/585885

NAVE SAN ROCCO	0461/870641
PADERGNONE	0461/340163 int. 3051
ROVERE' DELLA LUNA	0461/658524 int. 3
SAN MICHELE ALL'ADIGE	0461/ 662936
SEGONZANO	0461/686103
SOVER	0461/698023
SPORMAGGIORE	0461/653555
TERLAGO	0461/861747
VALDA	0461/685003
VEZZANO	0461/340163 int. 3053
ZAMBANA	0461/246412

Centro Raccolta Zonale (per 32 Comuni) e CR per i comuni di Lavis e Zambana

C.R.Z. e CR	Giorno	Orario
LAVIS Via G. Di Vittorio 84	Lunedì - Venerdì	13:30-17:30
	Sabato	08:00-11:00 e 13:30-17:30

Centri Raccolta:

COMUNE	LOCALIZZAZIONE CR	ORARIO
Albiano e Lona-Lases	Loc. Possender- Albiano	mar 14:00 – 18:30 giovedì 09:00 – 13:00 sab 08:00 – 12:30
Aldeno	Loc. Dosso	mar: 13:30-15:30 giovedì: 15:00-18:00 sab: 08:30-12:30
Andalo e Molveno	Loc. Novic - Molveno	lun-sab: 08:15 – 11:30 e 14:00 – 17:00
Calavino	Loc. Ponte Oliveti	Mar:14:00-18:00 (Mar ora solare: 13:30 -17:30) Giovedì e sab: 08:00-12:00
Cavedago	Loc. Soda	Lun: 09:30-12:30 mar merc giovedì ven sab: 14:00-18:00
Cavedine	Loc. Fabian	da mercoledì a venerdì: 15:00-17:00 sab:08:00-12:00

ASIA

Carta dei Servizi

Cembra-Faver-Lisignago	Loc. Predole-Cembra	mar: 09:00-13:00 gio: 15:00-19:00 sab: 09:00-13:00
Cimone e Garniga	Loc. Uen-Cimone	mer 14:00-17:00 sab: 13:00-17:00
Fai della Paganella	Loc. Vanesola	Lun mar gio ven: 14:30-17:30 (ora legale) 15:30-16:30 (ora solare) merc: 16:00-19:00 (ora legale) 15:00- 18:00 (ora solare) sab: 9:00-12:00
Lavis e Zambana C.R.Z.	Via G. di Vittorio, 84	Lun-ven: 13:30-17:30 sab: 08:00-11:00 e 13:30-17:30
Mezzocorona	Viale Fenice, 16	Lun-merc: 9:00-11:30 e 14:30-19:00 mar-gio-ven: 14:30-19:00 sab: 09:00-12:00 (ora solare pom.: 13:30-18:00)
Mezzolombardo	Via Trento, 84	lun-merc:10:00-13:15 mar-gio: 13:45-17:15 ven: 10:00-13:00 e 14:00-17:15 sab: 9:00-13:00 e 14:00-17:15
Nave San Rocco	Loc. Strada Alta	ven: 08:30-12:30 gio: 14:00-16:00 sab: 13:30-16:30
Roverè della Luna	Via 4 Novembre	da lun a ven: 8:30-12:30 sab: 08:30-13:00
San Michele all' Adige	Grumo, vicino al cimitero	mar-mer-gio-sab: 08:00-12:00 ven: 14:00-18:00
Segonzano	S.P. 71	lun: 13:30 - 18:00 mer: 09:00 - 13:00 sab 13:30 - 18:00
Spormaggiore	Loc. Ai Dossi	da mar a ven: 14:00-17:00 sab: 08:00-12:00 e 14:00-17:00
Vezzano	Loc. Ciago	mar: 08:00 - 12:00 gio: 13:00 - 17:00 sab: 08:00-12:00