



*Comune di Pavia*



# Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

# Sommario

---

1.1.	Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	9
1.2.	Come si compone il servizio.....	9
1.3.	Chi sono i Gestori del servizio.....	10
1.4.	Principi adottati.....	10
1.5.	La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti.....	12
1.5.1.	Posizionamento della Gestione di Pavia nella matrice degli schemi regolatori.....	12
1.5.2.	Schema regolatorio I.....	13
2.1.	Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	15
2.1.1.	Modalità per l'attivazione del servizio.....	15
2.1.2.	Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	16
2.1.3.	Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	16
2.2.	La Tariffa del servizio.....	17
2.2.1.	Come si calcola.....	17
2.2.2.	Periodicità e modalità di pagamento.....	18
2.2.3.	Riduzioni tariffarie.....	18
2.2.4.	Sostituzioni.....	19
2.2.5.	Rateizzazione degli importi addebitati.....	19
2.2.6.	Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	19
2.3.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	21
2.3.1.	Come presentare un reclamo.....	21
2.3.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	21
3.1.	Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	23
3.1.1.	Raccolta porta a porta.....	23
	Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	25
	Sostituzione delle attrezzature per la raccolta.....	26
3.1.2.	Raccolta di prossimità.....	26
3.1.3.	Conferimento dei rifiuti vegetali.....	26

3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata.....	27
3.1.5. Centro di raccolta.....	28
3.1.6. Recupero dei servizi .....	29
3.1.7. Disservizi .....	29
3.1.8. Pronto Intervento.....	30
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	31
4.1.1. Recupero dei servizi .....	31
4.2. Reclami e richieste scritte di informazione .....	32
4.2.1. Come presentare un reclamo.....	32
4.2.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	32

# Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Pavia, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune di Pavia - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta comunale 29/12/2022 n. 663, efficace ai sensi di legge, e successivamente adottata, per la parte di competenza, da ASM Pavia SPA in qualità di Gestore del servizio di igiene ambientale.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (<https://comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html>).
- di ASM Pavia S.p.A. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.asm.pv.it/>).

# Glossario

---

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - iv. promozione di campagne ambientali;
  - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **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*";
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o

interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **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;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.



# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune di Pavia è pertanto Ente Territorialmente Competente per l'area che coincide con i propri confini geografici comunali e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

## 1.2. Come si compone il servizio

---

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel Comune di Pavia sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso;
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** ASM PAVIA S.p.A., società in house con sede in Pavia, Via Donegani 7/21.

## 1.4. Principi adottati

---

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

### Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

### Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

### Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

### Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

## Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

## Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

## Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

## Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

## Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

## Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

## 1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

### 1.5.1. Posizionamento della Gestione di Pavia nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Pavia è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

L'Ente Territorialmente Competente, ovvero il Comune, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con delibera di Consiglio Comunale n° 14 del 29/04/2022 senza individuare

obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune di Pavia sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

## 1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.2.6, §2.3 e §4.2
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e Parte 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2 e §2.2.5
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.1.4
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.1.3 e §3.1.7
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§3.1.2
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§3.1
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§4.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.1.8

*Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I*

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

## Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, lo stesso Comune di Pavia è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione, per il tramite di ASM Pavia Spa ed ai sensi della Deliberazione di Consiglio Comunale n° 14 del 29/04/2022:

- un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800-052-841**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o le prestazioni afferenti alle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti erogate dal Comune. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00

- uno sportello fisico, attivo presso la sede comunale di piazza Municipio 2, Pavia, al quale gli Utenti/Cittadini possono recarsi per richiedere prestazioni e/o informazioni. Lo sportello è aperto al pubblico su appuntamento, da richiedere:  
via email: [tributipv@comune.pv.it](mailto:tributipv@comune.pv.it), indicando nome, cognome, tipo di pratica che si intende presentare, recapito telefonico  
telefonicamente: **0382 3991**, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00
- uno sportello online, raggiungibile al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>, attraverso il quale gli Utenti/Cittadini possono richiedere prestazioni e/o informazioni.

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://www.comune.pv.it/site/home/privacy.html>.

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: [dpo@comune.pv.it](mailto:dpo@comune.pv.it)

Di seguito si riportano le principali informazioni sul Comune:

- sede: Piazza Municipio, 2 – 27100 Pavia
- P. IVA: 00296180185
- telefono: **0382 3991**
- fax: 0382 399 227
- e-mail: [tributipv@comune.pv.it](mailto:tributipv@comune.pv.it)
- posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.pavia.it](mailto:protocollo@pec.comune.pavia.it)
- sito Web: <https://www.comune.pv.it/site/home.html>

## 2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

---

### 2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- sportello online, raggiungibile al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>
- email: [tributipv@comune.pv.it](mailto:tributipv@comune.pv.it)
- email PEC: [protocollo@pec.comune.pavia.it](mailto:protocollo@pec.comune.pavia.it)
- sportello fisico, previo appuntamento da richiedere via email: [appuntamentitributi@comune.pv.it](mailto:appuntamentitributi@comune.pv.it), indicando nome, cognome, tipo di pratica che si intende presentare, recapito telefonico  
telefonicamente: **0382 3991**, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13
- a mezzo posta a Comune di Pavia – Servizio Tributi, p.zza Municipio 2, 27100 Pavia
- utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore <https://www.comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html> - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico oppure compilabile online al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente/Cittadino. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio

una risposta scritta indicando **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

## 2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore <https://www.comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html> - anche in modalità stampabile - e disponibile presso lo sportello oppure compilabile online al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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 stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure 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 stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

## 2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC [protocollo@pec.comune.pavia.it](mailto:protocollo@pec.comune.pavia.it)



La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa. 30 giugno di ciascun anno.

## 2.2. La Tariffa del servizio

---

### 2.2.1. Come si calcola

Le tariffe per il calcolo della TARI sono deliberate annualmente con deliberazione di Consiglio Comunale. Le tariffe si compongono di una parte fissa e di una parte variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa della TARI è determinata applicando alla superficie dei locali la tariffa per unità di superficie, parametrata al numero di occupanti. La quota variabile della TARI è determinata in relazione al numero di occupanti.

Per le utenze non domestiche le tariffe sono differenziate sulla base dell'attività svolta, secondo la ripartizione delle categorie disciplinata dal d.p.r. 27/04/1998, n. 158.

Alla tassa così calcolata si applica inoltre il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale previsto dal d. lgs. 30/12/1992 n. 504, determinato nella misura del 5% della tassa, salvo diversa percentuale deliberata dalla Provincia.

## 2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti almeno una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento a scadenza semestrale. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso modello F24 o altri strumenti di pagamento eventualmente indicati nel documento di riscossione.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.2.6.

## 2.2.3. Riduzioni tariffarie

Il Comune di Pavia riconosce a favore degli utenti le seguenti riduzioni tariffarie:

- A favore delle utenze domestiche:
  - a. abitazioni e pertinenze con unico occupante
  - b. abitazioni e pertinenze tenute a disposizione per uso stagionale o altro uso limitato e discontinuo
  - c. abitazioni e pertinenze occupate per un periodo non superiore a 183 giorni da soggetti che risiedono o dimorano all'estero
  - d. fabbricati rurali ad uso abitativo
  - e. abitazioni presso le quali si effettua compostaggio domestico
- A favore delle utenze non domestiche:
  - a. locali a uso stagionale o uso non continuativo ma ricorrente
  - b. avvio al riciclo dei rifiuti prodotti

Ulteriori informazioni possono essere reperite consultando il regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, consultabile al seguente link: (<https://comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html>).

## 2.2.4. Sostituzioni

Per conoscere i casi in cui il Comune di Pavia si sostituisce totalmente o parzialmente all'utenza nel pagamento dell'importo dovuto a titolo di TARI e come farne richiesta, è possibile consultare il regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, disponibile al seguente link: (<https://comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html>).

## 2.2.5. Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 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) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche di temporanea e obiettiva difficoltà;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore <https://www.comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html> - anche in modalità stampabile - e disponibile presso lo sportello oppure compilabile online al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>.

Per l'invio del modulo compilato si rimanda al paragrafo 2.1.1.

Non si rateizzano importi inferiori a € 100,00.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

- da interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato indicato nei bollettini.

## 2.2.6. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore

<https://www.comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html> - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello oppure compilabile online al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>.

Per l'invio del modulo compilato si rimanda al paragrafo 2.1.1.

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (reperibile nel documento di riscossione, nel riquadro posto sotto il nome)
- indirizzo e codice utenza (*reperibili nel documento di riscossione, nella tabella DETTAGLIO DELLE UTENZE E DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE APPLICATE*)
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

## 2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente/Cittadino può presentare un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dal sito internet del Gestore <https://www.comune.pv.it/site/home/aree-tematiche/tasse-e-tributi/tari.html> - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello oppure compilabile online al link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>.

Per l'invio del modulo compilato si rimanda al paragrafo 2.1.1.

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (reperibile nel documento di riscossione, nel riquadro posto sotto il nome);
- indirizzo e codice utenza (*reperibili nel documento di riscossione, nella tabella DETTAGLIO DELLE UTENZE E DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE APPLICATE*)

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente/Cittadino può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo di posta elettronica: [tributipv@comune.pv.it](mailto:tributipv@comune.pv.it)
- all'indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.pavia.it](mailto:protocollo@pec.comune.pavia.it)
- all'indirizzo postale: Comune di Pavia – Servizio Tributi – p.zza Municipio 2, 27100, Pavia

In alternativa, l'Utente può richiedere informazioni scritte attraverso lo sportello online compilando il modulo disponibile al seguente link <https://sportellotelematico.comune.pv.it>.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

## Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, nel Comune di Pavia il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società ASM Pavia S.p.A. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda dette attività ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800.193.890**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi e/o le prestazioni afferenti alle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani di competenza della Società. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00
- sabato dalle 08:30 alle 12:30.

Inoltre, ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- il sito web [www.asm.pv.it](http://www.asm.pv.it) su cui gli Utenti/Cittadini possono trovare le informazioni relative al servizio erogato e tramite il quale è possibile inviare richieste di informazioni, reclami, segnalazioni;
- la App "Io amo Pavia", disponibile per smartphone e tablet tramite la quale gli utenti possono verificare come conferire ogni tipologia di rifiuto, controllare i calendari della raccolta porta a porta, trovare i centri di raccolta più vicini, prenotare il ritiro ingombranti e grazie alle notifiche push restare sempre aggiornati sulle novità del servizio. La funzione "Alert" ricorda inoltre il rifiuto da esporre ogni sera. IoAmoPavia è disponibile gratuitamente per Android e per iOS.

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: ASM Pavia S.p.A.
- sede Legale e Operativa: Via Donegani, 21, 27100 - Pavia
- P. IVA.: 01747910188
- telefono: 0382 434611
- fax: 0382 434893

- e-mail: [asmpv@asm.pv.it](mailto:asmpv@asm.pv.it)
- posta elettronica certificata: [segreteria.asm@cert.asm.pv.it](mailto:segreteria.asm@cert.asm.pv.it)
- sito Web: <https://www.asm.pv.it>
- Informativa Privacy: <https://www.asm.pv.it/privacy-policy/>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: [valeriano.maioaglio@gmail.com](mailto:valeriano.maioaglio@gmail.com).

## 3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

---

Nel Comune di Pavia la raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante servizio porta a porta e, in modo residuale, mediante raccolta di prossimità/stradale. Modalità e frequenze della raccolta porta a porta sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/porta-a-porta-pavia/>) e consultabile tramite App "Io amo Pavia"

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- data e fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

### Raccolta porta a porta

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella seguente fascia oraria:

- Per gli utenti residenti in centro storico e Borgo Ticino: tra le ore 6.00 e le ore 9.00 del giorno di raccolta
- Per gli utenti residenti nei quartieri periferici: dopo le ore 18:00 ed entro le ore 22:00 del giorno di raccolta.

La raccolta nelle scuole e nei collegi, anche se situati nei quartieri periferici, avviene in orario diurno.

Gli appositi sacchetti o contenitori devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi. In casi particolari e per motivate esigenze ASM PAVIA potrà accedere alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

I rifiuti esposti in orari difforni da quelli indicati potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di ASM Pavia S.p.A. (<https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/>) oppure tramite App "Io Amo Pavia".

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta porta a porta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

#### **Raccolta secco residuo**

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchi o sacchetti di colore grigio semitrasparente, bidoni carrellati di colore grigio e eccezionalmente per grandi utenze o condomini anche cassonetti di colore grigio al cui interno i rifiuti possono essere collocati in sacchi di plastica o carta senza obblighi specifici.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).</i>
Note	<i>Negli istituti scolastici è previsto un servizio aggiuntivo bisettimanale per la raccolta dei pannolini.</i>

#### **Raccolta frazione organica**

Frequenza	<i>Bisettimanale</i>
Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile contenuti in bidoncini (mastelli) di colore marrone, in bidoni carrellati o eccezionalmente cassonetti, di colore marrone.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, etc.</i>
Note	<i>All'interno dei sacchetti possono essere conferite anche piccole quantità di rifiuti vegetali. Per le utenze maggiori produttrici di tale categoria di rifiuto possono essere previsti, se necessari, eventuali passaggi aggiuntivi previo accordo con il Comune. Per tutti gli istituti scolastici dotati di mensa è prevista una raccolta trisettimanale. Per gli esercizi che somministrano cibi e bevande localizzati in Centro la frequenza garantita di ritiro della frazione organica è di almeno due volte alla settimana.</i>



### **Raccolta carta e cartone**

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Conferimento di materiale in cartone pressato e legato, sacchi o sacchetti preferibilmente in carta; tramite bidoni carrellati di colore blu e eccezionalmente per grandi utenze o condomini anche cassonetti di colore blu (al cui interno il materiale può essere conferito sfuso o in sacchetti di carta). In centro storico possono essere utilizzati anche bidoni carrellati di colore bianco, che in caso di rottura saranno sostituiti con contenitori di colore blu.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Solo carta e cartone, privi di nastri adesivi, punti metallici e altri materiali non cellullosici (come ad esempio il film di plastica che avvolge le riviste). Giornali, riviste, scatole appiattite per occupare meno spazio.</i>
Note	Per le utenze commerciali del Centro storico è stato attivato un servizio di raccolta carta e cartone tramite apposito mezzo che, due volte al giorno, transita nelle vie interessate, dal lunedì al sabato. Le vie interessate da queste raccolte integrative sono le seguenti: C.so Cavour, Via XX Settembre, Via Mascheroni, Via Calatafimi, P.zza della Vittoria, Via Bossolaro, Piazza del Duomo, Via Beccaria, Via Zecca, Via Omodeo, Via Paratici, Via Bernardino Gatti, P.zza Cavagneria, Via Comune, Via Riboldi, Via dei Liguri, C.so Strada Nuova, C.so Carlo Alberto, Via Defendente Sacchi, Via Spallanzani, Via Mentana, Piazza della Posta, Via Scopoli, C.so Mazzini, Via Gazzaniga, Piazza del Lino, Via Varese, Via Siro Comi, Via Volturmo, C.so Garibaldi.

### **Raccolta imballaggi in multimateriale leggero**

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchi o sacchetti (di colore giallo semitrasparente), bidoni carrellati di colore giallo, eccezionalmente per grandi utenze o condomini anche cassonetti di colore giallo (al cui interno i materiali possono essere collocati in sacchi di plastica o carta senza obblighi specifici)</i>
Tipologia rifiuto	Con "multimateriale leggero" si intende la frazione di rifiuti composta dagli imballaggi in plastica e dagli imballaggi (o prodotti similari, come per es. caffettiere) in alluminio, acciaio e banda stagnata.
Note	

### **Vetro (solo per utenti del centro storico e Borgo Ticino)**

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Solo per utenti del centro storico e Borgo Ticino: conferimento tramite cestelli o bidoncini (mastelli) di colore verde, o bidoni carrellati di colore verde</i>
Tipologia rifiuto	Vetro
Note	Per gli esercizi che somministrano cibi e bevande localizzati in Centro la frequenza garantita di ritiro della frazione vetro è di almeno due volte alla settimana.

### Consegna delle attrezzature per la raccolta

Una volta aperta la propria posizione TARI presso il Comune, l'Utente se domestico (diverso da condominio), deve recarsi – a partire dal quinto giorno lavorativo fino al decimo giorno lavorativo dalla data di presentazione dell'istanza di attivazione del servizio - presso la sede di ASM Pavia per ritirare l'attrezzatura per la raccolta;

In caso di Utente non domestico o di condominio, l'Utente può contattare ASM Pavia tra il quinto ed il decimo giorno lavorativo dalla data di presentazione dell'istanza di attivazione del servizio per verificare la necessità di un sopralluogo che preceda la consegna delle attrezzature ovvero per concordare un appuntamento per la consegna.

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario un sopralluogo.

#### Sostituzione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere ad ASM Pavia S.p.A. la sostituzione delle stesse presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico, contattando il numero verde **800.193.890**
- scrivendo all'indirizzo di posta: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [utenzecommerciali@asm.pv.it](mailto:utenzecommerciali@asm.pv.it)

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario un sopralluogo.

### 3.1.2. Raccolta di prossimità

ASM Pavia S.p.A. ha dislocato e gestisce nel territorio del Comune una serie di contenitori per la raccolta di: pile e accumulatori, farmaci scaduti, piccoli rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), lampadine fluorescenti compatte e lampade a led usate, oli animali e vegetali esausti oltre alle campane per la raccolta del vetro.

Per ricevere informazioni sulla dislocazione dei contenitori per la raccolta di prossimità nel Comune si invita a contattare il Servizio telefonico.

### 3.1.3. Conferimento dei rifiuti vegetali

Potature o grandi quantità di rifiuti vegetali possono essere destinate all'autocompostaggio oppure essere conferite alla Piattaforma ecologica di Montebellino (§3.1.5).

In alternativa, per le sole Utenze domestiche è possibile richiedere ad ASM Pavia un servizio di ritiro porta a porta a pagamento che prevede il versamento di una quota annua di € 100,00 (IVA inclusa) indipendentemente dalla data di adesione al servizio, oltre al costo - una tantum del/dei bidone/i di cui l'Utente necessita.

La quota annua copre il periodo dal 1° ottobre dell'anno **t** fino al 30 settembre dell'anno **t+1**.

I costi dei bidoni sono i seguenti:

- € 39,00 IVA compresa per il contenitore da 240 lt (massimo 2 per utenza);
- € 165,00 IVA compresa per quello da 660 lt (massimo 2 per utenza).

Per attivare il servizio è necessario compilare e sottoscrivere il "Modulo d'iscrizione" ed il "Modulo di dichiarazione sostitutiva parti correlate" - scaricabili dal sito internet della Società (<https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/porta-a-porta-pavia/porta-a-porta-rifiuti-vegetali/>) – ed inviarli via e-mail all'indirizzo [vegetalepavia@asm.pv.it](mailto:vegetalepavia@asm.pv.it), unitamente alla copia del bonifico effettuato a favore di ASM Pavia.

Effettuate le dovute verifiche, l'Utente riceverà un'e-mail di risposta con indicate le modalità di ritiro/consegna dei bidoni richiesti ed il giorno fisso settimanale assegnato per lo svuotamento degli stessi, a seconda della zona di residenza (un ritiro a settimana nel periodo da febbraio a novembre compresi).

Il ritiro dei rifiuti vegetali sarà svolto porta a porta: i bidoni dovranno dunque essere esposti dopo le ore 22.00 del giorno che precede la raccolta ed entro le ore 06.00 del giorno stesso di raccolta, a bordo strada, all'indirizzo indicato dall'Utente nel modulo d'iscrizione al servizio.

### 3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata

ASM Pavia S.p.A. garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di 5 pezzi posizionati a cura dell'Utente a bordo strada.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Frequenza	<i>Servizio su prenotazione</i>
Esposizione	<i>A bordo strada, la sera antecedente al giorno del ritiro, con applicazione, a cura dell'utente, dell'identificativo del ritiro assegnato da ASM Pavia al momento della prenotazione.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, quali, a titolo indicativo e non esaustivo: materassi, mobili, divani, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), ecc. così come definiti dalla vigente normativa</i>
Note	<i>Indicare qui per esempio le categorie di Utenti "deboli" alle quali il servizio viene comunque erogato su indicazione dell'ETC più eventuali ulteriori informazioni ritenute importanti</i> <i>Si intende come 1 intervento il ritiro di massimo 5 pezzi (intesi come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato) per un peso complessivo non superiore a 100 kg</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite servizio telefonico contattando il numero verde **800.193.890**
- tramite l'app Io amo Pavia

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [ioamopavia@asm.pv.it](mailto:ioamopavia@asm.pv.it)

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del d.P.R. 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 ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Comune.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente, salvo accordo con l'Utente di eseguire il servizio in data posticipata rispetto a quanto proposto dal Gestore in fase di prenotazione del servizio.

ASM Pavia S.p.A. garantisce anche il servizio di raccolta di rifiuti sanitari assorbenti (pannolini/pannoloni) per le utenze registrate.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Conferimento tramite sacco rosso fornito al momento della richiesta</i>
Tipologia rifiuto	<i>Pannolini e pannoloni</i>
Note	<i>Il rifiuto può essere conferito anche insieme al rifiuto indifferenziato</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite l'app Io amo Pavia
- compilando la form presente sul sito internet all'indirizzo <https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/porta-a-porta-pavia/pannolini-pannoloni/>.

### 3.1.5. Centro di raccolta

ASM Pavia S.p.A. offre ai cittadini residenti nel Comune un servizio gratuito di conferimento dei rifiuti presso il Centro di raccolta, ovvero presso la piattaforma ecologica ubicata vicino alla strada provinciale che da Pavia porta a Bereguardo (località Montebellino).

Gli orari di apertura del centro sono riportati nel calendario di raccolta comunale annualmente fornito agli Utenti e sono comunque reperibili sul sito web del Gestore (<https://www.asm.pv.it/raccolta-differenziata/piattaforma-ecologica-di-montebellino/>) o tramite servizio telefonico.

Nel centro possono essere portate - nel rispetto della normativa vigente e fatta eccezione per la frazione umida - tutte le tipologie di rifiuto quali:

- rifiuti urbani misti
- carta e cartone

- vetro, in qualsiasi forma
- lattine in alluminio
- contenitori a banda stagnata
- contenitori in metallo/latta per conserve alimentari, pelati, tonno, etc.
- bottiglie e flaconi in plastica
- materiale legnoso (legname, cassette e mobilio)
- residui di potature, sfalci, erba e fogliame
- materiale in ferro
- frigoriferi e congelatori
- televisori, computer e monitor, cartucce e toner per stampanti
- lavatrici, lavastoviglie e boiler
- pneumatici
- vernici
- pile esaurite
- farmaci scaduti e/o avariati
- accumulatori e materie esauste
- oli alimentari e minerali
- materiali inerti da demolizione
- ingombranti
- bombolette spray (TFX)
- rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di documento di identità.

### 3.1.6. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, ASM Pavia S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
  - 24 ore ove 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.

### 3.1.7. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o

interruzioni del servizio<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- attraverso il Servizio telefonico al numero verde **800.193.890**
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [ioamopavia@asm.pv.it](mailto:ioamopavia@asm.pv.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA.
- compilando online il form presente sul sito internet della Società,
- attraverso la App "Io Amo Pavia".

ASM Pavia S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

### 3.1.8. Pronto Intervento

ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

**800.xxx.xxx**

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ASM Pavia S.p.A. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata

---

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.1.6.

alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

## 4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

---

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di ASM Pavia S.p.A. (<https://www.asm.pv.it/decoro-urbano/>).

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

ASM Pavia S.p.A. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti;
- pulizia esterna delle caditoie stradali;
- raccolta deiezioni animali.

### 4.1.1. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* Servizi ASM Pavia S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

## 4.2. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 4.2.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto ad ASM Pavia S.p.A. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il form dedicato accessibile dalla home page del sito web del Gestore (<https://www.asm.pv.it/asm-informa/info-segnalazioni-e-reclami/>). Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA
- all'indirizzo di posta elettronica: [ioamopavia@asm.pv.it](mailto:ioamopavia@asm.pv.it) - [asmpv@asm.pv.it](mailto:asmpv@asm.pv.it)
- al numero di fax: **0382 43489343**.
- compilando online il modulo presente sul sito internet della Società.

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche in carta libera purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente (reperibile sulla documentazione TARI emessa dal Comune di Pavia );
- indirizzo e codice utenza (reperibile sulla documentazione TARI emessa dal Comune di Pavia).

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 4.2.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare ad ASM Pavia S.p.A. richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: ASM PAVIA Via Donegani 21, 27100 PAVIA
- all'indirizzo di posta elettronica: [ioamopavia@asm.pv.it](mailto:ioamopavia@asm.pv.it)
- al numero di fax: **0382 43489343**
- compilando online il modulo presente sul sito internet della Società,

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.