

# CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



**CONSORZIO RIFIUTI  
del VERBANO CUSIO OSSOLA**

Ente di Area Vasta  
per il Governo e Pianificazione  
dei servizi di igiene urbana

Approvato con deliberazione di  
Assemblea Consortile  
n. 25 del 29/09/2023

COMUNE DI SAN BERNARDINO VERBANO

## SOMMARIO

<b>SEZIONE 1 – PARTE GENERALE</b> .....	2
1 PREMESSA.....	2
2 COS'E' E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITA'.....	3
3 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
4 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
5 CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITA'.....	4
5.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI.....	4
5.2 TERRITORI SERVITI.....	6
5.3 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO.....	8
6 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	9
7 TRASPARENZA.....	10
8 PRIVACY.....	10
9 GLOSSARIO.....	10
<b>SEZIONE 2 – GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	16
<b>SEZIONE 3 – GESTIONE DELLA RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE</b> .....	

## SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

### 1 PREMESSA

L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha regolamentato, con Delibera n.15/2022/R/Rif del 18/01/2022, la qualità del servizio rifiuti, approvando il *“Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)”*.

L’art. 5.1 del TQRIF, pone in capo all’Ente territorialmente competente l’obbligo di approvare per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle carte della qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Ai sensi della Legge Regionale n. 1 del 10/01/2018, il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola assolve alla funzione di Ente di Governo dell’Ambito Territoriale Ottimale, come previsto dalle delibere di regolazione ARERA e quindi di Ente Territorialmente Competente.

Il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola “C.R. VCO” (di seguito Consorzio) ha così predisposto la presente “Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito Carta della qualità), redatta per singolo Comune che integra in un unico testo i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai gestori dei singoli servizi e riporta per ciascuno di essi l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA, nonché gli standard migliorativi eventualmente stabiliti dallo stesso Consorzio.

La stessa si compone delle seguenti tre sezioni:

- **Sezione 1: Parte generale** – nella quale vengono esplicitati i principali riferimenti normativi, i principi fondamentali e la scelta dello schema regolatorio;
- **Sezione 2: Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti** – nella quale viene allegata la “Carta della qualità del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti” del Comune quale gestore del servizio;
- **Sezione 3: Gestione della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade** – nella quale viene allegata la Carta della qualità del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento” predisposta dal gestore ConSerVCO SpA quale gestore del servizio per i n. 74 Comuni consorziati.

La disciplina del servizio oggetto della Carta è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

per la “Gestione della tariffa e rapporto con gli utenti in capo al Comune:

- Regolamento di gestione dei rifiuti;
- Regolamento di gestione Centro di Raccolta;
- Regolamento Tassa sui Rifiuti;

per la “Gestione della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade” in capo a ConSerVCO SpA:

- Contratto di servizio.

## 2 COS'E' E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITA'

E' il documento nel quale vengono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in particolare:

- Individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento dei propri servizi;
- Individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel rispettivo espletamento;
- Definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La "Carta della Qualità" è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate nella carta stessa.

Essa stabilisce l'impegno da parte del Consorzio e gestori ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, garantendo chiarezza del rapporto gestore/utente e definendo l'impegno al miglioramento continuo del servizio.

La stessa viene poi comunicata alle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio di competenza del Consorzio ed è pubblicata sul sito internet del Consorzio e dei singoli gestori.

## 3 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- al Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- alla Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- alla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- alla Legge 24 marzo 2012, n. 27 – conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".

- al Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2000”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95”*.
- alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

#### 4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispirano i singoli gestori nell’espletamento delle proprie attività ed ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi sono dettagliatamente enunciati nelle singole “Carte della qualità” allegati alle sezioni n. 2 e n. 3 del presente documento.

#### 5 CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITA’

##### 5.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

L’art 1 del TQRIF stabilisce che è da considerarsi “gestore” il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il “Piano Economico Finanziario”.

Il soggetto gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nonché dei servizi di spazzamento e lavaggio strade per l’intero bacino è la società ConSerVCO SpA di Verbania. In taluni casi, alcuni Comuni svolgono limitate porzioni di servizio ad integrazione dell’attività del gestore principale.

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti sono invece svolte dai singoli Comuni attraverso la propria struttura organizzativa.

Il dettaglio analitico delle attività svolte da ciascun gestore è illustrato nelle successive sezioni 2 e 3.

Qui di seguito l’individuazione per ciascun Comune dei singoli gestori del servizio integrato:

COMUNI	GESTORI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO RESO NEL TERRITORIO COMUNALE		
	TARIFE E RAPPORTI CON UTENTI	RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE
ANTRONA SCHIERANCO	Comune	ConSerVCO SpA	
ANZOLA D'OSSOLA	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
ARIZZANO	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
AROLA	Comune	ConSerVCO SpA	
AURANO	Comune	ConSerVCO SpA	
BACENO	Comune	ConSerVCO SpA	
BANNIO ANZINO	Comune	ConSerVCO SpA	
BAVENO	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
BEE	Comune	ConSerVCO SpA	Comune

BELGIRATE	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
BEURA CARDEZZA	Comune	ConSerVCO SpA	
BOGNANCO	Comune	ConSerVCO SpA	
BORGOMEZZAVALLE	Comune	ConSerVCO SpA	
BROVELLO CARPUGNINO	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
CALASCA CASTIGLIONE	Comune	ConSerVCO SpA	
CAMBIASCA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA
CANNERO RIVIERA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
CANNOBIO	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
CAPREZZO	Comune	ConSerVCO SpA	
CASALE CORTECERRO	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
CEPPO MORELLI	Comune	ConSerVCO SpA	
CESARA	Comune	ConSerVCO SpA	
COSSOGNO	Comune	ConSerVCO SpA	
CRAVEGGIA	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
CREVOLADOSSOLA	Comune	ConSerVCO SpA	
CRODO	Comune	ConSerVCO SpA	
DOMODOSSOLA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
DRUOGNO	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
FORMAZZA	Comune	ConSerVCO SpA	
GERMAGNO	Comune	ConSerVCO SpA	
GHIFFA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA solo cestini stradali
GIGNESE	Comune	ConSerVCO SpA	
GRAVELLONA TOCE	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
GURRO	Comune	ConSerVCO SpA	
INTRAGNA	Comune	ConSerVCO SpA	
LOREGLIA	Comune	ConSerVCO SpA	
MACUGNAGA	Comune	ConSerVCO SpA	
MADONNA DEL SASSO	Comune	ConSerVCO SpA	
MALESCO	Comune	ConSerVCO SpA	
MASERA	Comune	ConSerVCO SpA	
MASSIOLA	Comune	ConSerVCO SpA	
MERGOZZO	Comune	ConSerVCO SpA	Comune
MIAZZINA	Comune	ConSerVCO SpA	
MONTECRETESE	Comune	ConSerVCO SpA	
MONTESCHENO	Comune	ConSerVCO SpA	
NONIO	Comune	ConSerVCO SpA	
OGGEBBIO	Comune	ConSerVCO SpA	
OMEGNA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
ORNAVASSO	Comune	ConSerVCO SpA	
PALLANZENO	Comune	ConSerVCO SpA	
PIEDIMULERA	Comune	ConSerVCO SpA	
PIVE VERGONTE	Comune	ConSerVCO SpA	
PREMENO	Comune	ConSerVCO SpA	
PREMIA	Comune	ConSerVCO SpA	

PREMOSELLO CHIOVENDA	Comune	ConSerVCO SpA	
QUARNA SOPRA	Comune	ConSerVCO SpA	
QUARNA SOTTO	Comune	ConSerVCO SpA	
RE	Comune	ConSerVCO SpA	
SAN BERNARDINO VERBANO	Comune	ConSerVCO SpA	
SANTA MARIA MAGGIORE	Comune	ConSerVCO SpA	
STRESA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
TOCENO	Comune	ConSerVCO SpA	
TRAREGO VIGGIONA	Comune	ConSerVCO SpA	
TRASQUERA	Comune	ConSerVCO SpA	
TRONTANO	Comune	ConSerVCO SpA	
VALLECANNOBINA	Comune	ConSerVCO SpA	
VALSTRONA	Comune	ConSerVCO SpA	
VANZONE CON SAN CARLO	Comune	ConSerVCO SpA	
VARZO	Comune	ConSerVCO SpA	
VERBANIA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
VIGNONE	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
VILLADOSSOLA	Comune	ConSerVCO SpA	ConSerVCO SpA con cestini stradali
VILLETTE	Comune	ConSerVCO SpA	
VOGOGNA	Comune	ConSerVCO SpA	

## 5.2 TERRITORI SERVITI

Qui di seguito viene riportato l'elenco dei Comuni facenti parte del Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, corrispondenti a tutti i n. 74 Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola, con indicazione, per ciascun di essi della popolazione residente al 31 dicembre 2021 (ultimo anno a disposizione) e la superficie territoriale.

COMUNE	Abitanti	Superficie Km <sup>2</sup>
ANTRONA SCHIERANCO	400	9.999
ANZOLA D'OSSOLA	381	1.383
ARIZZANO	1.941	163
AROLA	241	652
AURANO	103	2.125
BACENO	869	6.873
BANNIO ANZINO	476	3.896
BAVENO	4.742	1.725
BEE	758	328
BELGIRATE	498	840
BEURA CARDEZZA	1.437	2.890
BOGNANCO	191	5.816
BORGOMEZZAVALLE	292	1.943
BROVELLO CARPUGNINO	774	834
CALASCA CASTIGLIONE	567	5.766
CAMBIASCA	1.568	394

CANNERO RIVIERA	910	1.446
CANNOBIO	5.000	5.120
CAPREZZO	171	726
CASALE CORTE CERRO	3.385	1.208
CEPPO MORELLI	301	4.001
CESARA	597	1.127
COSSOGNO	668	4.002
CRAVEGGIA	758	3.644
CREVOLADOSSOLA	4.510	3.972
CRODO	1.419	6.169
DOMODOSSOLA	17.684	3.693
DRUOGNO	1.050	2.905
FORMAZZA	442	13.041
GERMAGNO	181	290
GHIFFA	2.294	1.395
GIGNESE	1.055	1.494
GRAVELLONA TOCE	7.671	1.467
GURRO	190	1.327
INTRAGNA	100	995
LOREGLIA	217	920
MACUGNAGA	526	9.940
MADONNA DEL SASSO	371	1.527
MALESCO	1.360	4.324
MASERA	1.476	2.009
MASSIOLA	117	805
MERGOZZO	2.156	2.735
MIAZZINA	368	2.145
MONTECRESTESE	1.273	8.649
MONTESCHENO	380	2.255
NONIO	844	1.015
OGGEBBIO	854	2.021
OMEGNA	14.503	3.080
ORNAVASSO	3.354	2.587
PALLANZENO	1.102	442
PIEDIMULERA	1.465	762
PIEVE VERGONTE	2.453	4.173
PREMENO	764	743
PREMIA	544	8.917
PREMOSELLO CHIOVENDA	1.838	3.411
QUARNA SOPRA	252	951
QUARNA SOTTO	365	1.605
RE	698	2.722
SAN BERNARDINO VERBANO	1.256	2.599
SANTA MARIA MAGGIORE	1.290	5.309
STRESA	4.627	3.323



TOCENO	727	1.571
TRAREGO VIGGIONA	409	1.877
TRASQUERA	182	3.957
TRONTANO	1.632	5.791
VALLE CANNOBINA	465	5.537
VALSTRONA	1.163	4.894
VANZONE CON SAN CARLO	390	1.620
VARZO	1.940	9.456
VERBANIA	29.856	3.762
VIGNONE	1.195	354
VILLADOSSOLA	6.233	1.802
VILLETTE	273	743
VOGOGNA	1.707	1.528
<b>TOTALE</b>	<b>154.249</b>	<b>225.510</b>

### 5.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'art. 3 del TQRIF, approvato con Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, ha stabilito che l'Ente territorialmente competente (ETC) determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna gestione (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa TARI), dai gestori dei singoli servizi che compongono il ciclo integrato dei rifiuti a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario TARI, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF.

Il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola "C.R. VCO", in qualità di Ente territorialmente competente per il territorio della Provincia del VCO, con deliberazione di Assemblea Consortile n. 9 del 17 maggio 2022, ha determinato, in prima applicazione della delibera ARERA sopra richiamata e per tutte le gestioni ricomprese nell'ambito territoriale di area vasta del Verbano Cusio Ossola, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento nello **SCHEMA 1** della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, valutandolo più in linea con le attuali condizioni di qualità del servizio.

Con medesima delibera l'ETC ha affidato alla Società ConSerVCO SpA, affidataria dei servizi di raccolta/trasporto rifiuti e spazzamento strade, la gestione dei reclami inerenti la raccolta, il trasporto e tutto quanto legato agli obblighi contrattuali, di conseguenza quelli di competenza di ogni singolo Comune quale gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto sono solo quelli riguardanti la gestione del tributo TARI.

		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	<b>SCHEMA I</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</b>	<b>SCHEMA III</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<b>SCHEMA II</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>	<b>SCHEMA IV</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</b>

**Tab.1 Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo Schema regolatorio I**

	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il posizionamento nello **SCHEMA 1** del TQRIF impone solo obblighi di servizio e non standard di qualità, è comunque facoltà di ogni singolo gestore stabilire degli "indicatori e degli standard di qualità" che esprimono le modalità e i termini di erogazione dei singoli servizi. Tali indicatori, ove non diversamente specificati s'intendono integrativi e sostitutivi di quelli previsti nel contratto di servizio vigente con ConSerVCO SpA, e nell'allegata scheda tecnica operativa nonché di ogni altro atto approvato da ogni singolo gestore.

La scelta di ogni singolo gestore è descritta nelle successive sezioni 2 e 3.

## 6 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art. 3 "Schemi regolatori" del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico

Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito nel metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR2), la presente Carta della qualità ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida sino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario come riportato nella delibera ARERA n. 363/2021.

L'aggiornamento periodo della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza. Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 (tre) mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento.

La Carta è disponibile sul sito internet del Consorzio – [www.consorziorefutivco.it](http://www.consorziorefutivco.it) nonché su quello del gestore ConSerVCO SpA – [www.conservco.it](http://www.conservco.it) e del Comune.

La Carta può essere richiesta anche presso gli sportelli fisici degli uffici tributi di ogni singolo Comune.

## 7 TRASPARENZA

Il Consorzio, in qualità di ETC, ConSerVCO SpA e i Comuni, in qualità di gestori, ciascuno per quanto di propria competenza, mettono a disposizione degli utenti idonei strumenti di comunicazione, attraverso i quali possono interfacciarsi per chiedere informazioni o chiarimenti, avanzare richieste, fare proposte, inviare reclami.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione n. 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti).

## 8 PRIVACY

Ogni singolo gestore garantisce agli utenti un trattamento dei dati personali conforme al Regolamento UR 679/2016 e al D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse alla gestione del servizio e alla richiesta inoltrata. Il trattamento avverrà con mezzi automatici/cartacei e per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita.

I dati potranno essere comunicati a terzi per la gestione del servizio e per adempiere alle richieste degli utenti.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito del Consorzio [www.consorziorefutivco.it](http://www.consorziorefutivco.it) e di ogni gestore nell'apposita sezione del loro sito internet-sezione dedicata alla privacy.

## 9 GLOSSARIO

**ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale;

**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;

**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; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero/trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche;

**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;

**Compostaggio domestico** è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino;

**Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola** è Consorzio di Area Vasta ai sensi della Legge regionale 10 gennaio 2018, n. 1 e "Ente Territorialmente Competente" nelle more di costituzione dell'Autorità Rifiuti regionale ovvero sino alla completa attuazione delle modifiche in materia introdotte dalla recente Legge regionale 16 febbraio 2021, n. 4; svolge la funzione di governo di bacino relative al servizio dei rifiuti urbani previste dalle leggi nazionali e regionali, in conformità alla disciplina di settore ed al piano regionale di gestione dei rifiuti;

**Contratto di servizio** atto che regola i rapporti tra Consorzio Rifiuti VCO e Gestore ConSer VCO SpA, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori o i sacchi nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di cassonetti/contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio **è**:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica normale o certificata;

Data di ricevimento **è**:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**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;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono il servizio in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**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;

**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 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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**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 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, allegato 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;

**Variatione 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.



## **SEZIONE 2 – GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**Gestore:** Comune di SAN BERNARDINO VERBANO

**Allegati:** Carta della qualità

# Carta della qualità delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio rifiuti

## Comune di San Bernardino Verbano

<b>1. Introduzione</b>	2
<b>1.1. Oggetto e ambito di applicazione</b>	2
<b>1.2. Principi fondamentali della carta</b>	2
1.2.1. Uguaglianza	2
1.2.2. Imparzialità	3
1.2.3. Chiarezza e trasparenza	3
1.2.4. Partecipazione	3
1.2.5. Efficacia ed efficienza	3
1.2.6. Continuità e sicurezza del servizio	4
1.2.7. Cortesia e disponibilità	4
1.2.8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	4
1.2.9. Privacy	4
<b>1.3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani</b>	5
<b>1.4. Schema regolatorio di inquadramento</b>	6
<b>1.5. Validità della carta</b>	7
<b>2. Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti</b>	7
<b>2.1. Modalità di svolgimento del servizio</b>	7
<b>2.2. Obblighi di qualità del servizio</b>	8
2.2.1. Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio	9
2.2.2. Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche	10
2.2.3. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa	11
2.2.4. Fatturazione e termini di pagamento	11
2.2.5. Rateizzazione	12
2.2.6. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	12
<b>3. Trasparenza</b>	13
<b>4. Informazioni utili</b>	15
<b>4.1. Servizio telefonico</b>	15
<b>4.2. Sportello fisico</b>	15
<b>4.3. Servizi Online</b>	15
<b>4.4. Glossario</b>	15

# 1. Introduzione

## 1.1. Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall'Ente Territorialmente Competente (ETC).

La Carta della qualità, in particolare:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio previsti da ARERA, nonché eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC;
- definisce il periodo di validità della Carta;
- riporta le informazioni utili per gli utenti, a partire dalle modalità con cui mettersi in contatto con i gestori del servizio.

La Carta della qualità si compone dunque di quattro sezioni:

- un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dall'ETC e si definisce il periodo di validità della Carta;
- una sezione dedicata al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nella quale sono indicate le modalità di svolgimento del servizio e gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che il Gestore è chiamato a rispettare;
- una sezione dedicata alla trasparenza;
- una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all'utenza.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

## 1.2. Principi fondamentali della carta

### 1.2.1. Uguaglianza.

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegna affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, dove per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire, per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli di distribuzione, i cosiddetti infopoint, per le persone disabili, anziani, le donne in gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

#### 1.2.2. Imparzialità.

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

#### 1.2.3. Chiarezza e trasparenza.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Il Gestore del servizio si impegna inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

#### 1.2.4. Partecipazione.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

Il Gestore garantisce un'informazione tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e nei rapporti con gli utenti e presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini. L'utente ha diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

#### 1.2.5. Efficacia ed efficienza.

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai

principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Il Gestore si impegna anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

#### 1.2.6. Continuità e sicurezza del servizio.

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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

#### 1.2.7. Cortesia e disponibilità.

Il Gestore si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, auspicando inoltre che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

#### 1.2.8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute.

Il gestore garantisce il perseguimento di una gestione orientata al miglioramento delle prestazioni, alla soddisfazione dell'utenza, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, garantendo la piena conformità alla normativa di settore.

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

#### 1.2.9. Privacy.

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti titolati al trattamento.

Il titolare del trattamento è: il Comune di San Bernardino Verbano - Piazza Municipio n. 8 - 28804 San Bernardino Verbano (VB)

Il Responsabile della protezione dei dati è: ANGELA EMANUELE - Telefono: (+39) 03211814220 - Email: [privacy@labor-service.it](mailto:privacy@labor-service.it)

Maggiori informazioni sono reperibile sul sito istituzionale del Comune di San Bernardino al link: <https://www.comune.sanbernardinoverbano.vb.it/it-it/privacy>

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18-20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

I diritti di cui sopra e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti ai seguenti indirizzi:

- [segreteria.sbv@ruparpiemonte.it](mailto:segreteria.sbv@ruparpiemonte.it); [san.bernardino.verbano@cert.ruparpiemonte.it](mailto:san.bernardino.verbano@cert.ruparpiemonte.it);
- 0323/571503.

### 1.3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Il Comune di San Bernardino svolge il ruolo di Gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza.

L'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.

Il Comune di San Bernardino svolge inoltre in economia i servizi di:

- spazzamento manuale;
- svuotamento cestini gettarifiuti nelle piazze pubbliche.

In particolare, il servizio di spazzamento strade è effettuato solo su richiesta dell'Amministrazione Comunale e viene svolto dall'operaio comunale.

Inoltre, ad integrazione delle attività svolte da Con.Ser. VCO S.p.A., il Comune effettua in economia le attività di raccolta rifiuti abbandonati su strada. Eventuali segnalazioni di abbandono rifiuti vengono effettuati all'indirizzo mail: [segreteria.sbv@ruparpiemonte.it](mailto:segreteria.sbv@ruparpiemonte.it) e telefonicamente al numero 0323/571503.

Con.Ser. VCO S.p.A. ricopre invece il ruolo di gestore della raccolta e del trasporto.

L'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.

#### 1.4. Schema regolatorio di inquadramento

L'art.3 del TQRIF sancisce che "Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."

Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d'ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione. Nel caso del Comune di San Bernardino il ruolo di ETC è svolto da Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Attraverso la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 17 maggio 2022 avente come oggetto "Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025", il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

		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

Tale orientamento è stato previsto anche in esito alla ricognizione dello stato di fatto delle prestazioni attualmente rese in esito al Contratto di servizio e/o alle Carte della qualità circa gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica del servizio di igiene urbana. Da tale ricognizione, emerge che il gestore affidatario per l'intero ambito territoriale di area vasta dei servizi di raccolta e trasporto risulta aver adottato la carta di qualità dei servizi nella quale sono individuati obblighi relativamente alla qualità contrattuale e tecnica del servizio e, per alcuni indicatori, risulta già strutturato con sistema di contatti telefonici gratuiti ed aver implementato sistemi di monitoraggio, al momento solo parzialmente idonei rispetto a quanto richiesto dal TQRIF, mentre, per i gestori delle tariffe e rapporti con le utenze, coincidenti con i Comuni, si rileva scarsa adozione della Carta della qualità e diffusa indisponibilità di monitoraggi degli indicatori di qualità contrattuale e/o tecnica e dei relativi standard prestazionali ancorché, per taluni di questi (tempi di risposta alle richieste di attivazione/cessazione del servizio), la maggior parte dei Comuni risulti già soddisfare gli indicatori di performance previsti dagli schemi regolatori superiori a quello minimo.

Il Consorzio ha quindi individuato il primo quadrante dello schema regolatorio come quello più consono al rispetto delle previsioni del TQRIF e al contempo di consentire di gradualizzare gli obblighi ed i livelli di servizio di modo che, in particolare per i Comuni, non si rappresentino criticità operative rispetto alle attuali risorse disponibili contemperando al contempo le previsioni di costo.

## 1.5. Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art.3 *Schemi regolatori* del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* del Gestore, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web del Gestore, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR). Il Gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito *web* del Gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da tutti i gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori di carattere straordinario ed imprevedibile, quali danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del Gestore, calamità naturali, ecc..

## 2. Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

La TARI, istituita ai sensi dei commi 639 e 651 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio, sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi del MTR-2. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Nel Comune di San Bernardino è applicata la TARI tributo presuntiva ai sensi dell'Art. 1, comma 652 legge 147/2013. Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio.

Il Comune è titolare delle attività di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), di gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) e la gestione della banca dati delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

### 2.1. Modalità di svolgimento del servizio

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 4 (Informazioni utili). Si richiamano qui in particolare i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non



discriminazione per gli stessi. Il gestore si impegna infatti affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore agisce nei confronti degli utenti secondo criteri di imparzialità, si impegna ad operare in ogni occasione secondo i principi di chiarezza e trasparenza e garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e garantisce un'informazione tempestiva ed efficace verso l'utenza.

Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- **lo sportello fisico** ovvero il 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. È possibile avere assistenza nella compilazione della modulistica e chiedere la ristampa di avvisi di pagamento o F24;
- **il servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto. Tra i servizi erogati, rientrano: inoltre reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. È possibile avere assistenza nella compilazione della modulistica e chiedere la ristampa di avvisi di pagamento o F24, così come richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata e richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore consente inoltre all'utente di richiedere informazioni e istruzioni su:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## 2.2. Obblighi di qualità del servizio

Il Gestore si impegna a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nella seguente tabella riguardo gli obblighi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

**Tab.1 Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo Schema regolatorio I**

	<b>Soggetto obbligato</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Risultano di competenza del Comune, in qualità di Gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza per il proprio perimetro comunale, i seguenti ambiti:

#### 2.2.1. Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

L'utenza dispone dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico, ove presente, oppure compilabili online.

Il modulo di attivazione del servizio riporta le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Nel caso in cui esse non siano presenti, l'utente può consultare il sito del Gestore.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. Il Gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio entro 90 giorni solari dalla data di avvenuta variazione o cessazione. Il Gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine preposto 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.

#### 2.2.2. Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.

Il Gestore del servizio si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente. Esso contiene i seguenti campi minimi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

L'utente ha possibilità di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il modulo fornito dal Gestore, purché la richiesta inoltrata riporti i campi obbligatori riportati. Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere richieste dall'utente agli operatori del servizio telefonico oppure nei punti di contatto.

Il Gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno i due elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per i casi di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, si aggiungeranno:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per l'invio della risposta motivata, il gestore utilizza in via prioritaria il recapito di posta elettronica eventualmente indicato dall'utente.

### 2.2.3. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.

L'utente può inoltre contattare il Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti attraverso un numero verde, completamente gratuito, al quale poter richiedere informazioni. Il recapito telefonico è riportato nella sezione 4. Informazioni utili.

### 2.2.4. Fatturazione e termini di pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il Gestore allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti capoversi, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

#### 2.2.5. Rateizzazione

Il Gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione agli utenti:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del *decreto del Presidente della Repubblica 445/00* di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il Gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto può richiedere un'ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui alla precedente lettera c) sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

#### 2.2.6. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Nel caso in cui il Gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, attraverso:

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

- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

Resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

### 3. Trasparenza

Il Gestore si impegna a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi per il Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti:

- a) ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;

- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del Gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al Gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del Gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del Gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono reperibili sul sito del Comune di San Bernardino alla pagina web: <https://www.comune.sanbernardinoverbano.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-orari-e-modalita-di-raccolta-dei-rifiuti>

## 4. Informazioni utili

### 4.1. Servizio telefonico

Il numero che l'utente può contattare relativamente alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è il 0323/571503, gestito dall'Ufficio Tributi. Attraverso il servizio telefonico all'utente è consentito mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto. Tra i servizi erogati, rientrano: inoltre reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. È possibile avere assistenza nella compilazione della modulistica e chiedere la ristampa di avvisi di pagamento o F24, così come richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata e richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il numero è attivo dal lunedì al venerdì negli orari 10-13 esclusi i giorni festivi.

### 4.2. Sportello fisico

Gli sportelli fisici dedicati alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza sono localizzati in Piazza Municipio n. 8. Attraverso gli sportelli fisici all'utente è permesso inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. È possibile avere assistenza nella compilazione della modulistica e chiedere la ristampa di avvisi di pagamento o F24.

Lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì negli orari 10-13 esclusi i giorni festivi.

### 4.3. Servizi Online

La tabella 2 riporta il portale online del Comune, nel quale è possibile consultare le informazioni di competenza per quanto riguarda il servizio della gestione rifiuti. Sono inoltre riportati i recapiti e-mail attraverso cui è possibile contattare il Comune.

**Tab.2 Servizi online del Comune di San Bernardino**

Comune	Portale online	Recapiti e-mail
<b>San Bernardino</b>	<a href="http://www.comune.sanbernardinoverbano.vb.it">www.comune.sanbernardinoverbano.vb.it</a> Nella sezione gestione rifiuti possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:contabilita.sbv@ruparpiemonte.it">contabilita.sbv@ruparpiemonte.it</a> <b>PEC:</b> <a href="mailto:san.bernardino.verbano@cert.ruparpiemonte.it">san.bernardino.verbano@cert.ruparpiemonte.it</a>

### 4.4. Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

- **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** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **data di consegna** è la data di consegna all’utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell’utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **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;
- **gestione** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **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;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **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 e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione e 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.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **UND (utenze non domestiche)** sono gli spazi destinati alla produzione e/o vendita di beni o servizi e a tutti quei locali non adibiti a civile abitazione;
- **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.

**SEZIONE 3 – GESTIONE DELLA RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

**Gestore:** ConSerVCO SpA

**Allegati:** Carta della qualità



# Conservco

## Carta della Qualità del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento

---

Rev. 0 del 22 settembre 2023

## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Riferimenti normativi .....	3
3	Presentazione del gestore del servizio .....	5
3.1	La storia.....	5
3.2	I numeri.....	7
3.3	La struttura.....	7
3.4	Le certificazioni.....	7
3.4.1	Albo Nazionale Gestori Ambientali: .....	7
3.4.2	Certificazioni di qualità: .....	7
3.5	I dati del territorio servito .....	8
4	Schema Regolatorio .....	10
5	Principi alla base dell'erogazione dei servizi .....	11
6	Panoramica dei servizi erogati .....	13
7	Descrizione dei servizi e modalità di erogazione .....	14
7.1	Servizio di raccolta.....	15
7.1.1	Raccolta stradale.....	16
7.1.2	Raccolta di prossimità .....	16
7.1.3	Raccolta porta a porta o domiciliare .....	16
7.1.3.1	<i>Gestione sacco conforme</i> .....	17
7.1.4	Centro di Raccolta.....	17
7.1.5	Raccolta domiciliare (rifiuti ingombranti) .....	19
7.1.6	Raccolta presidiata su "piazza" o area pubblica (Ecomobile).....	19
7.2	Servizio di spazzamento e lavaggio strade e suolo pubblico .....	19
7.2.1	Spazzamento strade e suolo pubblico .....	19
7.2.1.1	<i>Servizio di svuotamento cestini gettacarta</i> .....	20
7.2.1.2	<i>Servizio di pulizia delle aree mercatali</i> .....	20
7.2.1.3	<i>Taglio superfici a verde ornamentale di tipo orizzontale</i> .....	20
7.2.1.4	<i>Diserbo manuale o meccanizzato</i> .....	20
7.2.1.5	<i>Pulizia spiagge</i> .....	20

7.2.1.6	<i>Pulizia tombini, griglie e caditoie stradali</i> .....	21
7.2.1.7	<i>Sgombero neve da strade e piazze</i> .....	21
7.2.2	Lavaggio strade e suolo pubblico .....	21
7.3	Servizio di lavaggio e disinfezione contenitori stradali.....	21
7.4	Servizio di pronto intervento.....	21
7.5	Causali di mancato servizio .....	22
7.6	Stato di sciopero.....	22
8	ConSer VCO SpA e il rapporto con gli utenti.....	22
8.1	L'impegno degli utenti .....	23
8.2	L'impegno di ConSer VCO SpA.....	23
8.3	Punti di contatto.....	24
8.3.1	Sportelli fisici e online .....	24
8.3.2	Servizio telefonico.....	24
8.3.3	Sito internet .....	25
8.3.4	Casella di posta elettronica.....	25
8.3.5	Altri strumenti di comunicazione .....	25
8.4	Richiesta di informazioni .....	25
8.5	Reclami e disservizi .....	25
8.6	Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti .....	26
8.7	Gestione dei sinistri o dei danni alle cose .....	27
9	Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica.....	27
10	Validità della carta del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento.....	30
11	Glossario.....	30

# 1 Premessa

La CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO è uno strumento operativo, introdotto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994, che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. È il documento in cui vengono esplicitate le attività che ConSer VCO SpA fornisce ai Comuni dove svolge i propri servizi e vengono descritte le modalità con le quali l'azienda ne garantisce la qualità.

La CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO (qui di seguito definita CdQS) è quindi il documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La stessa CdQS riporta indicazioni generali sui servizi forniti e contiene precisi indicatori delle prestazioni di ConSer VCO SpA al fine di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra la società e gli utenti, garantendo l'accesso alle informazioni disponibili di carattere tecnico amministrativo, assicurando l'erogazione continua dei servizi e di specifici livelli qualitativi, favorendo l'instaurarsi di rapporti dialettici e propositivi con l'utente.

La CdQS è anche strumento del processo di miglioramento del servizio erogato, nel prioritario obiettivo di perseguire la qualità dello stesso nella pianificazione dei servizi, secondo le esigenze dell'utente.

La CdQS è inoltre uno strumento di comunicazione che intende migliorare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa e specificati sia dalla CdQS sia dai vari Regolamenti Comunali.

In sintesi, CdQS è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini e una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

## 2 Riferimenti normativi

– **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) che definisce e fissa i principi generali cui deve attenersi la fornitura dei servizi pubblici.

In sintesi, nella direttiva vengono definiti:

- *Principi fondamentali*: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.
- *Strumenti*: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rimborso.
- *Tutela*: procedure di reclamo, Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, sanzioni per la mancata osservanza della direttiva;

– **D.L. 12/05/1995 convertito in Legge n. 273 del 11/07/1995** che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento;



- **D.P.C.M. 19/05/1995** “Schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici”;
- **Legge n. 481 del 14/11/1995** (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità);
- **D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999** che prevede l’obbligo di utilizzo della carta, da parte dei soggetti erogatori di pubblici servizi, al fine di assicurare la tutela del cittadino e dell’utente e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge;
- **Legge n. 212 del 27/07/2000** (Statuto dei diritti del contribuente);
- **D. Lgs. n. 152 del 03/04/2006** “Norme in materia ambientale”;
- **Legge n. 244 del 24/12/2007** (legge Finanziaria 2008), art. 2, comma 461.
- **D.M. 8 aprile 2008** “Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani in modo differenziato, come previsto dall'articolo 183, comma 1, lettera cc) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche”.
- **Decreto Interministeriale dell’11/04/2008** e Allegato “piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione”.
- **D.M. del 13/05/2009** “Modifica del decreto 8 aprile 2008, recante la disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'articolo 183, comma 1, lettera cc) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche”.
- **Delibera CIVIT 88/2010** Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell’articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
- **Legge n. 27 del 24/03/2012** Conversione, con modificazioni, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- **Delibera CIVIT 3/2012** Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del D.lgs. 150/2009.
- **Legge n. 190 del 06/11/2012** c.d. Legge Anticorruzione che prescrive alle Amministrazioni pubbliche l’obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- **D. Lgs. 33 del 14/03/2013** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **D. Lgs. n. 50 del 18/04/2016** “Codice dei contratti pubblici”.
- **Deliberazione di Consiglio Regionale n. 140-14161 del 19 aprile 2016** Piano Regionale di “Gestione dei Rifiuti Urbani e dei fanghi di depurazione”;
- **Contratto di Servizio tra il Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO e ConSer VCO SpA del 17/03/2017.**
- **Norma tecnica UNI 11686:2017** – Waste Visual Elements (elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani).

- **Legge n. 205 del 27/12/2017** (legge di Bilancio per il 2018), art. 1, comma 527, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria” stabiliti dalla legge istitutiva dell’Autorità stessa (l. 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.
- **Delibera ARERA n. 443 del 31/10/2019** “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”.
- **Delibera ARERA n. 444 del 31/10/2019** “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”.
- **D. Lgs. n. 116 del 03/09/2020** - “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”;
- **Deliberazione di Giunta Regionale n. 14-2969 del 12/03/2021** - “Atto di indirizzo in materia di programmazione della gestione dei rifiuti urbani e bonifiche - Aggiornamento della pianificazione regionale e adeguamento alla disciplina nazionale di recepimento delle direttive europee relative al pacchetto Economia circolare”;
- **Delibera ARERA n. 363 del 03/08/2021** “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025”.
- **Delibera ARERA n. 15 del 18/01/2022** “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- **Delibera Assemblea del Consorzio Rifiuti VCO n. 9 del 17/05/2022** ad oggetto: “Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025”;
- **Delibera Assemblea del Consorzio Rifiuti del VCO n. 20 del 29/09/2022 e successiva n. 26 del 24/11/2022** “Schema del Regolamento di Gestione dei Centri di Raccolta per rifiuti urbani”;

### 3 Presentazione del gestore del servizio

#### 3.1 La storia

La storia dell’attuale gestore ConSer VCO SpA, operante nel territorio dell’intera Provincia del Verbano Cusio Ossola ha inizio alla fine degli anni ’70, quando ASPAN (allora Azienda Servizi Pubblici Alto Novarese), quale azienda operativa dell’allora Consorzio per lo Sviluppo del Basso Toce, inizialmente si occupava della gestione del nuovo impianto di termovalorizzazione dei rifiuti realizzato in Comune di Mergozzo per garantire il corretto smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nel proprio bacino d’utenza (Verbano e Cusio) da un lato, e dell’organizzazione dei servizi di trasporto pubblico dall’altro.

Già alla fine degli anni ’80, quando la sospensione dell’attività dell’impianto di termovalorizzazione dei rifiuti per opere di adeguamento protrattesi sino al 1994/95 evidenziò la necessità di ricollocare personale temporaneamente non

occupato, l'Azienda rivolse la propria attenzione al nascente settore della raccolta differenziata dei rifiuti, inizialmente solo pericolosi (farmaci scaduti e pile esauste).

Di qui la scelta strategica, nel 1992, tra le prime aziende di servizi in Italia, di investire nella valorizzazione delle materie prime secondarie quali il vetro, la carta e la plastica, istituendo in 26 comuni, anche al di fuori del proprio stretto bacino d'utenza (si cita ad esempio il comune di Arona), un servizio di raccolta differenziata, con contenitori stradali, di tali rifiuti. Tale operazione, consentì in primo luogo il reimpiego degli addetti in stato di disoccupazione temporanea per la provvisoria chiusura dell'impianto di termovalorizzazione, ma soprattutto dimostrò, con il passare del tempo, la possibilità di finanziare i costi della raccolta differenziata mediante la valorizzazione dei materiali recuperati.

Sulla base dei risultati ottenuti, negli anni successivi altri Comuni delle province di Novara e del Verbano Cusio Ossola affidarono i servizi alla Società raggiungendo, nel 1999, il numero di 48 Amministrazioni Comunali servite, consentendo di fatto la creazione di ulteriori posti di lavoro sul territorio.

Anche successivamente alla ripresa dell'attività dell'impianto di termovalorizzazione, l'Azienda (nel frattempo trasformata in Consorzio Servizi VCO) proseguì il proprio sviluppo non solo nel settore della raccolta differenziata dei materiali recuperabili, ma anche in quello della raccolta del rifiuto indifferenziato e della pulizia del suolo pubblico, assistendo a un progressivo sviluppo della propria dotazione di personale e di attrezzature, finalizzato sia ad aumentare quantitativamente e qualitativamente il rifiuto differenziato raccolto sia a ridurre il rifiuto non differenziabile destinato allo smaltimento.

Sono quindi stati progressivamente introdotti i servizi di raccolta differenziata domiciliare, con prelievo quindi presso il civico dell'utenza, e di raccolta dell'indifferenziato con sacco conforme standardizzato (dotazione standard prevista all'interno della tariffa di igiene ambientale e pagamento dei sacchi extra).

Il processo di crescita è quindi proseguito anche dopo la trasformazione dell'Azienda in ConSer VCO SpA, quando nell'anno 2004, a seguito della chiusura della discarica di Domodossola, la stessa Azienda provvedeva direttamente alla raccolta e gestione dei rifiuti del bacino dell'Ossola, ricorrendo principalmente al metodo di raccolta porta a porta ottenendo risultati sino all'80% di raccolta differenziata.

Successivamente, la fusione per incorporazione della società Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA, avvenuta il 01 gennaio 2012, voluta dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO e dalle Amministrazioni Comunali, rispondeva all'esigenza di concentrazione ed ottimizzazione delle risorse operative e manageriali delle due distinte aziende sino ad allora operanti su singole porzioni del territorio provinciale:

- attivando un nuovo modello organizzativo dei servizi improntato ai principi di gestione integrata di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, spazzamento strade e alla gestione dei vari centri di raccolta comunali/intercomunali dell'intero territorio provinciale;
- assicurando maggiore efficienza, efficacia ed economicità dei servizi, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di servizi pubblici locali;

La succitata operazione di fusione per incorporazione di Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA ha portato all'attuale struttura, con una compagine societaria rappresentata dai 74 comuni della Provincia del VCO e dal Consorzio Rifiuti

del VCO (ex COUB VCO), per i quali svolge i propri servizi in regime di “*in house providing*”.

Qui di seguito sono riportate le principali informazioni su ConSer VCO SpA e sul territorio servito:

## 3.2 I numeri

In sintesi:

- Ricavi 2022: circa 27,5 M€
- Personale: dato medio 264 al 31/12/22
- Mezzi: n. 547 in proprietà oltre a n. 158 a noleggio
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 79.500 (anno 2022)
- Numero di comuni gestiti: n. 74
- Numero di abitanti residenti serviti: circa 154.000
- Numero di abitanti equivalenti<sup>1</sup> serviti: circa 181.000
- Superficie territoriale: 2.239 kmq

## 3.3 La struttura

Al fine di perseguire gli obiettivi previsti dal vigente Contratto di Servizio tra il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola e ConSer VCO SpA del 17/03/2017, dalle Delibere Arera (con particolare riferimento alla n. 15/2022), l’Azienda è articolata nei sei seguenti settori principali, coordinati dalla Direzione Aziendale:

- **Amministrazione e Personale;**
- **Gare e Appalti;**
- **Impianti;**
- **Manutenzione mezzi e infrastrutture e raccolta rifiuti speciali;**
- **Raccolta;**
- **Sicurezza;**

con la Sede Legale e Amministrativa in Via Olanda, 55 - 28922 Verbania (VB).

## 3.4 Le certificazioni

### 3.4.1 Albo Nazionale Gestori Ambientali:

Iscritta all’Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, al numero TO/000551, alla categoria 1 classe B e relativamente:

- raccolta e trasporto rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d’acqua: classe F (fino a 2.000 t/a);
- allo spazzamento meccanizzato: classe C;
- ai centri di raccolta: classe C;
- alla categoria 4: classe F.

### 3.4.2 Certificazioni di qualità:

Certificazione di qualità ISO 9001:2015 conseguita il 30/11/2022 relativamente a:

---

<sup>1</sup> Dato da Determina Dirigenziale della Provincia del VCO n.ro 896 del 23/08/2018 (dati anno 2016)

- gestione del ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali e gestione degli impianti di messa in riserva;
- gestione impianti di trattamento carta e cartone;
- gestione della discarica in regime post operativo;
- spazzamento strade manuale e meccanizzato;
- gestione centri di raccolta rifiuti;
- lavaggio e disinfezione cassonetti.

### 3.5 I dati del territorio servito

Il territorio gestito dal ConSer VCO SpA coincide con il limite geografico dell'omonima provincia. Quest'ultima presenta una configurazione territoriale incentrata sulle tre principali città (Verbania, Omegna e Domodossola) che ne qualificano i tre vertici ovvero il Verbano, il Cusio e l'Ossola.

La conformazione geografica è dominata dalla presenza di rilievi montuosi che per il 55% del territorio provinciale occupa la fascia altimetrica superiore ai 1200 metri s.l.m., tant'è che la quasi totalità dei Comuni che compongono la provincia risultano classificati montani.

L'area Ossola, che occupa la maggiore superficie, ospita però meno della metà (41%) della popolazione dell'intera Provincia che si trova invece concentrata in prevalenza nei Comuni della Bassa Valle del fiume Toce e, in particolare, nei centri di maggiore dimensione demografica situati nella fascia maggiormente urbanizzata posta tra Verbania ed Omegna.

Nei molti Comuni siti in ambito geografico montano, con una rilevante superficie totale, i residenti sono in realtà concentrati in ridotte aree di fondovalle pur con elevato numero di frazioni e case sparse.

Nel suo complesso, quindi, la Provincia presenta la maggiore concentrazione di residenti (70%) nella bassa Valle del Toce e in prossimità dei laghi, ossia in un'area che costituisce circa il 35% del territorio provinciale, mentre le aree montane, oltre i 1000/1200 metri s.l.m., presentano livelli di densità abitativa tra i più bassi in Europa.

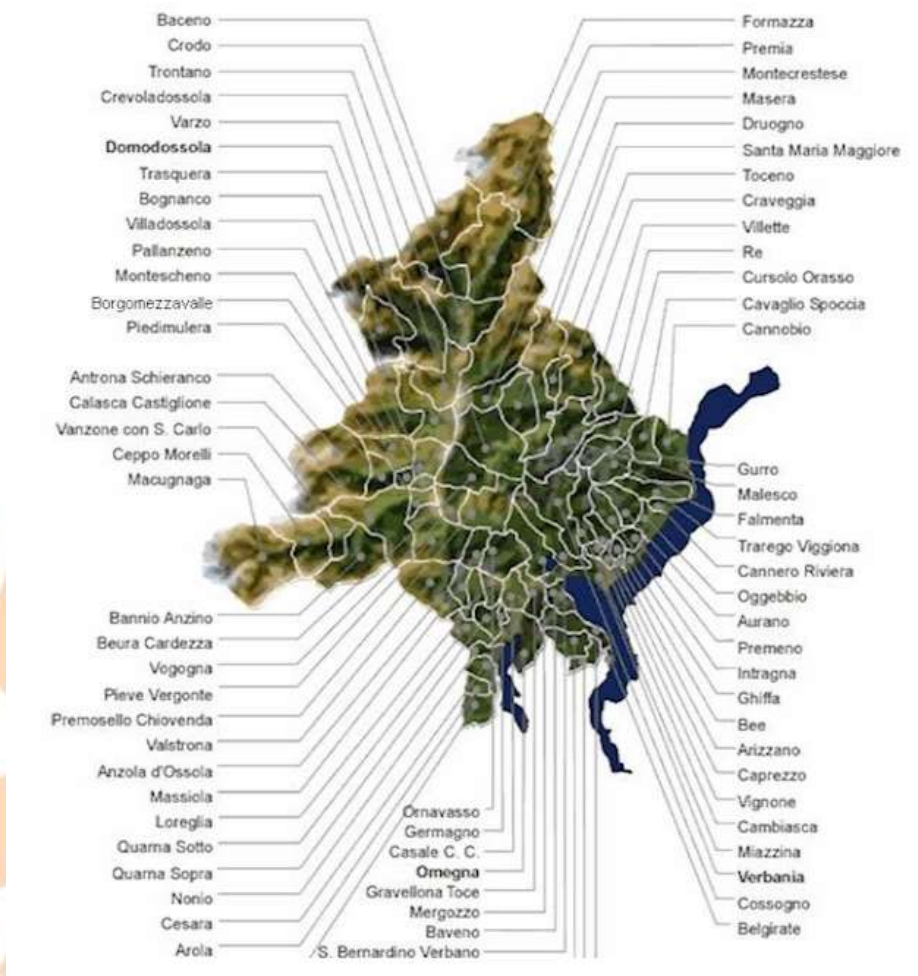
In termini numerici la popolazione residente ammonta a circa 154.000 unità.

Con riferimento però alla gestione dei servizi di igiene urbana e quindi in termini di produzione di rifiuti urbani, assume maggiore importanza il dato degli abitanti equivalenti (negli anni mediamente determinato in circa 180.000 unità), precedentemente riportato, che rappresenta contestualmente la quota di residenti ed il flusso turistico o delle residenze non stabilmente attive.

Qui di seguito sono riportati i dati aggiornati al 31/12/2022, del numero di abitanti, utenze domestiche e non domestiche di ciascun Comune della Provincia del Verbano Cusio Ossola:

cod_istat	Comune	abitanti	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
103001	ANTRONA SCHIERANCO	400	751	27
103002	ANZOLA D'OSSOLA	381	287	43
103003	ARIZZANO	1941	1067	29
103004	AROLA	241	246	5
103005	AURANO	103	358	7
103006	BACENO	869	2450	175
103007	BANNIO ANZINO	476	631	37
103008	BAVENO	4742	3550	288
103009	BEE	758	986	25
103010	BELGIRATE	498	706	31
103011	BEURA CARDEZZA	1437	732	49

103012	BOGNANCO	191	647	23
103078	BORGOMEZZAVALLE	292	372	22
103013	BROVELLO CARPUGNINO	774	812	29
103014	CALASCA CASTIGLIONE	567	744	17
103015	CAMBIASCA	1568	816	29
103016	CANNERO RIVIERA	910	1133	204
103017	CANNOBIO	5000	5435	1125
103018	CAPREZZO	171	547	1
103019	CASALE CORTE CERRO	3385	1589	142
103021	CEPPO MORELLI	301	640	9
103022	CESARA	597	448	30
103023	COSSOGNO	668	904	14
103024	CRAVEGGIA	758	1847	44
103025	CREVOLADOSSOLA	4510	2314	516
103026	CRODO	1419	4255	152
103028	DOMODOSSOLA	17684	9655	1220
103029	DRUOGNO	1050	1539	57
103031	FORMAZZA	442	705	44
103032	GERMAGNO	181	202	18
103033	GHIFFA	2294	1883	91
103034	GIGNESE	1055	2979	120
103035	GRAVELLONA TOCE	7671	3484	492
103036	GURRO	190	592	6
103037	INTRAGNA	100	337	0
103038	LOREGLIA	217	149	13
103039	MACUGNAGA	526	2466	156
103040	MADONNA DEL SASSO	371	514	14
103041	MALESCO	1360	3297	120
103042	MASERA	1476	1144	99
103043	MASSIOLA	117	141	2
103044	MERGOZZO	2156	1659	138
103045	MIAZZINA	368	611	13
103046	MONTECRETESE	1273	913	41
103047	MONTESCHENO	380	354	6
103048	NONIO	844	640	23
103049	OGGEBBIO	854	1245	22
103050	OMEGNA	14503	8276	1982
103051	ORNAVASSO	3354	2557	225
103052	PALLANZENO	1102	577	32
103053	PIEDIMULERA	1465	930	159
103054	PIEVE VERGONTE	2453	1313	95
103055	PREMENO	764	1984	41
103056	PREMIA	544	1196	34
103057	PREMOSELLO CHIOVENDA	1838	1094	92
103058	QUARNA SOPRA	252	361	10
103059	QUARNA SOTTO	365	538	13
103060	RE	698	605	30
103061	SAN BERNARDINO VERBANO	1256	1277	54
103062	SANTA MARIA MAGGIORE	1290	5499	207
103064	STRESA	4627	6232	653
103065	TOCENO	727	1810	27
103066	TRAREGO VIGGIONA	409	1078	30
103067	TRASQUERA	182	466	25
103068	TRONTANO	1632	1030	148
103079	VALLE CANNOBINA	465	1207	16
103069	VALSTRONA	1163	693	63
103070	VANZONE CON SAN CARLO	390	553	29
103071	VARZO	1940	4274	149
103072	VERBANIA	29856	15967	2892
103074	VIGNONE	1195	1103	15
103075	VILLADOSSOLA	6233	4344	420
103076	VILLETTE	273	359	12
103077	VOGOGNA	1707	1619	101



## 4 Schema Regulatorio

Lo Schema Regulatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

A seguito di specifico provvedimento da parte del Consorzio Rifiuti (Delibera n. 9 del 17 maggio 2022), che recepisce lo stato di fatto delle prestazioni rese dalla società ConSer VCO SpA, in qualità di gestore affidatario per l'intero ambito territoriale di area vasta del VCO dei servizi di raccolta e trasporto, lo Schema Regulatorio adottato è quello sotto evidenziato (Schema Regulatorio I)

		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	<b>SCHEMA I</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</b>	<b>SCHEMA III</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<b>SCHEMA II</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>	<b>SCHEMA IV</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</b>

Lo schema regolatorio scelto definisce gli obblighi e gli standard che devono essere rispettati da tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel periodo 2023-2025.

L'art.3 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), approvato con Delibera ARERA n.15/2022/R/rif, ha stabilito che l'Ente territorialmente competente (ETC) determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna gestione (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa TARI), dai gestori dei singoli servizi che compongono il ciclo integrato dei rifiuti a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario TARI, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF.

Il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola "C.R. VCO", in qualità di Ente territorialmente competente per il territorio della Provincia del VCO, con deliberazione di Assemblea Consortile n. 9 del 17 maggio 2022, ha determinato, in prima applicazione della delibera ARERA sopra richiamata e per tutte le gestioni ricomprese nell'ambito territoriale di area vasta del Verbano Cusio Ossola, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, valutandolo più in linea con le attuali condizioni di qualità del servizio.

Con medesima delibera l'ETC ha individuato quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazione riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, il gestore ConSer VCO SpA delle suddette attività, avvalendosi della deroga prevista all'art. 2 comma 4 dell'allegato A del TQRIF.

## 5 Principi alla base dell'erogazione dei servizi

Nell'ambito dell'espletamento delle proprie attività in regime "in house providing", ConSer VCO si ispira ai sotto riportati principi ai quali tutto il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e



senza discriminazione di sesso, razza o religione. 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;

- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesìa:** il gestore si impegna a instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, per rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi. Il personale adotterà, quindi, comportamenti, modi e linguaggi tali da raggiungere questo scopo;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione;
- **Trasparenza**
- **Privacy**

A garanzia di trasparenza ConSer VCO ha adottato un Modello Organizzativo di Gestione (MOG) ai sensi del D. Lgs 231/2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D. Lgs. 231 medesimo. Tali informazioni sono disponibili nella sezione "società trasparente" del sito internet Aziendale (Trasparenza): <https://www.conservco.it/>

Analogamente, a protezione delle informazioni riguardanti gli utenti e i propri dati personali, ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali":

- designando un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO);

- adottando le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti;
- promuovendo la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali;
- pubblicando le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

## 6 Panoramica dei servizi erogati

I servizi ad oggi gestiti da ConSer VCO SpA in via ordinaria, ai sensi della normativa vigente in materia di rifiuti (D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”, così come modificata dal D. Lgs. 3 settembre 2020, n. 116) e del vigente Contratto di Servizio, rispondono sostanzialmente alla seguente elencazione:

- a) raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati di provenienza domestica e non domestica;
- b) raccolta dei rifiuti urbani differenziati di provenienza domestica e non domestica;
- c) raccolta dei rifiuti ingombranti;
- d) raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, da utenza domestica e non domestica (dual use) ivi compresi i beni durevoli;
- e) pulizia del suolo pubblico o di aree ad uso pubblico mediante servizi di spazzamento manuale e/o meccanizzato;
- f) pulizia dei mercati mediante raccolta, anche separata, dei rifiuti e svuotamento, se posizionati, dei rispettivi contenitori;
- g) lavaggio e disinfezione contenitori porta rifiuti;
- h) pulizia spiagge;
- i) raccolta di pile e farmaci scaduti;
- j) raccolta deiezione canine;
- k) raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali;
- l) pulizia tombini e caditoie stradali;
- m) raccolta siringhe abbandonate;
- n) gestione centri di raccolta comunali e intercomunali;
- o) taglio superfici a verde pubblico ornamentale di tipo orizzontale;
- p) diserbo manuale o meccanico e raccolta fogliame su superfici pubbliche;
- q) trasporto e conferimento presso gli impianti di trattamento e/o avvio a recupero delle tipologie di rifiuto recuperabile e del rifiuto indifferenziato;
- r) gestione area di trasferta rifiuti in Mergozzo loc. Prato Michelaccio;
- s) gestione impianto di trattamento rifiuti sito in Domodossola loc. Nosere;

t) gestione post operativa discarica per rifiuti urbani non pericolosi sita in Domodossola loc. Nosere;

La società si occupa altresì di servizi di igiene urbana occasionale che, pur avendo natura di servizio pubblico, non sono programmabili in quanto hanno carattere occasionale e/o di emergenza, e come tali vengono svolti a seguito di specifica richiesta formulata dai Comuni, se non ricompresa nella rispettiva Scheda Operativa e Tecnica, o dal Consorzio Rifiuti del VCO:

- a) pulizia di suolo e aree pubbliche, ivi compresi la raccolta e il trasporto dei rifiuti, conseguenti a manifestazioni culturali, sportive, ricreative ecc.;
- b) rimozione di rifiuti abbandonati o di rifiuti per i quali le autorità competenti abbiano determinato provvedimento di raccolta e smaltimento;
- c) gestione sportelli per la consegna dotazione gratuita attrezzature per la raccolta rifiuti per i Comuni richiedenti;
- d) interventi di adeguamento e/o potenziamento dei contenitori (anche interrati) o strutture (centri di raccolta) in conseguenza di specifiche esigenze manifestate dal Consorzio o dai Comuni;
- e) sgombero manuale e rimozione neve.

## 7 Descrizione dei servizi e modalità di erogazione

L'organizzazione dei servizi di igiene urbana effettuati su ciascun Comune della Provincia è definita dal Contratto di Servizio sottoscritto tra il Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO (ora Consorzio Rifiuti del VCO) e la società ConSer VCO SpA in data 17/03/2017 a seguito approvazione dell'Assemblea Consortile del COUB VCO con propri atti deliberativi n. 2 del 12/02/2016, n. 6 del 12/02/2016 e n. 29 del 05/12/2016.

Le modalità di erogazione dei servizi sono dettagliatamente descritte nelle Schede Operative riferite a ciascun Comune e si prefiggono di soddisfare le esigenze delle utenze, sia domestiche che non domestiche, compatibilmente con le caratteristiche del territorio e comunque in un quadro economico sostenibile.

A titolo esemplificativo, in Scheda Operativa trovano descrizione:

- Gli orari del servizio e le stagionalità;
- Il calendario e la frequenza dei servizi di raccolta;
- Il servizio di lavaggio cassonetti;
- Il servizio di spazzamento suolo pubblico;
- Il servizio di gestione sacco standardizzato;
- La tipologia di contenitori e la dotazione numerica;

Tutte le Schede Operative sono consultabili e scaricabili al seguente link: <https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/>

## 7.1 Servizio di raccolta

In relazione alle tipologie di rifiuto, alle quantità prodotte, alle relative frequenze di raccolta e alle modalità di conferimento (utilizzo di contenitori/sacchi di differente volumetria) si possono individuare due diverse macro modalità di servizio.

In particolare, per quanto riguarda organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature ed indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato) si possono avere raccolta a piano strada così suddivise:

- raccolta stradale;
- raccolta di prossimità;
- raccolta porta a porta o domiciliare.

In riferimento invece ad altre tipologie di rifiuto la cui produzione da parte delle utenze avviene a carattere occasionale e non continuativo, quale per esempio: ingombranti, metallo, legno, RAEE, le modalità di raccolta possono avvenire avvalendosi dei servizi messi a disposizione dal gestore quali:

- centro di raccolta;
- raccolta presidiata su “piazza” o area pubblica (Ecomobile);
- raccolta domiciliare.

Nel caso invece di rifiuti prodotti dalle utenze in modesta quantità quali per esempio pile, farmaci, vernici, il gestore in accordo con il Comune può prevedere anche modalità di raccolta c/o punti concordati in alternativa ai servizi erogati mediante Centro di Raccolta, Ecomobile o a domicilio.

Tutte le attrezzature impiegate per il conferimento dei rifiuti, da parte delle utenze, secondo le modalità sopra elencate, sono di proprietà del Comune presso il quale si svolgono i servizi ed affidate in comodato d’uso alle stesse utenze.

Le attrezzature (pattumiere e contenitori di capacità pari o superiore a 120 litri) per la raccolta, siano esse a fronte di attivazione o in sostituzione, sono fornite da ConSer VCO ai Comuni, in quanto proprietari delle stesse attrezzature, nei tempi stabiliti dalla Delibera ARERA 15/2022.

I tempi di consegna, decorrenti a partire dalla ricezione della comunicazione effettuata dallo stesso Comune, a seguito di richiesta da parte dell’utenza, sono in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo e comunque, per quelli in conto vendita, subordinati alla preventiva approvazione da parte dello stesso Comune.

Le modalità di raccolta delle varie tipologie di rifiuto, sono riportate nelle rispettive Schede Operative, in accordo con i singoli Comuni interessati e nel relativo Regolamento di gestione del Centro di Raccolta ove presente.

In occasione di feste, fiere o manifestazioni sportive di rilievo, a seguito di espressa richiesta del Comune/C.R. V.C.O., o altri soggetti organizzatori (per es. associazioni, comitati, circoli, ecc. ecc.) la Società provvede alla fornitura di sacchi per la raccolta e/o al temporaneo collocamento di container, cassonetti e campane per la raccolta dei rifiuti nei pressi dell'area interessata e alla successiva rimozione e ripristino dei luoghi, nei termini stabiliti in sede di separata definizione economica, sulla base di preventivi richiesti specificatamente.

#### **7.1.1 Raccolta stradale**

Per raccolta stradale si intende la raccolta effettuata con contenitori di diversa tipologia e volumetria che vengono posizionati su suolo pubblico. Si tratta di cassonetti, contenitori, campane, che possono essere anche ad accesso controllato, ovvero dotati di dispositivo di riconoscimento dell'utenza.

I contenitori, a prescindere dalla loro colorazione in conformità alla norma UNI 11686 ("Waste Visual Elements"), sono identificati con idonea segnaletica adesiva, riportante la frazione di rifiuto da conferirsi a cura dell'utenza.

La capacità dei contenitori messi a disposizione varia in relazione alla zona territoriale omogenea di collocazione ed alla densità di popolazione della medesima zona servita.

Le frequenze di raccolta variano in relazione al Comune e alla zona urbana interessata.

L'utente può verificare, in relazione al proprio comune di residenza, il calendario delle raccolte sul sito internet <https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/> o chiamando il numero verde della società 800 33 50 60

#### **7.1.2 Raccolta di prossimità**

La raccolta di prossimità è concepita per quelle utenze per le quali risulterebbe difficoltoso il raggiungimento dell'abitazione. Può essere il caso di case situate in collina, non facilmente raggiungibili dai mezzi. In accordo con l'Amministrazione Comunale, viene quindi identificato un punto di prelievo dei rifiuti, secondo un calendario spesso personalizzato con le utenze.

Le frequenze di raccolta variano in relazione al Comune ed alla zona urbana interessata.

L'utente può verificare, in relazione al proprio comune di residenza, il calendario delle raccolte sul sito internet <https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/> o chiamando il numero verde della società 800 33 50 60.

#### **7.1.3 Raccolta porta a porta o domiciliare**

Per raccolta domiciliare si intende la cosiddetta raccolta porta a porta.

Questo servizio rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata.

Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature ed indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

Nei territori dei Comuni che hanno attivato il servizio con le modalità “porta a porta”, gli utenti possono esporre i rifiuti sulla pubblica via, secondo i calendari di raccolta fissati, e la raccolta viene effettuata, per tutte le frazioni di rifiuto, secondo gli orari definiti dalle specifiche Schede Operative e dalle Schede Tecniche allegate al Contratto di servizio.

In alcuni Comuni il rifiuto non differenziabile viene conferito dalle utenze avvalendosi del cosiddetto “sacco conforme” semitrasparente che consente al Gestore e agli uffici tecnici comunali di verificare in “prima battuta” la conformità del rifiuto esposto.

Nel caso di utenze non stabilmente residenti, la raccolta dei rifiuti differenziati può avvenire anche attraverso lo svuotamento, secondo calendario concordato con l'Amministrazione Comunale, delle c.d. “isole ecologiche” qualora presenti e comunque aventi accesso controllato con le modalità prefissate dallo stesso Comune.

Le frequenze di raccolta variano in relazione al Comune ed alla zona urbana interessata.

L'utente può verificare, in relazione al proprio comune di residenza, il calendario delle raccolte sul sito internet <https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/> o chiamando il numero verde della società 800 33 50 60.

#### **7.1.3.1 Gestione sacco conforme**

Il servizio di gestione del sopra citato “sacco conforme” comprende:

- la fornitura di tessere, con banda magnetica, da assegnarsi all'utenza alla quale vengono consegnati i kit di attrezzature necessarie per la raccolta rifiuti (materiale di consumo quali i sacchi in capacità e quantità prestabilite e contenitori di differente volumetria quali pattumiere e/o contenitori carrellati, comunque in funzione delle caratteristiche dell'utenza);
- la dotazione di strumenti per la lettura delle tessere e registrazione dei movimenti di consegna kit;
- la gestione delle operazioni di registrazione delle informazioni.

#### **7.1.4 Centro di Raccolta**

Il Centro di Raccolta dei Rifiuti urbani è una struttura a supporto del sistema di raccolta dei rifiuti urbani, allestita e presidiata per l'attività di raccolta differenziata mediante raggruppamento dei rifiuti urbani per frazioni omogenee, conferiti senza oneri dalle utenze domestiche e non domestiche in qualità di produttori o detentori dei rifiuti e dal Gestore del servizio pubblico, per il successivo trasporto agli impianti di recupero e trattamento.

Il Centro di raccolta è funzionale ai servizi integrati di raccolta dei rifiuti urbani tramite le seguenti attività:

- conferimento di frazioni di rifiuto omogenee differenziate da parte delle utenze;
- raggruppamento delle varie frazioni merceologiche omogenee dei rifiuti urbani;
- eventuale riduzione volumetrica dei rifiuti al fine di ottimizzare le operazioni di trasporto agli impianti di recupero o di smaltimento (press container);
- informazione, sensibilizzazione e incentivazione delle utenze verso la raccolta differenziata e anche quale punto di distribuzione di attrezzature di raccolta.

I Centri di Raccolta comunali/intercomunali gestiti da ConSer VCO SpA in conformità alle disposizioni di cui all'allegato I del D.M. 08/04/2008, così come modificato dal D.M. 13/05/2009 presenti nel territorio sono i seguenti:

COMUNE SEDE	CdR Comunale/Intercomunale	Comuni serviti oltre al Comune ove ha sede il CdR
<b>BANNIO ANZINO</b>	Intercomunale	Calasca Castiglione
		Ceppo Morelli
		Macugnaga
		Vanzone con San Carlo
<b>BORGOMEZZAVALLE</b>	Intercomunale	Antrona Schieranco
		Montescheno
<b>CANNOBIO</b>	Comunale	-
<b>CASALE CORTE CERRO</b>	Comunale	-
<b>CREVALDOSSOLA</b>	Intercomunale	Bognanco
		Masera
		Montecrestese
<b>DOMODOSSOLA</b>	Comunale	-
<b>GIGNESE</b>	Comunale	-
<b>GRAVELLONA TOCE</b>	Comunale	-
<b>MALESCO</b>	Intercomunale	Craveggia
		Druogno
		Re
		Santa Maria Maggiore
		Toceno
		Villette
<b>OMEGNA</b>	Comunale	-
<b>PIEDIMULERA</b>	Comunale	-
<b>PIEVE VERGONTE</b>	Comunale	-
<b>PREMIA</b>	Intercomunale	Baceno
		Crodo
		Formazza
<b>STRESA</b>	Comunale	-
<b>TRAREGO VIGGIONA</b>	Comunale	-
<b>VARZO</b>	Comunale	-
<b>VERBANIA</b>	Comunale	-
<b>VILLADOSSOLA</b>	Intercomunale	Beura Cardezza
<b>VOGOGNA</b>	Comunale	-

I dettagli sulle modalità di gestione di ciascun Centro di Raccolta e l'elenco dei rifiuti ammessi al conferimento da parte delle utenze sono riportati nel Regolamento di Gestione, approvato dal Consorzio Rifiuti con Delibere di Assemblea Consortile n. 20/2022 e n. 26/2022, e il successivo recepimento da parte del Comune interessato con propria Delibera di Consiglio Comunale, comunque visibili su sul sito internet <https://www.conservco.it/>

### **7.1.5 Raccolta domiciliare (rifiuti ingombranti)**

ConSer VCO SpA effettua il servizio di raccolta ingombranti e RAEE, allo scopo di rispondere a una precisa esigenza della popolazione e risolvere, nel contempo, il problema dell'abbandono clandestino degli stessi.

Nei Comuni che hanno attivato il servizio di raccolta domiciliare in oggetto, i rifiuti ingombranti, in misura non superiore a 5 pezzi, devono essere esposti, sul piano strada di fronte al proprio numero civico, la sera prima del giorno indicato per il ritiro, che deve essere prenotato chiamando il numero verde della società.

Tale servizio di raccolta domiciliare, a pagamento o gratuito sulla base degli accordi stipulati con i Comuni e riportati sulle rispettive Schede Operative, può essere richiesto avvalendosi dei contatti e del modulo riportato sul sito internet <https://www.conservco.it/> o chiamando il numero verde della società 800 33 50 60.

Si specifica che ai sensi della Delibera dell'Assemblea Consortile n. 9/2022 il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è senza oneri aggiuntivi per gli utenti dichiaranti di essere beneficiari di bonus sociale ovvero in condizioni di fragilità economica, da acclararsi a cura dei singoli Comuni.

### **7.1.6 Raccolta presidiata su "piazza" o area pubblica (Ecomobile)**

Il servizio di raccolta ingombranti e RAEE può essere svolto anche con ECOMOBILE. Gli utenti quindi devono conferire i propri rifiuti in specifico punto di raccolta dove, in base ad un calendario ben preciso e ad orari stabiliti e concordati con le Amministrazioni Comunali, vengono posizionati appositi cassoni per la raccolta e l'allontanamento dei suddetti materiali, quali appunto ingombranti (misti o in legno o in metallo, ecc), RAEE.

## **7.2 Servizio di spazzamento e lavaggio strade e suolo pubblico**

### **7.2.1 Spazzamento strade e suolo pubblico**

ConSer VCO SpA provvede alla pulizia di strade, piazze, marciapiedi e aree mercatali mediante spazzamento manuale e meccanizzato o nella modalità mista ovvero utilizzando macchina spazzatrice e operatore a terra che provvede a convogliare lo sporco presente nelle strade verso la spazzatrice.

Le modalità operative di esecuzione del servizio e le relative frequenze d'intervento sono definite con le Amministrazioni Comunali interessate.

Le stesse modalità operative e le relative frequenze degli interventi variano in funzione della zona cittadina, della tipologia stradale, della densità abitativa e della presenza di scuole, locali pubblici ed attività commerciali e del conseguente indice di frequentazione (vedi anche stagionalità) e comunque in conformità con quanto riportato nelle singole Schede Operative relative ai Comuni interessati al servizio.

ConSer VCO SpA attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.



Il servizio comprende, di norma, anche l'attività di svuotamento cestini, mentre la loro manutenzione resta a carico dell'Amministrazione comunale, salvo accordi specifici attivati dal singolo Comune, riportati nella rispettiva Scheda Operativa.

Lo spazzamento manuale è finalizzato al mantenimento di un buon livello di pulizia in ausilio o sostituzione degli interventi di spazzamento meccanizzato.

Di norma è effettuato con mono operatore, munito di autocarro leggero e dell'attrezzatura necessaria anche per lo svuotamento dei cestini, nonché per la raccolta dei rifiuti giacenti su strada, anche sfusi, la rimozione di materiale in prossimità delle caditoie stradali, lo spazzamento intorno ai contenitori stradali per il conferimento dei rifiuti posti su area pubblica.

Lo spazzamento meccanizzato prevede l'utilizzo integrato di autospazzatrici e operatori a terra. L'ottimizzazione del servizio prevede anche l'applicazione di divieti di sosta, calendarizzati od occasionali, a seconda delle specifiche esigenze, autorizzati con apposita ordinanza.

Le modalità di spazzamento (tipo, frequenze, aree) sono riportate nelle rispettive Schede Operative

#### ***7.2.1.1 Servizio di svuotamento cestini gettacarta***

Sono gestite da ConSer VCO SpA anche le operazioni di svuotamento dei cestini gettacarta siti sul territorio dei Comuni ove è attivato il servizio di spazzamento stradale. Lo svuotamento dei cestini prevede la sostituzione del sacco, assicurando la pulizia interna del cestino e l'igiene per utente ed operatore.

I cestini sono svuotati dagli operatori che svolgono il servizio di spazzamento manuale con frequenza adeguata al mantenimento del decoro urbano e comunque conformemente alle Schede Operative relative ai Comuni interessati.

#### ***7.2.1.2 Servizio di pulizia delle aree mercatali***

La Società nelle giornate di mercato, al termine del mercato stesso, provvede alla pulizia e spazzamento dell'area mercatale raccogliendo separatamente i prodotti recuperabili per avviarli al loro conferimento differenziato.

#### ***7.2.1.3 Taglio superfici a verde ornamentale di tipo orizzontale***

Per i Comuni che ne fanno richiesta la società effettua un servizio di taglio superfici e verde ornamentale di tipo orizzontale nel rispetto di un programma dettagliato condiviso con l'amministrazione comunale.

#### ***7.2.1.4 Diserbo manuale o meccanizzato***

Per i Comuni che ne fanno richiesta si effettua un servizio di diserbo tale da evitare che la presenza di erbe infestanti sia di intralcio alla visibilità per la circolazione veicolare e comprometta il decoro cittadino; il diserbo avviene in corrispondenza dei marciapiedi e delle aree pavimentate con autobloccante o porfido.

#### ***7.2.1.5 Pulizia spiagge***

Il servizio di pulizie delle spiagge viene effettuato per i Comuni lacuali che ne fanno richiesta e prevede, inoltre, la rimozione di tutto il materiale presente sulle spiagge comunali proveniente dalle esondazioni e piene stagionali.

#### *7.2.1.6 Pulizia tombini, griglie e caditoie stradali*

Il servizio di pulizia tombini, griglie e caditoie stradali viene effettuato per i Comuni che ne fanno richiesta e comprende l'asportazione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e dei tombini stradali evitando il ristagno delle acque meteoriche.

#### *7.2.1.7 Sgombero neve da strade e piazze*

Qualora a causa dell'abbondanza delle precipitazioni nevose si rendesse impossibile effettuare i servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento stradale manuale e meccanizzato, il personale addetto a tali servizi collaborerà su specifica richiesta del Comune allo sgombero della neve, mediante utilizzo di attrezzatura manuale, messa a disposizione dallo stesso Comune, secondo un programma di intervento predisposto dai competenti uffici dell'Ente.

### 7.2.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il lavaggio viene effettuato **solo su esplicita richiesta** delle Amministrazioni Comunali ad integrazione dello spazzamento.

Il servizio non è comunque previsto in caso di rischio di formazione di ghiaccio ed in condizioni climatiche particolarmente avverse o in caso di pioggia.

### 7.3 Servizio di lavaggio e disinfezione contenitori stradali

Il lavaggio e disinfezione dei contenitori effettuato dalla Società riguarda quelli di volumetria maggiore o uguale a 120 litri e comunque quelli presenti nei Comuni che hanno attivato il servizio.

L'intervento prevede la rimozione di ogni residuo solido o liquido nonché la completa igienizzazione dei contenitori dalla flora batterica patogena.

I contenitori di raccolta dei rifiuti sono lavati e/o sanificati con le modalità e le frequenze stabilite nelle Schede Operative derivanti dalle Schede Tecniche riportate sul sito internet <https://www.conservco.it/>, e alle richieste delle Amministrazioni Comunali.

Il lavaggio dei contenitori di volumetria inferiore a 120 litri è a carico dell'utenza assegnataria.

### 7.4 Servizio di pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA n. 15/2022/R/Rif ConSer VCO si impegna a garantire un servizio di pronto intervento in caso di situazioni di pericolo inerenti esclusivamente le proprie attività.

Le condizioni di pericolo, per le quali ConSer VCO si impegna ad intervenire entro le quattro (4) ore dalla segnalazione, sono esclusivamente correlate al rovesciamento di rifiuti e dei cassonetti stradali e di prossimità che costituiscano impedimento alla normale viabilità o pericolo per la stessa, come da Delibera dell'Assemblea Consortile n. 9 del 17/05/22 al punto 5.

Per le modalità di segnalazione da parte dell'utenza, si rimanda al paragrafo "Punti di contatto".

## 7.5 Causali di mancato servizio

Il mancato svolgimento dei sopracitati servizi può essere imputabile solo alle seguenti **cause di forza maggiore**:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno di ConSer VCO SpA. Per:

- contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti, nel rispetto della normativa vigente (Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero);
- favorire nel minor tempo possibile il ripristino delle condizioni standard di servizio.

## 7.6 Stato di sciopero

In caso di sciopero la Società si impegna a garantire i servizi minimi essenziali previsti dall'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero, contenuto nel C.C.N.L. Utilitalia, ai sensi della Legge 12/06/1990 n°46 e s.m.i. In particolare vengono garantiti la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani pertinenti alle utenze scolastiche, alle mense pubbliche e private di enti assistenziali, agli ospedali, alle case di cura, alle comunità terapeutiche, agli ospizi, ai centri di accoglienza, agli orfanotrofi, alle stazioni, alle caserme ed alle carceri. Viene inoltre garantita la pulizia (spazzamento, raccolta dei rifiuti e lavaggio) dei mercati, delle aree di sosta attrezzate e delle aree di grande interesse museale in misura non superiore al 20% delle aree dei centri storici, il trasporto dei rifiuti raccolti e lo svuotamento dei mezzi di raccolta dai rifiuti derivanti dalle prestazioni indispensabili presso i centri di trattamento rifiuti, la raccolta delle siringhe abbandonate. Nel rispetto dell'art. 8 dello stesso Codice di regolamentazione, ConSer VCO SpA provvederà, almeno 5 giorni prima dell'astensione dal lavoro, a darne comunicazione all'utenza attraverso la pubblicazione di apposito avviso sul sito internet aziendale ed invio dello stesso agli organi di informazione locali.

## 8 ConSer VCO SpA e il rapporto con gli utenti

I servizi pubblici, come quelli gestiti da ConSer VCO SpA per conto delle Amministrazioni Comunali, incidono in modo

diretto sulla percezione che i cittadini hanno della qualità della vita nei Comuni in cui vivono. Per questo motivo l'utente diventa interlocutore di lungo termine.

Il valore della relazione con il Cliente/Utente e il tema della soddisfazione assumono, in tale contesto, un significato più ampio di quello esclusivamente connesso alla dimensione del mercato o al fatturato.

I servizi svolti da ConSer VCO SpA risultano, inoltre, condizionati dalle modalità di utilizzo/fruizione degli stessi; l'Azienda s'impegna quindi, attraverso attività di comunicazione, alla diffusione della "consapevolezza" nell'uso dei servizi, onde diffondere la percezione di quali siano le ripercussioni economiche e sociali di comportamenti impropri, quali il vandalismo, l'uso scorretto delle aree e delle attrezzature pubbliche, e quale sia invece la portata, in termini di tutela dell'ambiente e vivibilità del territorio, dei singoli comportamenti virtuosi, come la raccolta differenziata, il rispetto del verde e delle strutture pubbliche.

ConSer VCO SpA si pone come finalità e obiettivo la crescita in efficienza e il miglioramento continuo, anche attraverso uno stretto dialogo con le amministrazioni e le autorità pubbliche ed il cittadino, così come peraltro previsto dall'art. 13 del Contratto di servizio vigente.

In tale ottica, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA n. 15 del 18/01/2022 e del relativo Schema Regolatorio adottato, precedentemente riportato (Schema Regolatorio I), ConSer VCO SpA e l'utenza si impegnano vicendevolmente a garantire le seguenti prestazioni così suddivise:

### 8.1 L'impegno degli utenti

La buona riuscita della raccolta differenziata dipende soprattutto dalla sensibilità dell'utenza, senza il cui impegno, sarebbe comunque vano qualunque tentativo di organizzazione del servizio.

All'utenza è pertanto richiesto di:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema di raccolta;
- esporre i contenitori nei giorni e orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- ritirare tempestivamente i contenitori, una volta svuotati;
- provvedere al recupero dei rifiuti, eventualmente non ritirati dal gestore a causa del mancato rispetto delle norme di conferimento prescritte o dell'esposizione difforme per orario e/o giornata;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- aver cura dei contenitori in dotazione;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, rifiuti pericolosi;
- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e altri rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere le deiezioni.

### 8.2 L'impegno di ConSer VCO SpA

Al fine di agevolare gli utenti ad attuare una corretta raccolta differenziata ConSer VCO si impegna affinché:

- venga adottato il più possibile, ove compatibile, un sistema porta a porta che migliora la raccolta differenziata;
- venga estesa la rete dei centri di raccolta rifiuti per consentire ai cittadini la possibilità di collocare correttamente la più ampia tipologia di rifiuto;
- il servizio di raccolta sia preciso e puntuale, per non creare disagi agli utenti;
- il personale addetto al numero verde accolga tutte le segnalazioni relative a problemi, disservizi e possa dare risposta a tutte le domande dell'utenza;
- il personale addetto alla raccolta provveda, nel minor tempo tecnico possibile dall'avvenuta segnalazione, ad effettuare il recupero di eventuali disservizi;
- il personale addetto alla raccolta provveda a segnalare con gli strumenti messi a disposizione dal gestore (vedere per es. etichetta) all'utenza eventuali conferimenti di rifiuto in modo non conforme, per tipologia di rifiuto, di modalità o per giornata;
- la programmazione degli svuotamenti dei centri di raccolta rifiuti sia tale da garantire all'utenza spazi sempre disponibili ove collocare i propri rifiuti.

### **8.3 Punti di contatto**

#### **8.3.1 Sportelli fisici e online**

ConSer VCO SpA, presso le Sedi di Verbania e Villadossola, mette a disposizione uno sportello fisico attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, ritirare contenitori e sacchi

Su specifica richiesta da parte dei Comuni interessati, sono organizzati sportelli fisici, presidiati da personale di Conser VCO SpA mediante i quali fornire assistenza, informazioni, segnalare disservizi e distribuire i sacchi per la raccolta dei rifiuti.

Lo sportello on line (piattaforma web) consente all'utente di inoltrare a ConSer VCO SpA, per le attività di propria competenza, reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

#### **8.3.2 Servizio telefonico**

ConSer VCO SpA mette a disposizione dell'utente per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature, il numero verde gratuito, sia da rete fissa che da mobile,

**800 33 50 60**

Attivo a partire da 01 gennaio 2023, dal lunedì al venerdì, negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00, totalmente gratuito. Nelle restanti ore sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale gli utenti che vorranno lasciare una segnalazione dovranno fornire anche nome, cognome, indirizzo, città e recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica, al fine di poter essere contattati dall'azienda nel caso ciò fosse utile per risolvere eventuali problematiche.

### 8.3.3 Sito internet

ConSer VCO SpA mette a disposizione dell'utente il proprio sito internet

**[www.conservco.it](http://www.conservco.it)**

attraverso il quale reperire eventuali informazioni sui servizi erogati e/o variazioni, sporgere reclami per disservizi e/o richieste di fornitura di materiale di consumo e/o riparazione di attrezzature per la raccolta domiciliare mediante la modulistica dedicata o format specifico.

### 8.3.4 Casella di posta elettronica

ConSer VCO SpA mette a disposizione dell'utente l'indirizzo di posta elettronica

**[segreteria@conservco.it](mailto:segreteria@conservco.it)**

quale ulteriore punto di contatto con l'utenza.

### 8.3.5 Altri strumenti di comunicazione

Il Gestore promuove l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

ConSer VCO SpA mette a disposizione dell'utente anche un numero di fax

**0323/556347**

Nonché un indirizzo per eventuali postalizzazioni:

**ConSer VCO SpA – via Olanda 55, 28922 Verbania (VB)**

## 8.4 Richiesta di informazioni

ConSer VCO SpA mette a disposizione dell'utente, attraverso i vari canali di comunicazione di cui al precedente punto 8.3 sopra, le seguenti informazioni:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei Centri di Raccolta Rifiuti ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## 8.5 Reclami e disservizi

ConSer VCO SpA mette a disposizione, attraverso gli sportelli, il servizio telefonico e il form presente sul proprio sito internet, la possibilità di inoltrare reclami e segnalare disservizi circa, a titolo esemplificativo:

- Eventuale contenitore pieno;
- Disservizio per marciapiedi parchi sporchi;
- Sovra riempimento cestini stradali;
- Manutenzione pulizia aree verdi;
- Richiesta di diserbo stradale;
- Reclamo esecuzione servizio;
- Reclamo funzionamento e gestione centro di raccolta;
- Disservizio per ritiro Contenitore;
- Siringhe abbandonate;
- Altro.

Analogamente, gli utenti interessati a formulare suggerimenti finalizzati a migliorare la qualità dei servizi erogati potranno avvalersi dei vari canali di comunicazione di cui al precedente punto 8.3 e del form presente sul sito internet di ConSer VCO SpA

Qualsiasi richiesta e/o segnalazione a carattere anonimo o con dati identificativi incompleti (nome, cognome, riferimenti per la risposta, tipologia del disservizio) non sarà presa in considerazione.

## 8.6 Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni/proteste dell'utenza.

L'utente può richiedere a ConSer VCO SpA qualunque tipo di informazione, può presentare reclami, segnalare problemi o formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti dall'azienda.

A tale scopo ConSer VCO SpA raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio. Sulla base delle segnalazioni raccolte, ConSer VCO SpA sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

I dati rilevati verranno elaborati a livello statistico con cadenza annuale al fine di ottenere indicatori oggettivi di performance del servizio erogato, nell'ottica di un miglioramento continuo dello stesso.

L'azienda, sempre nell'ottica di miglioramento continuo, si impegna ad attivare un'indagine di customer satisfaction i cui risultati verranno utilizzati per migliorare gli standard qualitativi del servizio erogato.

Nel rispetto dell'art. 13 del vigente Contratto di Servizio ConSer VCO SpA si impegna altresì a consultare periodicamente le associazioni dei consumatori al fine di un costante monitoraggio dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi offerti alle effettive esigenze dell'utenza.

## 8.7 Gestione dei sinistri o dei danni alle cose

Tutti i mezzi di ConSer VCO SpA sono coperti da un'assicurazione per "Responsabilità civile".

Nel caso di un sinistro che coinvolga mezzi di ConSer VCO SpA è importante prendere nota di alcuni dati essenziali per facilitare il completamento delle necessarie procedure. È necessario identificare il mezzo coinvolto nell'incidente attraverso una serie di informazioni quali:

- numero di targa o, in alternativa, numero aziendale del mezzo;
- nome del conducente;
- luogo del sinistro;
- data ed ora esatta del sinistro.

Oltre ai dati necessari per permettere l'identificazione del mezzo, occorre fornire una descrizione sommaria della dinamica dell'incidente, indicando i riferimenti di eventuali testimoni.

I dati devono essere trasmessi a ConSer VCO SpA – Ufficio Segreteria - Via Olanda n.55, 28922 Verbania oppure inviati alla mail [segreteria@conservco.it](mailto:segreteria@conservco.it). L'azienda provvederà alla verifica della correttezza della segnalazione pervenuta e, se del caso, alla successiva trasmissione della denuncia di sinistro alla propria assicurazione.

Per informazioni sulla gestione dei sinistri è possibile contattare l'Ufficio Segreteria al numero 0323/518718 nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00

## 9 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto da ConSer VCO SpA con riferimento sia agli indicatori o agli standard previsti dal TQRIF (Allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF) che a quelli già previsti dal Contratto di Servizio.

Si precisa che la scelta del posizionamento nello Schema I del TQRIF impone comunque solo obblighi di servizio e non standard di qualità, tuttavia ConSer VCO SpA ha ritenuto di darne comunque applicazione stabilendo degli "indicatori e degli standard di qualità" che esprimono le modalità e i termini di erogazioni dei singoli servizi, purché l'istanza sia stata presentata completa, al fine di perseguire il continuo miglioramento in termini di attività e risultati raggiunti; così come ha inteso inserire tra gli obblighi di servizio la gestione dello sportello fisico e on-line anche se non previsto nello Schema I.



<b>Adozione e pubblicazione Carta della Qualità del servizio</b>	
Disponibilità	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
Contenuti	Con riferimento a ciascun servizio, indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché quelli previsti da Contratti e/o Regolamenti
<b>Procedura per la gestione delle segnalazioni, reclami, informazioni e suggerimenti scritti (a ConSer VCO SpA)</b>	
Accessibilità	<p><u>Come effettuare il reclamo scritto</u>: tramite la compilazione del modulo “segnalazione, reclami, informazioni e suggerimenti” che l’utente può trasmettere mezzo posta, via e-mail o mediante sportello online (o tramite comunicazione contenente comunque i contenuti minimi successivi).</p> <p><u>Come reperire il modulo</u>: scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, compilabile attraverso apposito form sul sito internet del Gestore della raccolta.</p>
Contenuti minimi richiesta	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax del Gestore al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell’utente: il nome, il cognome e il codice fiscale;</p> <p>c) il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica dell’utente;</p> <p>d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);</p>
Contenuti minimi risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l’elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Tempo di risposta	Trenta (30) giorni lavorativi
<b>Sportello fisico di ConSer VCO SpA</b>	
Funzionalità	<p>Presso le sedi ConSer VCO di Verbania e Villadossola consente l’inoltro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reclami;</li> <li>• richieste di informazioni;</li> <li>• richieste ritiro dei rifiuti su chiamata;</li> <li>• segnalazioni per disservizi;</li> <li>• richieste per la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</li> </ul>
Accessibilità	<p>Verbania: dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00</p> <p>Villadossola: dal lunedì al venerdì negli orari 8:20 – 12:20</p>
<b>Sportello on line di ConSer VCO SpA)</b>	
Funzionalità	<p>Consente l’inoltro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reclami;</li> <li>• richieste di informazioni;</li> <li>• richieste ritiro dei rifiuti su chiamata;</li> <li>• segnalazioni per disservizi;</li> </ul> <p>richieste per la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>
Accessibilità	Attraverso il sito web <a href="https://www.conservco.it/">https://www.conservco.it/</a>
<b>Servizio telefonico (numero verde di ConSer VCO SpA)</b>	
Funzionalità	Consente di: richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Accessibilità	<p>Numero Verde di ConSer VCO SpA gratuito da rete fissa e mobile 800 33 50 60</p> <p>dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00.</p> <p>Nelle restanti ore sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale gli utenti che vorranno lasciare una</p>

	segnalazione dovranno fornire anche nome, cognome, indirizzo, città e recapito telefonico ed e-mail, al fine di poter essere contattati dall'azienda nel caso ciò fosse utile per risolvere eventuali problematiche.
Tempo medio di attesa	Inferiore a duecentoquaranta (240) secondi negli orari di apertura degli uffici
<b>Servizio di consegna delle attrezzature per la raccolta</b>	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> attraverso il Comune di pertinenza, per la preventiva approvazione
Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo</li> <li>▪ dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo</li> </ul> <p>I tempi sono comunque subordinati all'accettazione formale della fornitura da parte del Comune.</p>
<b>Servizio di ritiro su chiamata</b>	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> via e-mail, tramite numero verde, attraverso la compilazione del form messo a disposizione del Gestore in apposita sezione del sito <a href="https://www.conservco.it/">https://www.conservco.it/</a>
Rifiuti conferibili	Ingombranti
Contenuti della richiesta	<p>a) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il nome ed il cognome e il codice fiscale;</li> <li>• il codice utente (per i comuni che hanno attiva la carta rifiuti);</li> <li>• il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;</li> <li>• il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;</li> </ul> <p>b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro</p>
Tempo di ritiro	Entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>Obblighi in materia di disservizi</b>	
Accessibilità	<p><u>Come segnalare un disservizio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) tramite la compilazione del modulo ““segnalazione, reclami, informazioni e suggerimenti” che l'utente può trasmettere mezzo posta o via e-mail;</li> <li>b) tramite sportello fisico nelle sedi di ConSer VCO;</li> <li>c) tramite il numero verde (800 33 50 60)</li> </ul> <p><u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, compilabile attraverso apposito form sul sito internet del gestore <a href="https://www.conservco.it/">https://www.conservco.it/</a>.</p>
Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo</li> <li>▪ entro dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo</li> </ul>
<b>Riparazione ovvero sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico presente nelle sedi di ConSer VCO o tramite il numero verde (800 33 50 60)
Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ entro dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo</li> <li>▪ entro quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo</li> </ul> <p>I tempi decorrono comunque dall'accettazione formale della fornitura da parte del Comune, nel caso di sostituzione delle stesse attrezzature</p>
<b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>	
Contenuti	Rappresentazione delle aree di raccolta con indicazione del numero di contenitori e delle frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato
Accessibilità	<a href="https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/">https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/</a> .
<b>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto</b>	
Contenuti	Indicazione, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, di data e fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati

Accessibilità	<a href="https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/">https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/</a>
<b>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	
Contenuti	Indicazione di frequenza e fascia oraria prevista per lo svolgimento, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati
Accessibilità	<a href="https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/">https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/</a>
<b>Tempo di pronto intervento a seguito segnalazione di pericolo</b>	
Accessibilità	Numero Verde di ConSer VCO SpA gratuito da rete fissa e mobile 800 33 50 60 dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00. Nelle restanti ore sarà attivo un servizio di ricezione delle segnalazioni a cura di istituti di vigilanza ai quali fornire anche nome, cognome, indirizzo, città e recapito telefonico, al fine di poter verificare la fondatezza della segnalazione.
Tempo di intervento	quattro (4) ore dalla segnalazione, preventivamente valutata dal Comune e comunque solo per rovesciamento di rifiuti o di contenitori che impediscano la viabilità o introducano un pericolo per la viabilità

## 10 Validità della carta del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art. 3 "Schemi regolatori" del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito nel metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR 2), la presente Carta della qualità ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario come riportato nella delibera ARERA n. 363/2021. L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza. Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 (tre) mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento.

La presente Carta del Servizio di Raccolta, trasporto e spazzamento è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici di ConSer VCO SpA di Via Olanda, 55 a Verbania, presso gli impianti e i centri di raccolta e sul sito internet dell'azienda.

## 11 Glossario

**ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale;

**Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei 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;

**Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità di Ambito (art. 5 del TQRIF);

**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; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero/trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche;

**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;

**Compostaggio domestico** è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino;

**Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola** è Consorzio di Area Vasta ai sensi della Legge regionale 10 gennaio 2018, n. 1 e "Ente Territorialmente Competente" nelle more di costituzione dell'Autorità Rifiuti regionale ovvero sino alla completa attuazione delle modifiche in materia introdotte dalla recente Legge regionale 16 febbraio 2021, n. 4; svolge la funzione di governo di bacino relative al servizio dei rifiuti urbani previste dalle leggi nazionali e regionali, in conformità alla disciplina di settore ed al piano regionale di gestione dei rifiuti;

**Contratto di servizio** atto che regola i rapporti tra Consorzio Rifiuti VCO e Gestore ConSer VCO SpA, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori o i sacchi nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di cassonetti/contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio è:**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica normale o certificata;

**Data di ricevimento è:**

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**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;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono il servizio in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**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;

**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 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;

**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 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;

**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, allegato alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/Rif;

**Utenza** è la persona fisica (utenza domestica) o giuridica (utenza non domestica) 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;

**Utenze collettive** sono da intendersi le utenze domestiche "inserite" in un contesto di tipo condominiale, corrispondente ad un immobile il cui numero minimo di utenze è stabilito dal Comune, mediante specifico provvedimento e/o Regolamento.

**Utenza selezionata** è quella utenza non domestica differente rispetto ad altre utenze per la quantità di rifiuto prodotto anche in relazione alla stagionalità e/o per la capacità di "stoccaggio" del rifiuto e/o per la ubicazione.

**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.