



Conservco

Carta dei servizi

Rev. 0
dicembre 2015

LA STORIA

Lunga ed articolata è la storia di ConSer VCO SpA, già ASPAN prima e Consorzio Servizi del VCO poi, che l'ha portata nel corso degli anni a rappresentare un'importante realtà occupazionale, con un notevole know-how per quello che riguarda la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.

Nata alla fine degli anni '70 quale azienda operativa (ASPAN Azienda Servizi Pubblici Alto Novarese) 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 termoutilizzazione 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).

Fu quindi tra le prime aziende di servizi in Italia, nel 1992, ad 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, inizialmente oggetto di scarsa attenzione da parte delle Amministrazioni comunali dell'epoca, 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.

Negli anni successivi altri Comuni affidarono i servizi alla Società raggiungendo, nel 1999, il numero di 48 Amministrazioni comunali servite, nelle provincie di Novara e del Verbano Cusio Ossola, e consentendo la creazione di decine di posti di lavoro sul territorio.

Anche successivamente alla ripresa dell'attività dell'impianto di termovalorizzazione l'azienda (nel frattempo trasformata in Consorzio Servizi VCO) ha proseguito il suo 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 ad un progressivo sviluppo sia della sua dotazione di personale che di attrezzature.

Progressivamente ha anche introdotto numerose innovazioni per rendere i propri servizi sempre più efficaci e rispondenti alle esigenze di selezione del materiale raccolto separatamente per il successivo riciclo, e di riduzione del rifiuto indifferenziato destinato allo smaltimento finale. 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 (2004) in ConSer VCO SpA, che si è quindi dimostrata una realtà complessa e consolidata sul territorio, impegnata nei servizi di raccolta e spazzamento in numerosi comuni del proprio bacino d'utenza, e nella conduzione dell'impianto di termovalorizzazione di Mergozzo che, a partire dal 2004 (data di chiusura della discarica di Domodossola) ha accolto e smaltito anche i rifiuti indifferenziati prodotti dal bacino dell'Ossola. L'Azienda provvedeva quindi direttamente alla raccolta dei rifiuti in 32 dei 46 Comuni serviti, in quasi tutti ricorrendo al metodo di raccolta porta a porta e realizzando risultati di raccolta differenziata sino all'80%.

Ha infine effetto dal 01.01.2012 la fusione per incorporazione di Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA, che, 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. L'obiettivo principale della fusione delle due realtà è stato quello di attivare un nuovo modello organizzativo dei servizi improntato al principio della gestione integrata di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, spazzamento strade e gestione di centri di raccolta comunali relativo all'intero territorio provinciale, con la duplice esigenza di adeguare le gestioni preesistenti alla normativa vigente in materia di servizi pubblici locali e di creare un'azienda con una dimensione in grado di assicurare maggiore efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Questo processo si è sviluppato attraverso:

- ✓ sinergie ed economie di scala grazie allo svolgimento di attività in un bacino di utenza più ampio;
- ✓ ottimizzazione delle competenze specifiche sviluppate dalle singole Società, anche in considerazione delle diversità territoriali esistenti;
- ✓ ottenimento di migliori condizioni presso i fornitori ed i collaboratori esterni, con conseguente riduzione dei costi, derivante dall'accrescimento del volume degli acquisti di beni e servizi;
- ✓ ottenimento di prezzi più vantaggiosi dalla cessione dei rifiuti differenziati a seguito delle maggiori quantità raccolte;
- ✓ migliore utilizzo delle risorse umane esistenti per il possibile accorpamento di talune funzioni, sia tecniche che amministrative;
- ✓ contenimento dei costi sostenuti per consulenze, sia tecniche che amministrative.

OGGI

Come sopra detto, quindi, a partire dal 01.01.2012 ha avuto effetto l'operazione di fusione per incorporazione di Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA, che ha portato all'attuale struttura, con una compagine societaria rappresentata dai 77 comuni della Provincia del VCO e dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO, per i quali svolge i propri servizi in regime di "in house providing".

Ragione sociale: ConSer VCO SpA

Sede legale: Verbania, Via Olanda, 55

Amministratore Unico: Dr. Biagio Bonfiglio

Direttore: Ing. Alberto Colombo

C.F. 93024180031

P.I. 01945190039

E mail: segreteria@conservco.it

Telefono 0323 518711

Fax 0323 556347

Numero verde 800 335060

Numero dipendenti: 251

Comuni serviti: 77

Abitanti serviti: 161.412 (equivalenti 188.281) – dato anno 2013

Superficie territoriale: 2.239 Km

LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è uno strumento operativo, introdotto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994, che fissa dei 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 DEI SERVIZI è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **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.

- **Legge del 14 novembre 1995, n. 481** (*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*).
- **D.L. 12/05/1995 convertito in L. 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”.
- **D.L. 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 del 24 dicembre 2007, n. 244** (legge Finanziaria), art. 2, comma 461.
- **Accordo del 26 settembre 2013 Conferenze Stato Regioni e Unificata**
- **Contratto di servizio siglato il 28.04.2015 tra il COUB del VCO e ConSer VCO SpA per l'affidamento della gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani e speciali assimilati per i comuni facenti parte dell'ambito ottimale del VCO**
- **Regolamenti comunali relativi alla gestione dei servizi di igiene urbana e di accesso e conferimento ai centri di raccolta**

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

Gli impegni che ConSer VCO SpA si assume con la presente CARTA DEI SERVIZI, potranno pienamente tradursi in risultati solo con la collaborazione dell'utenza, attraverso i seguenti comportamenti:

- o conferire correttamente i rifiuti;
- o attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- o osservare le disposizioni contenute nei regolamenti comunali per la gestione dei rifiuti;
- o collaborare con ConSer VCO SpA. per mantenere il decoro e la pulizia delle aree, anche tramite segnalazioni al numero verde 800 33 50 60.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI di ConSer VCO SpA potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'Azienda porterà a conoscenza dei clienti/utenti le eventuali revisioni della CARTA DEI SERVIZI tramite il proprio sito internet.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI di ConSer VCO SpA potrà essere richiesta alla Segreteria di ConSer VCO SpA al seguente indirizzo di posta elettronica segreteria@conservco.it o scaricata dal sito www.conservco.it.

L' IMPEGNO DI CONSER VCO SPA

GARANTIRE LA QUALITA' DEI SERVIZI

ConSer VCO SpA si impegna a:

- Effettuare i servizi con continuità e regolarità, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità, nell'ambito degli obiettivi del contratto di servizio ed adattandosi alle esigenze del territorio e del tipo di utenza. In caso di eventi imprevisi e non programmabili, alle utenze verranno fornite informazioni adeguate, in modo da limitare al minimo il conseguente disagio, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza degli utenti/clienti.

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. Federambiente, 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 e assimilati 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. 7 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.

- Agire, nei propri comportamenti verso gli utenti regolati dal contratto di servizio, in modo obiettivo, giusto e imparziale, garantendo pertanto uniformità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, a parità di condizioni tecniche e nell'ambito di aree omogenee.
- Rispettare tutte le prescrizioni di legge e sviluppare programmi e procedure che garantiscano l'ottemperanza alle stesse.
- Rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, garantire la salvaguardia della salute umana, minimizzando gli impatti delle attività svolte. L'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati, il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, aria e acqua sono azioni che la società assume come regole del proprio agire.
- Perseguire l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, con adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.
- Garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti ed adempimento degli obblighi.
- Informare i cittadini in modo puntuale.

- Garantire la partecipazione attraverso la possibilità per l'utente portatore di interessi pubblici di accedere alle informazioni che lo riguardano, presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tali prerogative si intendono estese anche ad altri soggetti portatori di interessi diffusi, costituiti in associazioni, comitati o altre forme di aggregazione.

RAPPORTO CON I CLIENTI/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 ed 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, si rende disponibile in qualsiasi momento all'ascolto del Cliente/Utente, che può richiedere informazioni, segnalare problemi, presentare reclami, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, rivolgendosi a ConSer VCO SpA tramite:

1. *il numero verde della società 800 33 50 60, attivo dal lunedì al venerdì, negli orari 9,00 - 13,00. 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, al fine di poter essere contattati dall'azienda nel caso ciò fosse utile per risolvere eventuali problematiche.*
2. *il sito internet della società www.conservco.it*
3. *l'indirizzo di posta elettronica della società segreteria@conservco.it*
4. *il fax della società 0323/556347*
5. *tramite comunicazione per posta ordinaria indirizzata a: ConSer VCO SpA, Via Olanda, 55 – 28922 Verbania (VB)*

ConSer VCO SpA. si impegna a rispondere immediatamente alle richieste formulate attraverso il numero verde o entro il primo giorno lavorativo successivo qualora sia attiva la segreteria telefonica.

Per le richieste scritte (posta, fax, sito internet) ConSer VCO SpA risponderà **entro 10 giorni dal ricevimento** (farà fede la data di protocollo aziendale).

Qualora sia necessario procedere ad ulteriori verifiche, entro detto termine verrà inviata al richiedente una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

E' inteso che, in caso di segnalazioni di disservizi, dopo aver effettuato le opportune verifiche, ConSer VCO SpA, se del caso, darà attuazione all'esecuzione dell'intervento entro 24 ore, senza dover poi procedere a rispondere in forma scritta agli utenti. In caso non sia possibile effettuare l'intervento nei termini stabiliti ne sarà data tempestiva comunicazione al richiedente.

Le richieste/reclami verranno registrate sull'apposito "registro delle segnalazioni e disservizi" nel quale verranno riportati i dati del richiedente (nome, cognome, riferimenti per la risposta): **segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.**

Gli utenti che intendono inoltrare un reclamo potranno utilizzare l'apposito modulo riportato in calce alla presente Carta.

GESTIONE DEI SINISTRI O DEI DANNI A 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. 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 giovedì: dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,00
- ▶ venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 12,00

Tutela dei dati personali - privacy

ConSer VCO SpA rispetta, nei confronti degli utenti, le disposizioni relative alla “tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali” di cui al D. Lgs. 196/2003.

I SERVIZI

I servizi ad oggi gestiti da ConSer VCO SpA in via ordinaria, regolati da apposito *contratto di servizio*, rispondono sostanzialmente alla seguente elencazione:

- a) raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, e di quelli a questi assimilati;
- b) raccolta dei rifiuti urbani differenziati, e di quelli a questi assimilati;
- c) raccolta dei rifiuti ingombranti totalmente o parzialmente recuperabili;
- d) raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, ivi compresi i beni durevoli, totalmente o parzialmente recuperabili;
- 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) spazzamento stradale manuale o meccanico
- i) pulizia spiagge
- j) raccolta di pile e farmaci scaduti
- k) raccolta deiezione canine
- l) raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali
- m) raccolta oli di origine vegetale e minerale presso i centri di raccolta;
- n) pulizia tombini e caditoie stradali
- o) raccolta siringhe abbandonate
- p) gestione centri di raccolta comunali e intercomunali;
- q) taglio superfici a verde pubblico ornamentale di tipo orizzontale
- r) diserbo manuale o meccanico e raccolta fogliame su superfici pubbliche
- s) trasporto e conferimento presso gli impianti di trattamento e/o avvio a recupero delle tipologie di rifiuto recuperabile e presso gli impianti di smaltimento delle tipologie di rifiuto indifferenziato
- t) gestione impianto d'ambito sito in Mergozzo loc. Prato Michelaccio;
- u) gestione impianto d'ambito sito in Domodossola loc. Nosere;
- v) gestione 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 o dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO:

- a) pulizia di suolo ed aree pubbliche, ivi compresi la raccolta ed 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) 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;
- d) sgombero e rimozione neve.

La sede legale e amministrativa di ConSer VCO SpA è ubicata Verbania in Via Olanda, 55.

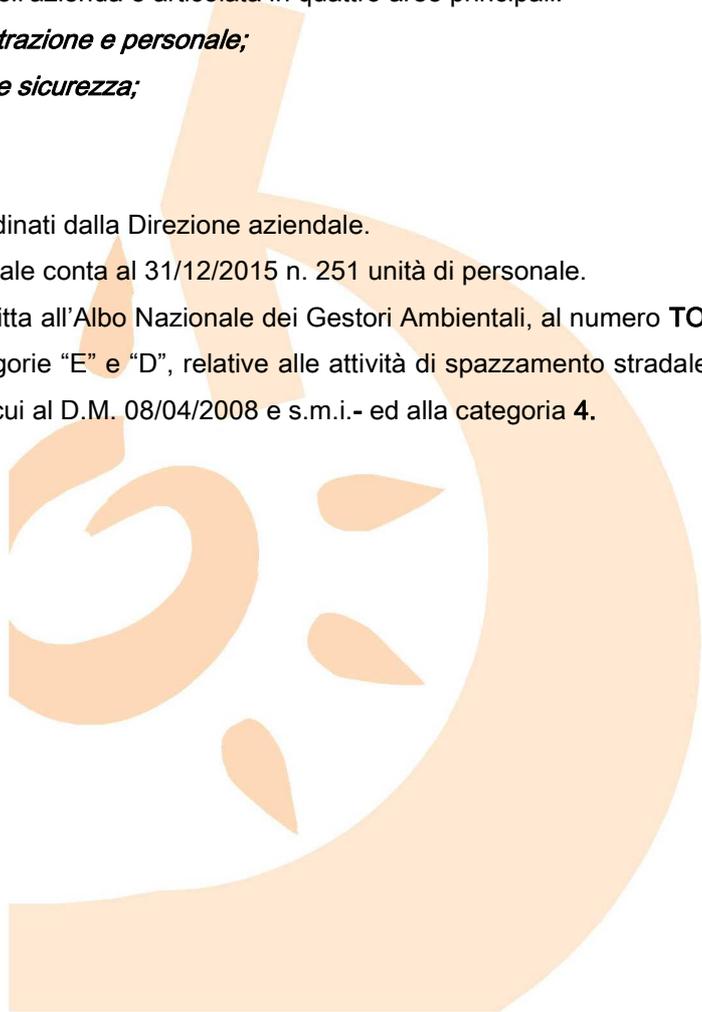
La struttura gestionale dell'azienda è articolata in quattro aree principali:

- **settore amministrazione e personale;**
- **settore acquisti e sicurezza;**
- **settore impianti;**
- **settore raccolta.**

Questi settori sono coordinati dalla Direzione aziendale.

L'organico medio aziendale conta al 31/12/2015 n. 251 unità di personale.

ConSer VCO SpA è iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, al numero **TO/000551**, alla categoria **1** - comprese le sottocategorie "E" e "D", relative alle attività di spazzamento stradale e di gestione dei centri di raccolta comunale di cui al D.M. 08/04/2008 e s.m.i.- ed alla categoria **4**.



SERVIZI DI IGIENE URBANA E AMBIENTALE

ConSer VCO SpA è in grado di fornire alle Amministrazioni committenti la gestione completa del ciclo dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento) ed i servizi accessori di igiene urbana. Il servizio è attivo su tutto il territorio provinciale. Le attività di raccolta vengono effettuate sia tramite contenitori stradali sia tramite ritiro a domicilio, che per alcune tipologie di rifiuto prevede un servizio programmato e/o su richiesta.

L'organizzazione della raccolta è in funzione del sistema territoriale in cui si opera, della concentrazione della popolazione, della tipologia e della quantità dei rifiuti; tutti questi fattori contribuiscono a determinare la frequenza del servizio. La funzionalità dei contenitori stradali è garantita dal monitoraggio sullo stato di manutenzione effettuato dal personale preposto alla raccolta.

L'igienicità del servizio di raccolta tramite contenitori stradali è assicurata con il lavaggio e la disinfezione degli stessi.

I Servizi di Igiene Urbana ed Ambientale si articolano nelle seguenti attività:

- **Gestione dei rifiuti urbani**
- **Pulizia del suolo pubblico**
- **Altri servizi**

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'organizzazione dei servizi è definita dal **contratto di servizio** sottoscritto tra il COUB VCO e la società ConserVCO SpA in data 28/04/2015 a seguito approvazione dell'Assemblea Consortile del COUB VCO con proprio atto deliberativo n. 11 del 30/03/2015.

Nel contratto sono individuate:

- le tipologie dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, postazioni ecologiche, ecc.);
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità ed i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento e lavaggio dei contenitori;
- i servizi aggiuntivi eventualmente prestati.

I rifiuti sono conferiti in appositi contenitori, distinti da colori diversi e da specifiche indicazioni scritte, idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali ed a impedire esalazioni moleste.

Nell'esecuzione delle prestazioni affidate, la società avrà cura di osservare tutti i criteri tecnici ed economici atti ad ottimizzare il servizio nonché ogni conformità con i criteri tecnici regionali contenuti nella DGR n. 32-13426 del 01/03/2010.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

I contenitori per alcune tipologie di rifiuto vengono sottoposti, nei comuni che hanno attivato il servizio, ad interventi di lavaggio con periodicità fissata dalle relative schede tecniche allegate al Contratto di servizio.

La società non svolge i propri servizi nelle seguenti giornate: 01 gennaio, 01 maggio e 25 dicembre. La società si impegna altresì a definire a inizio anno il calendario delle festività nelle quali non si procederà alla raccolta e la conseguente esecuzione di servizi sostitutivi. Il calendario sarà reso disponibile agli utenti consultando il sito internet o chiamando i numeri della società.

Il servizio può essere articolato, a seconda del territorio comunale o di area omogenea interessata, nelle seguenti modalità:

RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI TRAMITE CONTENITORI STRADALI

La raccolta in oggetto avviene mediante contenitori stradali di differente modello. La capacità dei contenitori messi a disposizione varia in relazione alla zona territoriale omogenea di collocazione ed alla densità di popolazione della medesima; **le frequenze di raccolta** variano in relazione al Comune ed alla zona urbana interessata. L'utente può verificare, in relazione al suo comune di residenza, il calendario delle raccolte sul sito internet o chiamando i numeri della società.

RACCOLTA DIFFERENZIATA TRAMITE CONTENITORI STRADALI

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative volte a favorire il recupero di materie ed energia dai rifiuti; per questo motivo, i servizi di raccolta differenziata sono destinati a ricoprire una quota sempre più importante dei servizi di gestione dei rifiuti.

I materiali che vengono raccolti in modo differenziato sono:

Carta – Cartone

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (campane) di colore bianco;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore bianco;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio bianco;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Giornali, riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari**
- **Tetrapak (brik: latte, succhi di frutta, ecc.)**
- **Cartone ondulato per imballaggi, scatoloni**

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si consiglia di conferire il cartone ripiegato, in modo da creare il minimo ingombro.

Vetro

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (campane) di colore verde;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore verde;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio verde;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Bottiglie di tutti i colori e dimensioni**

- Flaconi
- Barattoli per conserve

Nei comuni di Antrona Schieranco, Baceno, Bannio Anzino, Beura Cardezza, Bognanco, Calasca Castiglione, Ceppo Morelli, Craveggia, Crevoladossola, Crodo, Domodossola, Druogno, Formazza, Macugnaga, Malesco, Maserà, Montecrestese, Montescheno, Pallanzeno, Premia, Re, Santa Maria Maggiore, Seppiana, Toceno, Trasquera, Trontano, Vanzone con San Carlo, Varzo, Viganella, Villadossola e Villette il vetro deve essere conferito insieme alle lattine e banda stagnata (multimateriale).

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire il corretto avvio a riciclo, si chiede di **non conferire** nei contenitori per il vetro: ceramiche, pirex, lampadine.

Plastica

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (cassonetti) di colore rosso;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio rosso;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Bottiglie e flaconi con o senza erogatore**
- **Confezioni rigide o flessibili, trasparenti o meno**
- **Buste e sacchetti**
- **Vaschette, barattoli e coperchi**
- **Scatole e contenitori vari**
- **Film e pellicole da imballaggio**
- **Reti per frutta e verdura**
- **Reggette per legatura pacchi**
- **Imballaggi in polistirolo**
- **Cassette di plastica**

Nei comuni di Anzola d'Ossola, Arizzano, Arola, Aurano, Baveno, Bee, Belgirate, Brovello Carpugnino, Cambiasca, Cannero Riviera, Cannobio, Caprezzo, Casale Corte Cerro, Cavaglio Spocchia, Cesara, Cossogno, Cursolo Orasso, Falmenta, Germagno, Ghiffa, Gignese, Gravellona Toce, Gurro, Intragna, Loreglia, Madonna del Sasso, Massiola, Mergozzo, Miazzina, Nonio, Oggebbio, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premeno, Premosello Chiovenda, Quarna Sopra, Quarna Sotto, San Bernardino Verbano, Stresa, Trarego Viggiona, Valstrona, Verbania, Vignone e Vogogna la plastica deve essere conferita insieme alle lattine e banda stagnata (multimateriale leggero).

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si consiglia di schiacciare i contenitori e flaconi prima del conferimento, in modo da creare il minimo ingombro.

Lattine e banda stagnata

- **Lattine in alluminio**
- **Scatolame in metallo per alimenti**

- Scatolame in metallo per alimenti di animali
- Contenitori in banda stagnata

Nei comuni di Anzola d'Ossola, Arizzano, Arola, Aurano, Baveno, Bee, Belgirate, Brovello Carpugnino, Cambiasca, Cannero Riviera, Cannobio, Caprezzo, Casale Corte Cerro, Cavaglio Spocchia, Cesara, Cossogno, Cursolo Orasso, Falmenta, Germagno, Ghiffa, Gignese, Gravellona Toce, Gurro, Intragna, Loreglia, Madonna del Sasso, Massiola, Mergozzo, Miazzina, Nonio, Oggebbio, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premeno, Premosello Chiovenda, Quarna Sopra, Quarna Sotto, San Bernardino Verbanò, Stresa, Trarego Viggiona, Valstrona, Verbania, Vignone e Vogogna le lattine e la banda stagnata devono essere conferite con la plastica, mentre nei comuni di Antrona Schieranco, Baceno, Bannio Anzino, Beura Cardezza, Bognanco, Calasca Castiglione, Ceppo Morelli, Craveggia, Crevaladossola, Crodo, Domodossola, Druogno, Formazza, Macugnaga, Malesco, Masera, Montecrestese, Montescheno, Pallanzeno, Premia, Re, Santa Maria Maggiore, Seppiana, Toceno, Trasquera, Trontano, Vanzone con San Carlo, Varzo, Viganella, Villadossola e Villette devono essere conferite insieme al vetro.

Organico

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio marrone;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- Scarti di verdura
- Gusci d'uova e ossa
- Pane rafferma
- Bucce di agrumi
- Fondi di caffè
- Filtri di tè
- Avanzi di carne, pesce, salumi e formaggi
- Carta assorbente da cucina
- Fiori recisi

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si prega di **non introdurre** i rifiuti all'interno di sacchetti di plastica.

RACCOLTA PORTA A PORTA

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 del contratto di servizio.

Agli utenti sono consegnati contenitori di differente colore e dimensione per il conferimento del rifiuto:

- Contenitore condominiale da 120 o 240 lt o pattumiera familiare da 10 lt aerata o 25 lt di colore marrone (o nero con coperchio marrone) per il rifiuto organico;
- Contenitore condominiale da 240, 360 o 660 lt o pattumiera familiare da 25 lt di colore verde (o nero con coperchio verde) per vetro (e lattine e banda stagnata nella zona dell'Ossola);
- Contenitore condominiale da 240, 360 o 660 lt o pattumiera familiare da 50 lt di colore bianco (o nero con coperchio bianco) per la carta;
- Contenitore condominiale da 360 o 660 lt o sacchi di colore rosso (o nero con coperchio rosso) per la plastica (e lattine e banda stagnata nella zona del Verbano e del Cusio).

È possibile ritirare, presso la sede aziendale o presso gli uffici comunali consorziati, ove previsto, i contenitori per le nuove utenze o sostituire contenitori rotti o danneggiati.

RACCOLTA FRAZIONE VERDE E POTATURE

ConSer VCO SpA provvede ad effettuare il servizio di raccolta a domicilio, o attraverso i centri di raccolta comunali, di sfalci e potature provenienti dal verde privato delle civili abitazioni. Tale servizio è attivo solo nei Comuni che l'hanno espressamente richiesto.

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- Contenitore da 240 lt di colore nero con coperchio giallo
- Contenitore da 70 lt di colore giallo

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Sfalci di giardini**
- **Fiori e piante**
- **Piccole quantità di potature**

RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI: PILE E FARMACI

ConSer VCO SpA. provvede ad effettuare il servizio di raccolta delle pile esauste tramite appositi contenitori posizionati presso i punti vendita.

I punti vendita che intendono richiedere il contenitore o prenotare il servizio di ritiro possono chiamare il numero verde della società.

I farmaci vengono generalmente raccolti in contenitori collocati presso le farmacie oppure presso gli ambulatori.

CENTRI DI RACCOLTA - ECOCENTRI

I Comuni di Anzola d'Ossola, Bannio Anzino (intercomunale), Cannobio, Casale Corte Cerro, Crevoladossola, Domodossola, Gignese, Gravellona Toce, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premia (intercomunale), Stresa, Varzo, Verbania, Villadossola (intercomunale), Viganella

(intercomunale), Villetta (intercomunale) e Vogogna sono dotati di **CENTRI DI RACCOLTA - ECOCENTRI** dove i cittadini potranno conferire gratuitamente le tipologie di rifiuti sotto riportate.

In linea generale, le tipologie di rifiuti conferibili presso gli ecocentri possono essere le seguenti:

- **carta mista, cartone e relativi imballaggi;**
- **vetro piano, relativi imballaggi e rifiuti ingombranti in vetro cavo (damigiane, ecc.);**
- **metalli ferrosi e non ferrosi, compreso lattine e contenitori in acciaio e in alluminio e banda stagnata;**
- **imballaggi metallici vari;**
- **apparecchiature elettriche ed elettroniche;**
- **apparecchiature contenenti CFC quali frigoriferi e congelatori;**
- **plastica (bottiglie e fusti), imballaggi in PP e PE ed in polistirolo;**
- **legno e relativi imballaggi;**
- **rifiuti biodegradabili quali scarti vegetali da interventi di manutenzione di parchi e giardini;**
- **pneumatici;**
- **oli e grassi commestibili (di origine vegetale);**
- **oli e grassi non commestibili (di origine minerale);**
- **batterie ed accumulatori per automezzi;**
- **vernici, inchiostri, adesivi e resine;**
- **pile all'ossido d'argento;**
- **farmaci;**
- **inerti solo provenienti da piccole demolizioni domestiche.**

Ogni singolo centro di raccolta è dotato di un regolamento di gestione che disciplina in modo puntuale i rifiuti conferibili presso lo stesso.

Il servizio reso da tali centri, definiti "**Ecocentri**", integra l'attuale sistema di raccolta e gestione rifiuti ed è svolto a **titolo gratuito** in favore dei soli utenti **residenti e regolarmente iscritti** a ruolo negli elenchi **TARI nei comuni ove gli impianti sono attivi**.

Le modalità di conferimento sono normate da specifici "regolamenti" di funzionamento degli ecocentri, esposti presso gli stessi. L'utente che intenda conferire rifiuti presso l'ecocentro deve qualificarsi al personale di custodia tramite esibizione di carta d'identità o, in taluni casi, esibendo la propria carta dei rifiuti, nonché dichiarare le tipologie di rifiuto e le rispettive indicative quantità. Il personale di custodia può respingere chi non sia in grado di esibire il documento o coloro che intendano conferire rifiuti diversi da quelli previsti dal regolamento. I rifiuti dovranno essere conferiti in maniera differenziata ad opera dell'utente e depositati secondo le indicazioni del personale addetto. Non è ammessa alcuna operazione di separazione all'interno delle aree. Il personale respingerà conferimenti di materiale non conforme.

L'elenco dei siti attivi e più dettagliate informazioni sono disponibili sul sito internet aziendale www.conservco.it o chiamando il numero verde aziendale.

RACCOLTA DI RIFIUTI INGOMBRANTI E R.A.E.E.

ConSer VCO SpA effettua il servizio di raccolta dei beni durevoli (si cita ad esempio l'arredo di un'abitazione o ufficio), allo scopo di rispondere ad 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 il rifiuto ingombrante deve essere esposto, 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.

Nei Comuni che non hanno attivato la raccolta domiciliare per la raccolta dei rifiuti ingombranti e i RAEE il servizio verrà svolto con ECOMOBILE. Gli utenti quindi devono conferire i propri rifiuti in specifico punto di raccolta dove, in base ad un calendario ben preciso ed ad orari stabiliti, verrà posizionato apposito cassone per la raccolta e l'allontanamento dei suddetti materiali.

RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI

Si tratta di un servizio prestato, su richiesta, alle amministrazioni comunali che si trovano a dover procedere ad attività di esumazione.

I rifiuti di esumazione ed estumulazione devono essere conferiti in appositi contenitori forniti a richiesta dall'azienda, idonei per dimensioni, caratteristiche costruttive e conformità alla vigente normativa. L'azienda si occuperà quindi delle operazioni di raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento, nel rispetto delle disposizioni di legge.



PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

ConSer VCO SpA provvede alla pulizia di strade, piazze, marciapiedi, mediante spazzamento manuale o meccanizzato.

Le attività di spazzamento sono avviate solo su parte del territorio provinciale, in relazione alle specifiche richieste delle Amministrazioni Comunali ed ad oggi tali servizi sono effettuati nei Comuni di Baveno, Cannobio, Gravellona, Domodossola, Omegna, Stresa, Verbania.

Le modalità di spazzamento adottate variano in funzione dell'assetto del territorio e delle caratteristiche della viabilità ove si interviene. La frequenza degli interventi varia in funzione della zona cittadina, della tipologia stradale, della densità abitativa e della presenza di scuole, locali pubblici ed attività commerciali.

SPAZZAMENTO MANUALE

É 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 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.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

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

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

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 dei sacchetti in plastica, 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.

PULIZIA DEI MERCATI E POST-MANIFESTAZIONI

Questo servizio consiste nella pulizia dei mercati ed in occasione di manifestazioni pubbliche, sagre ecc. ConSer VCO SpA provvede alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento ed alla pulizia delle aree. Le operazioni di pulizia delle aree mercatali vengono effettuate alla presenza dei vigili urbani che regolano il transito e vietano l'accesso alle aree oggetto del servizio di pulizia.

RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

ConSer VCO SpA effettua anche servizi straordinari per la rimozione di rifiuti abbandonati su suolo pubblico, su specifica segnalazione delle amministrazioni comunali o degli enti competenti e può anche coadiuvare gli stessi nelle attività finalizzate alla verifica di provenienza ed origine dei rifiuti. Il materiale abbandonato verrà recuperato solo se valutato assimilabile al rifiuto urbano e tale, per pericolosità, da non mettere in pericolo la salute dei lavoratori. Diversamente, a seguito di sopralluogo, verrà comunicato all'ufficio comunale di competenza la necessità di affidare incarico a ditta specializzata dotata delle necessarie autorizzazioni.

ALTRI SERVIZI

ConSer VCO SpA si occupa altresì, nell'ambito di quanto stabilito nel contratto di servizio e delle relative schede tecniche, di prestare i seguenti servizi:

TAGLIO SUPERFICI E 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.

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.

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.

RACCOLTA DEIEZIONI CANINE

Il servizio di raccolta deiezioni canine viene effettuato per i Comuni che ne fanno richiesta e comprende la fornitura di dispenser di sacchetti igienici per la raccolta delle deiezioni canine e lo svuotamento dei relativi cestini.

PULIZIA TOMBINI E CADITOIE STRADALI

Il servizio di pulizia tombini 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.

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 allo sgombero della neve, secondo un programma di intervento predisposto dai competenti uffici dei comuni.

RACCOLTA SIRINGHE ABBANDONATE

Il servizio di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico, consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica.

RAPPORTI CON L'UTENZA

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**.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema di raccolta;
- esporre i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali 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.

L'IMPEGNO DI CONSERVICO

Al fine di agevolare gli utenti ad attuare una corretta raccolta differenziata ci impegniamo affinché:

- venga adottato il più possibile, ove compatibile, un sistema porta a porta che agevola la raccolta differenziata;
- venga estesa la rete dei centri di raccolta attrezzati 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;

- la programmazione degli svuotamenti dei centri di raccolta sia tale da garantire all'utenza spazi sempre disponibili ove collocare i propri rifiuti.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni/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 sopra 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. Tale indagine sarà effettuata con cadenza triennale.

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.

TUTELA DELL'UTENZA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato all'ufficio Segreteria di ConSer VCO SpA che si occupa di intrattenere le relazioni con il pubblico e che provvederà alla registrazione della segnalazione.

In caso di segnalazioni relative alla violazione dei principi e standard della carta dei servizi, ConSer VCO SpA si impegna a comunicare per iscritto le determinazioni aziendali assunte entro 20 giorni dalla presentazione. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di tutela.

Il Comitato di tutela è un organismo informale volontario, che può essere convocato su richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie sorte con ConSer VCO SpA. Il Comitato è composto dall'Amministratore Unico di ConSer VCO SpA., che lo presiede, dal Direttore di ConSer VCO SpA o suo delegato, da un rappresentante dell'associazione consumatori presente sul territorio, eventualmente individuata dall'utente, e da un rappresentante delegato del Comune di residenza dell'utente.

ConSer VCO SpA s'impegna, inoltre, a recepire nella presente Carta le proposte e le indicazioni formulate da Autorità ed Enti nonché a recepire eventuali suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori.

Sarà inoltre attuato, a cura delle Autorità ed Enti competenti, un sistema di monitoraggio del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella presente Carta relativamente alla qualità dei servizi.

PENALITÀ

ConSer VCO SpA riconosce ai Comuni Soci il diritto di effettuare controlli, con le modalità e nelle forme previste dal contratto di servizio, in qualsiasi momento, in relazione a tutti i servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli impianti ed attrezzature affidate, nonché alle condizioni di sicurezza dei servizi medesimi.

Qualora dai controlli risulti che la società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti, si darà attuazione ai relativi disposti del *contratto di servizio*.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è applicabile a tutti gli utenti di ConSer VCO SpA che usufruiscono dei servizi di Igiene Ambientale. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di “normalità” del servizio. Le condizioni principali di fornitura dei servizi di igiene ambientale sono riportate nel *contratto di servizio* e costituiscono, parimenti alla presente Carta dei Servizi, strumento di comunicazione e garanzia dei servizi effettuati, nei confronti dell’utenza. La presente Carta dei Servizi 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 comunali e sul sito internet dell’azienda.

