



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

### **Comuni Area omogenea di pianura:**

Albano Vercellese, Alice Castello, Arborio, Asigliano Vercellese, Balmuccia, Balocco, Bianzè, Borgo D'Ale, Borgo Vercelli, Buronzo, Caresana, Caresanablot, Carisio, Casanova Elvo, Cigliano, Civiasco, Collobiano, Costanzana, Crescentino, Crova, Desana, Fontanetto Po, Formigliana, Gattinara, Ghislarengo, Greggio, Guardabosone, Lamporo, Lenta, Lignana, Livorno Ferraris, Lozzolo, Moncrivello, Motta Dei Conti, Olcenengo, Oldenico, Palazzolo Vercellese, Pertengo, Pezzana, Postua, Prarolo, Quarona, Quinto Vercellese, Rive, Roasio, Ronsecco, Rovasenda, Salasco, Sali Vercellese, Saluggia, San Germano Vercellese, San Giacomo Vercellese, Santhià, Serravalle Sesia, Stroppiana, Tricerro, Trino, Tronzano Vercellese, Valduggia, Varallo, Villarboit.

### **Comuni Area omogenea di montagna:**

Alto Sermenza, Boccioleto, Carcoforo, Cellio Con Breia, Cervatto, Cravagliana, Fobello, Mollia, Pila, Piode, Rassa, Rimella, Rossa, Scopa, Vocca, Alagna Valsesia, Scopello, Riva Valdobbia, Campertogno.

(riferimento art. 5 DELIBERAARERA  
N. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022)

## Sommario

<b>1. INQUADRAMENTO GENERALE .....</b>	<b>4</b>
1.1. INTRODUZIONE	4
1.2. LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
1.2.1. Cos'è e a cosa serve	4
1.2.2. Definizioni	5
1.2.3. Principali riferimenti normativi	7
1.2.4. I principi fondamentali	8
1.2.5. Trasparenza e chiarezza	9
1.2.6. Privacy	9
1.3. IL CONSORZIO C.O.VE.VA.R.	10
1.4. I COMUNI E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO	11
1.5. I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI	12
1.5.1. Riferimenti generali	12
1.5.2. I gestori di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade	16
1.5.3. Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune	17
1.6. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO	18
1.7. STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI	19
1.8. DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'	20
<b>2. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI .....</b>	<b>20</b>
2.1. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	20
2.2. VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	21
2.3. RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	21
2.4. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	22
2.5. RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE	23
<b>3. GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI .....</b>	<b>23</b>
3.1. PREMESSE	23
3.2. SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO	23
3.2.1. Modalità gestionali	23
3.2.2. Centri di Raccolta o Ecocentri	25
3.2.3. Centri comunali di prima raccolta	26
3.2.4. Consegna attrezzature	26
3.2.5. Interventi per riparazione contenitori domiciliari	27
3.3. SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SERVIZI A MISURA	27
3.4. ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E CONTROLLORI AMBIENTALI	28
3.5. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	28
3.6. ADEMPIMENTI REGOLAZIONE QUALITA' E RAPPORTI CON UTENZA	28
3.6.1. Collaborazione dell'utenza	28
3.6.2. Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	29
3.6.3. Programma delle attività di raccolta e trasporto	29
3.6.4. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	29
3.6.5. Continuità e regolarità del servizio	29
3.6.6. Controllo dei servizi erogati	30
3.7. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	30

3.8. GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	30
3.8.1. Reclamo scritto	30
3.8.2. Richiesta di informazione scritta	31
3.8.3. Richiesta d'informazione verbale	31
3.8.4. Contenuti e modalità di risposta	32
3.8.5. I disservizi	32
3.8.6. Associazioni dei Consumatori	32
<b>4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....</b>	<b>33</b>
4.1. SITO INTERNET	33
4.2. IL NUMERO VERDE	33
4.2.1. Generalità	33

## **1. INQUADRAMENTO GENERALE**

### **1.1. INTRODUZIONE**

- a. La presente Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (di seguito “Carta della Qualità”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che pone in capo all'Ente territorialmente competente (il Consorzio Obbligatorio Comuni del Vercellese e della Valsesia per la gestione dei rifiuti urbani – C.O.VE.VA.R.) l'obbligo di approvare un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
- b. Il territorio del C.O.VE.VA.R. è caratterizzato da una pluralità di gestori dei singoli servizi; si è pertanto provveduto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
- c. La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.
- d. Il C.O.VE.VA.R., come individuato dall'Allegato A dell'MTR (Metodo Tariffario Rifiuti) deliberato da ARERA svolge la funzione di EGATO, ossia di Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale, quindi Ente Territorialmente Competente.
- e. La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

### **1.2. LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### *1.2.1. Cos'è e a cosa serve*

- a. La Carta della Qualità è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.
- b. La Carta 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.
- c. La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale e, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Potrà altresì essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Consorzio, dal Gestore e dall'utenza.
- d. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Consorzio e dei Gestori.

- e. Si rimanda all'appendice dei singoli Gestori la verifica delle specifiche dei servizi attivati dai Gestori stessi e le relative modalità.

#### 1.2.2. Definizioni

- a. **ARERA** – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).
- b. **Carta della qualità**: è il documento 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 d'Ambito (art. 5 del TQRIF).
- c. **Centro di raccolta** (o "Centro comunale di raccolta" o "Centro consortile di raccolta") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i. 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.
- d. **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;
- e. **Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.
- f. **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);
- g. **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;
- h. **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;
- i. **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;
- j. **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;
- k. **Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

- l. Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- m. **Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).
- n. **Reclamo scritto** – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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.
- f. **Richiesta di attivazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.
- g. **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.
- h. **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;
- i. **Rifiuti urbani** – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.
- j. **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli** - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.
- k. **Rifiuti ingombranti** - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.
- l. **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.
- m. **Sportello fisico** – è un punto di contatto sul territorio con il gestore.
- n. **Sportello on line** – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.
- o. **Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.
- p. **Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.
- q. **Tariffa corrispettiva** – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

- r. **Tariffa puntuale** – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".
- s. **Tempo di recupero** - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.
- t. **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.
- u. **TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- v. **Utente** – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.
- w. **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.
- x. **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.

### *1.2.3. Principali riferimenti normativi*

- a. 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.
- b. Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- c. 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.
- d. 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.

- e. 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”.
- f. 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.
- g. Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- h. Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

#### *1.2.4. I principi fondamentali*

- a. **Tutela dell’ambiente e della salute dei cittadini** > Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a ridurre le esposizioni ambientali di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini. Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell’ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.
- b. **Eguaglianza e imparzialità di trattamento** > L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, razza o religione e mirando ad un comportamento che rispetti i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Nell’erogazione del servizio e nell’interpretazione delle norme generali e specifiche, a parità di condizioni tecniche ed aree omogenee, sono garantiti uguali diritti e uguale trattamento per tutti gli utenti finali senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere. Al fine di promuovere la tutela ambientale in un quadro di sostenibilità sociale, è garantito l’accesso alla fornitura del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilato a condizioni agevolate a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.
- c. **Continuità** > Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.
- d. **Partecipazione** > Persiste l’impegno ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell’utente attraverso l’accesso a informazioni complete, aggiornate e fruibili sulle attività ed i servizi resi, nonché mediante la possibilità di presentare – personalmente o tramite associazioni dei consumatori - reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni tesa a garantire l’attuazione di interventi e riforme a beneficio diretto e indiretto per le future generazioni.
- e. **Efficienza ed efficacia** > Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più



funzionali allo scopo, anche mediante la ricerca di tecnologie aggiornate e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio reso. Viene pertanto adottato un sistema di pianificazione affinché i servizi erogati raggiungano sempre più alti livelli di efficienza ed efficacia nel rispetto degli standard richiesti da Arera.

- f. **Cortesia** > Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile e astenendosi dall'adottare termini specialistici. Laddove questo fosse necessario, il personale si adopera per la comprensione da parte del cittadino delle informazioni fornite ed è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a fornire risposte esaurienti e tempestive alle sue richieste. Viene garantita la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile delle richieste di variazione, di cessazione del servizio, della risposta motivata ai reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.
- g. **Accessibilità** > L'accesso ai servizi erogati è garantito a tutti gli utenti potenzialmente interessati. Vengono messi a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto (per es. Numero Verde telefonico, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti e garantendo, per ciascuna di essi, tempi e termini di utilizzo che consentano all'utente il libero accesso alle informazioni, indipendentemente dalle proprie capacità psico-motorie. Le informazioni, quali ad esempio sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio, devono essere intuitivamente fruibili dall'utente che con semplicità potrà reperirle, acquisirle e comprenderle al fine di poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.
- h. **Semplificazione delle procedure** > L'obiettivo generale è di garantire maggior trasparenza utile anche a semplificare le procedure.
- i. **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.

#### *1.2.5. Trasparenza e chiarezza*

- a. Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. I moduli e i punti di contatto con l'utente sono riportati alle sezioni 4 e 5 del presente documento.
- b. 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 Parte in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

#### *1.2.6. Privacy*

- a. Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e

garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

### **1.3. IL CONSORZIO C.O.VE.VA.R.**

- a. Nel 2006, in applicazione della Legge Regionale n. 24 del 24 ottobre 2002, fu costituito il Consorzio di Bacino denominato Consorzio Obbligatorio Comuni del Vercellese e della Valsesia per la gestione dei rifiuti urbani siglabile "C.O.VE.VA.R."

Ai sensi della Legge Regionale 10 gennaio 2018, n. 1 (Norme in materia di gestione dei rifiuti e servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e modifiche alle leggi regionali 26 aprile 2000, n. 44 e 24 maggio 2012, n. 7) i Comuni della provincia di Vercelli hanno costituito il Consorzio di Area Vasta denominato "C.O.VE.VA.R.", composto dai seguenti Comuni:

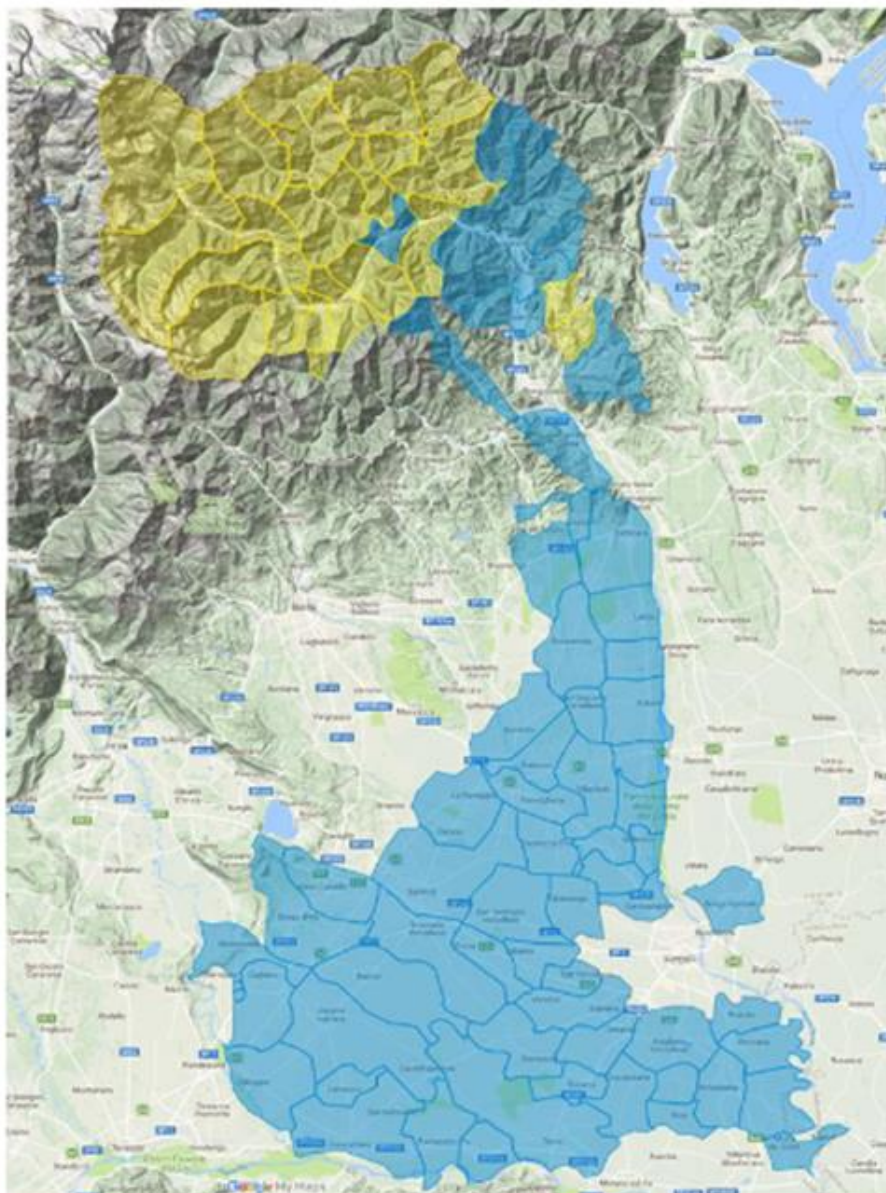
Alice Castello, Balocco, Bianze', Borgo D'ale, Buronzo, Carisio, Cigliano, Crova, Gattinara, Ghislarengo, Lenta, Livorno Ferraris, Lozzolo, Moncrivello, Roasio, San Germano Vercellese, Santhia', Tronzano Vercellese, Villarboit, Albano Vercellese, Arborio, Asigliano Vercellese, Borgosesia, Borgo Vercelli, Caresana, Caresanablot, Casanovaello, Collobiano, Costanzana, Crescentino, Desana, Fontanetopo, Formigliana, Greggio, Lamporo, Lignana, Motta Dei Conti, Olcenengo, Oldenico, Palazzolo Vercellese, Pertengo, Pezzana, Prarolo, Quarona, Quinto Vercellese, Rive, Ronsecco, Rovasenda, Salasco, Salivercellese, Saluggia, San Giacomo Vercellese, Serravalle Sesia, Stroppiana, Tricerro, Trino, Varallo, Vercelli, Alagna Valsesia, Alto Sermenza, Balmuccia, Boccioleto, Campertogno, Carcoforo, Cellio Con Breia, Cervatto, Civiasco, Cravagliana, Fobello, Guardabosone, Mollia, Pila, Piode, Postua, Rassa, Rimella, Rossa, Scopa, Scopello, Valduggia, Vocca.

- b. Il Consorzio ha sede legale in Vercelli in via Giosuè Carducci n. 4.
- c. Il Consorzio, nell'esercizio delle proprie funzioni di governo, assicura obbligatoriamente l'organizzazione dei servizi inerenti alla:
- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
  - riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
  - raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'auto compostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
  - trasporto e avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico e del rifiuto ingombrante;
  - raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati;
  - strutture a servizio della raccolta differenziata;
  - rimozione dei rifiuti abbandonati.
- d. Il C.O.VE.VA.R. si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti e in particolare a monitorare la qualità del servizio reso all'utenza, a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio, a riscontrare le istanze degli utenti.

- e. Il Consorzio persegue l'interesse economico degli utenti nella regolazione della tariffa che dovrà essere la minore e più omogenea possibile, compatibilmente con gli obiettivi di infrastrutturazione e gestione da raggiungere; inoltre, si impegna a proseguire una politica di riqualificazione, salvaguardia e ottimizzazione delle risorse naturali, nell'ambito delle proprie competenze.

#### 1.4. I COMUNI E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

- a. Il territorio, è stato suddiviso in due macro aree: area omogenea di pianura e area omogenea di montagna.
- b. **Area omogenea di pianura** - Elenco dei Comuni appartenenti a questa zona: Albano Vercellese, Alice Castello, Arborio, Asigliano Vercellese, Balmuccia, Balocco, Bianzè, Borgo D'Ale, Borgo Vercelli, Buronzo, Caresana, Caresanablot, Carisio, Casanova Elvo, Cigliano, Civiasco, Collobiano Costanzana, Crescentino, Crova, Desana, Fontanetto Po, Formigliana, Gattinara, Ghislarengo, Greggio, Guardabosone, Lamporo, Lenta, Lignana, Livorno Ferraris, Lozzolo, Moncrivello, Motta Dei Conti, Olcenengo, Oldenico, Palazzolo Vercellese, Pertengo, Pezzana, Postua, Prarolo, Quarona, Quinto Vercellese, Rive, Roasio, Ronsecco, Rovasenda, Salasco, Sali Vercellese, Saluggia, San Germano Vercellese, San Giacomo Vercellese, Santhià, Serravalle Sesia, Stroppiana, Tricerro, Trino, Tronzano Vercellese, Valduggia, Varallo, Villarboit.
- c. **Area omogenea di montagna** - Elenco dei Comuni appartenenti a questa zona: Alto Sermenza, Boccioleto, Carcoforo, Cellio Con Breia, Cervatto, Cravagliana, Fobello, Mollia, Pila, Piode, Rassa, Rimella, Rossa, Scopa, Vocca, Alagna Valsesia, Scopello, Riva Valdobbia, Campertogno.
- d. La mappa seguente contiene una rappresentazione delle due aree omogenee.



## 1.5. I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI

### 1.5.1. Riferimenti generali

- a. L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ETC, che è il C.O.VE.VA.R.) determini 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.

- b. Secondo la definizione data da ARERA, “Il 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.
- c. Il territorio del Consorzio è caratterizzato da una pluralità di Gestori di singoli servizi e si distinguono, in linea generale, come di seguito illustrato.
- **Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: Comune**
  - **Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade: Vedi prospetto seguente**

#	Gestore raccolta e trasporto rifiuti e -Gestore dello spazzamento e lavaggio strade	Approfondimenti
1	ASM Vercelli -	Società Mista
2	RTI IMPRESE	Affidamento mediante gara ad evidenza pubblica
3	Seso Srl	Affidamento in house

- d. Il dettaglio analitico dei Gestori, suddiviso per ciascun Comune, è illustrato nel paragrafo successivo.

## ASM Vercelli

**Multiutility di riferimento** dei servizi pubblici del quadrante nord-orientale del Piemonte.

Opera nei settori dell’energia elettrica, del gas, del servizio ambientale, della gestione dei servizi idrici integrati attraverso un modello di business diversificato, il cui ruolo non è semplicemente legato alle attività che svolge l’azienda, ma si innesta anche su tutte quelle attività che hanno un riflesso sul tessuto sociale e territoriale.

Qualità, sostenibilità e innovazione, ma anche centralità del cliente ed efficienza tecnica, sono valori portanti dell’Azienda che si traducono in un impegno costante e in continua crescita.

L’Azienda è una multiutility capace di creare una vera e propria macchina di servizi pubblici, con 240 dipendenti e una rete di servizi che soddisfano un bacino di circa 100.000 utenti.

I servizi offerti si collocano all’interno delle filiere energetica, idrica e dell’igiene urbana e comprendono la distribuzione dell’energia elettrica e del gas, la gestione del ciclo idrico integrato e dell’igiene urbana ed ambientale: a tali ambiti prevalenti di intervento si aggiungono le attività svolte in altre aree complementari quali la manutenzione delle reti di illuminazione pubblica, degli impianti semaforici e delle lampade votive cimiteriali, la gestione del servizio calore per gli edifici comunali e pubblici.

Lo sviluppo sostenibile, la qualità dei servizi erogati, l’attenzione al territorio ed all’ambiente, la trasparenza, rappresentano da sempre i valori guida che ispirano l’azione quotidiana di ASM Vercelli.

In tal contesto, ASM Vercelli si è dotata di un avanzato Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Il Codice Etico di cui Asm Vercelli si è dotata in conformità al Codice Etico di Iren SpA, è lo strumento che definisce l'insieme dei valori etici e delle responsabilità della Società, individua le regole comportamentali che devono guidare la gestione e i rapporti interni ed esterni, consente di prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 nell'ambito delle specifiche attività svolte da Asm Vercelli.

L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per Asm Vercelli è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società.

200 persone al 31/12/2021

**Oggetto sociale:**

- gestione dei servizi ambientali compreso il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti
- attività di distribuzione di energia elettrica e gas
- gestione del servizio idrico integrato

**Capitale Sociale:** 120.812.720,00 €

**Composizione Societaria:**

- |                      |        |
|----------------------|--------|
| - Ireti S.P.A.       | 59,97% |
| - Comune di Vercelli | 40,00% |
| - Altri              | 0,03%  |

**Certificazioni:**

Lo sviluppo sostenibile, la qualità dei servizi erogati, l'attenzione al territorio ed all'ambiente, la trasparenza, rappresentano da sempre i valori guida che ispirano l'azione quotidiana di ASM Vercelli.

In tal contesto, ASM Vercelli si è dotata di un avanzato Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, certificato secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.**

**Rimeco S.C.**

Società specializzata nella raccolta e trattamento rifiuti comprese le attività finalizzate al recupero di essi e nelle attività di igiene ambientale in genere.

L'obiettivo dell'azienda è quello di fornire servizi qualificati mirati alla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti.

Per questo Rimeco ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest'ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

- **ISO 9001:2015**

- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**

La formazione e l'addestramento del personale, unitamente al costante aggiornamento delle attrezzature, sono gli strumenti di miglioramento dei servizi offerti.

#### ***Iscrizione White List***

L'azienda è iscritta dal 2019 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. Il rinnovo è stato ottenuto in data 15/03/2022 con Prot. n. 0008293.

Ricavi circa 7 M€

Personale n. 120 soci lavoratori/dipendenti

Numero comuni gestiti circa 70

Numero abitanti serviti circa 100.000

#### **San Germano S.p.A.**

L'Azienda in cifre:

- Ricavi: circa 69 M€
- Personale: n. 855 dipendenti
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 386.000
- Numero di comuni gestiti: oltre 100
- Numero di abitanti serviti: circa 700.000

L'ambito gestito da San Germano si configura come **uno degli ambiti più vasti a livello nazionale gestito dal Gruppo Iren**. Il territorio gestito è caratterizzato da notevoli differenze sia come conformazione territoriale, sia come predisposizione al turismo, entrambi fattori che condizionano notevolmente la progettazione dei servizi e lo svolgimento degli stessi.

#### ***Qualità e Sicurezza San Germano S.p.A.***

L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l'efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gestore ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest'ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

**ISO 9001:2015**

**ISO 14001:2015**

**ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**

Inoltre, San Germano S.p.A. ha conseguito la nuova certificazione SA8000, prima norma sulla responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale, applicabile su base volontaria a tutte le aziende

(pubbliche e private), indipendentemente dalle dimensioni, settore di attività e paese. L'obiettivo della SA8000 è quello di ottenere un vantaggio competitivo attraverso il miglioramento delle condizioni di lavoro, dimostrando la piena trasparenza a tutti gli stakeholders in merito alle condizioni di lavoro, di sicurezza e la remunerazione del personale. Il Gestore mette a disposizione degli utenti le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito: <https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>

### **Iscrizione White List**

L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

#### *1.5.2. I gestori di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade*

Il servizio di igiene urbana comprende sia la raccolta e trasporto rifiuti sia lo spazzamento e lavaggio strade. Tali servizi sono affidati, in linea generale, ai seguenti Gestori:

Rif	COMUNE	GESTORE	
1	ALAGNA VALSEZIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
2	ALBANO VERCELLESE	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
3	ALICE CASTELLO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
4	ALTO SERMENZA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
5	ARBORIO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
6	ASIGLIANO VERCELLESE	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
7	BALMUCCIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
8	BALOCCO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
9	BIANZE'	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
10	BOCCIOLETO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
11	BORGO D'ALE	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
12	BORGO VERCELLI	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
14	BURONZO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
15	CAMPERTOGNO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
16	CARCOFORO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
17	CARESANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
18	CARESANABLOT	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
19	CARISIO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
20	CASANOVAELVO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
21	CELLIO con BREIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
22	CERVATTO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
23	CIGLIANO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
24	CIVIASCO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
25	COLLOBIANO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
26	COSTANZANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
27	CRAVAGLIANA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
28	CRESCENTINO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
29	CROVA	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
30	DESANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
31	FOBELLO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.



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

32	FONTANETOPO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
33	FORMIGLIANA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
34	GATTINARA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
35	GHISLARENGO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
36	GREGGIO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
37	GUARDABOSONE	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
38	LAMPORO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
39	LENTA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
40	LIGNANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
41	LIVORNO FERRARIS	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
42	LOZZOLO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
43	MOLLIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
44	MONCRIVELLO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
45	MOTTA DEI CONTI	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
46	OLCENENGO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
47	OLDENICO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
48	PALAZZOLO VERCELLESE	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
49	PERTENGO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
50	PEZZANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
51	PILA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
52	PIODE	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
53	POSTUA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
54	PRAROLO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
55	QUARONA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
56	QUINTO VERCELLESE	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
57	RASSA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
58	RIMELLA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
59	RIVE	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
60	ROASIO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
61	RONSECCO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
62	ROSSA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
63	ROVASENDA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
64	SALASCO	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
65	SALIVERCELLESE	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
66	SALUGGIA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
67	SAN GERMANO VERCELLESE	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
68	SAN GIACOMO VERCELLESE	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
69	SANTHIA'	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
70	SCOPA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
71	SCOPELLO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
72	SERRAVALLE SESIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
73	STROPPIANA	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
74	TRICERRO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
75	TRINO	RTI IMPRESE	ASM VERCELLI SPA
76	TRONZANO VERCELLESE	RTI IMPRESE	SAN GERMANO SPA
77	VALDUGGIA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
78	VARALLO	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
80	VILLARBOIT	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.
81	VOCCA	RTI IMPRESE	RIMECO S.C.

1.5.3. Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune

- a. Ciascun Comune si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

**1.6. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO**

- a. Il C.O.VE.VA.R., ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del C.O.VE.VA.R. n. 26 del 09.05.2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade in SCHEMA I.
- b. In relazione allo schema individuato dal C.O.VE.VA.R. (Schema I) e agli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, la Carta della Qualità esplicita i servizi obbligatori definiti da ARERA.

		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

- c. Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il C.O.VE.VA.R., ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:
- il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
    - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
    - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
    - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
    - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
    - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
  - il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
    - VI. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
    - VII. al ritiro dei rifiuti su chiamata

- VIII. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IX. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- X. alla sicurezza del servizio

### 1.7. STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

- a. Gli standard generali di Qualità definiti da ARERA, in base all'attuale posizionamento nella matrice dello Schema regolatorio del TQRIF con riferimento al livello qualitativo minimo, sono elencati nella tabella seguente.
- b. Sono altresì illustrati gli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni e i relativi Gestori di riferimento dei singoli servizi che attualmente svolgono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di competenza C.O.VE.VA.R.
- c. Obblighi minimali in coerenza allo SCHEMA 1 di qualità approvato da C.O.VE.VA.R.

#	Obbligo	Articolo TQRIF	Schema I	Competenza	Riferimento Carta della Qualità
1	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	<a href="#">Articolo 5</a>	SI	C.O.VE.VA.R.	Presente Documento e Allegati
2	Modalità di attivazione del servizio	<a href="#">Articolo 6, 7</a>	SI	Singolo Comune	§ 2.1
3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<a href="#">Articolo 10, 11</a>	SI	Singolo Comune	§ 2.2
4	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	<a href="#">Articolo 13, 17, 18</a>	SI	Singolo Comune e Gestore del Servizio	§ 2.3
5	Obblighi di servizio telefonico	<a href="#">Articolo 20,22</a>	SI	Singolo Comune e Gestore del Servizio	§ 4.
6	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	<a href="#">Titolo V</a>	SI	Singolo Comune	§ 2.4
7	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<a href="#">Articolo 29, 30</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.2.3
8	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	<a href="#">Articolo 32</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.2.5
9	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<a href="#">Articolo 35.1</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.6.2
10	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 35.2</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.6.3
11	Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 42.1</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.6.4
12	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<a href="#">Articolo 48</a>	SI	Gestore del Servizio	§ 3.7

## 1.8. DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

- a. La presente Carta della Qualità del Servizio ha decorrenza dalla data della sua approvazione.
- b. La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.
- c. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

## 2. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 2.1. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

- a. Le richieste per l'attivazione del servizio devono essere inviate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del Comune di ubicazione dell'immobile entro **novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile**, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo.
- b. In caso di ritardata od omessa richiesta, ai fini sanzionatori ci si attiene alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 684, della legge 27/12/2013, n. 147 (come chiarito con risoluzione n. 2 del 06/08/2019): il termine per la presentazione della dichiarazione Tari è fissato al 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento (ovvero nel diverso termine stabilito dal regolamento comunale).
- c. Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette comunque a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del sito internet del Comune attraverso cui l'utente può richiedere assistenza. In alternativa o in aggiunta allo sportello online, viene previsto uno sportello fisico per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online.
- d. **Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme ai seguenti elementi minimi:
  - il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
  - il codice utente e il codice utenza;
  - la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.
- e. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.
- f. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità

alla consegna da parte dell'utente. È l'utente a dover procurarsi l'attrezzatura presso i seguenti punti distributivi:

Per **ASM Vercelli** presso la portineria della sede operativa sita in Strada per Asigliano 8 13100 Vercelli e presso il Cantiere operativo sito nel Comune di Livorno Ferraris in Via Marchesi di Livorno

Per **RIMECO** presso la sede operativa sita in Varallo Sesia Via Altemberg SNC fraz. Roccapietra

Per **SAN GERMANO** presso il Centro di Raccolta sito nel Comune di Santhià in Corso Vercelli, località San Rocco e presso il Centro di raccolta sito in Via Carso nel Comune di Gattinara

- g. I contenitori carrellati possono essere consegnati a domicilio.
- h. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo da parte del gestore della raccolta.

## 2.2. VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- a. Le richieste per la variazione e cessazione del servizio devono essere inviate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo.
- b. In caso di ritardata od omessa richiesta, ai fini sanzionatori ci si attiene alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 685, della legge 27/12/2013, n. 147: il termine per la presentazione della dichiarazione di variazione Tari è fissato al 30 giugno dell'anno successivo a quello nel corso del quale è intervenuta la variazione.
- c. 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 sopracitato dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- d. 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 dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
- e. Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto precedentemente prescritto.

## 2.3. RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

- a. Il presente paragrafo si applica ai reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati relativi alla gestione del Tributo; per richieste e/o reclami attinenti alla

gestione del servizio di raccolta e spazzamento l'utente deve rivolgersi al Gestore dello stesso.

- b. Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- c. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.
- d. Il Gestore risponde in ordine ai moduli ricevuti con la massima celerità, e comunque non oltre sessanta (60) giorni dalla presentazione dello stesso, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.
- e. L'utente può presentare richiesta di informazioni anche in forma verbale tramite NUMERO VERDE o presso lo sportello fisico dell'Ufficio Comunale di ubicazione dell'immobile o eventuale sportello online dove presente.

#### **2.4. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

- a. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
- b. Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.
- c. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.
- d. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- e. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.
- f. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce altresì all'utente:
  - la definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale);
  - l'accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo minimo pari a 100 euro) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi);
  - la possibilità per l'utente di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati.
- g. Il tempo di risposta alle richieste di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto precedentemente prescritto.

- h. Per ulteriori informazioni a riguardo, è possibile consultare il Regolamento di gestione delle Tariffe dal sito web del Comune di ubicazione dell'immobile o contattare il rispettivo Ufficio Tributi.

## 2.5. RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE

Si rimanda ai riferimenti allegati alla Carta della Qualità.

## 3. GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI

### 3.1. PREMESSE

- a. Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali col Comune e con gli utenti.
- b. Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).
- c. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Il Gestore provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.
- d. È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### 3.2. SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

#### 3.2.1. Modalità gestionali

- a. Il servizio di raccolta viene effettuato con le seguenti modalità, in funzione di quanto concordato in ciascun territorio tra Consorzio, Gestore e Comune.
- b. Il servizio di raccolta viene effettuato con le modalità definite dal Capitolato Speciale d'Appalto del Consorzio Covevar principalmente mediante la raccolta porta a porta e di prossimità di tutte le principali frazioni di rifiuto: carta - plastica - organico - vetro - metalli e non recuperabile, attraverso la fornitura a tutte le utenze domestiche e non domestiche di contenitori/sacchi dedicati alle diverse frazioni, da conservare in luogo privato ed esporre nei tempi e luoghi stabiliti dai calendari delle raccolte pubblicati sul sito internet di Covevar e dei gestori.

Tipologia di rifiuto	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
----------------------	-------------------	-----------------------

Rifiuti biodegradabili di cucine e mense	Due volte alla settimana	Due volte alla settimana
Rifiuti di carta e cartone	Ogni 14 giorni	-
Rifiuti di imballaggi in plastica	Ogni 14 giorni	Ogni 14 giorni
Rifiuti di vetro	Ogni 14 giorni	Ogni 14 giorni
RUR	Ogni 14 giorni	Una volta alla settimana
Tessili sanitari*	Una volta alla settimana	-
Rifiuti di carta	-	Ogni 14 giorni
Rifiuti di cartone	-	Una volta alla settimana

\*Servizio di raccolta tessili e sanitari: servizio su attivazione sulla base di una richiesta che la singola utenza rivolge al Covevar che autorizza il gestore ad effettuare il servizio. L'utenza richiedente compila un'autocertificazione che presenta al proprio Comune di riferimento in sede di ritiro della fornitura di sacchi dedicata. Nel caso di attivazione del servizio di raccolta dei tessili sanitari il servizio è previsto una volta alla settimana indipendentemente dalla tipologia di utenza interessata.

- c. Case sparse: nelle utenze definite "case sparse" i servizi di raccolta attivi hanno frequenza di una volta al mese ad esclusione del servizio di raccolta del rifiuto organico che non è previsto in quanto attiva la modalità di auto compostaggio.
- d. Servizio di raccolta pile e farmaci: il servizio ha cadenza pari ad una volta al mese e/o all'occorrenza in relazione al livello di riempimento del contenitore. I contenitori dedicati sono posizionati presso li rivenditori dei beni da cui si originano i predetti rifiuti.
- e. Raccolta ingombranti/RAEE: raccolta a domicilio di materiale ingombrante/RAEE ovvero tutti i materiali e gli oggetti che, per dimensione o per altri motivi, non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti. Il servizio prevede il ritiro a domicilio, prenotando la raccolta al Numero Verde con un limite di tre (3) pezzi per ciascun ritiro di lunghezza non superiore a 2,50 mt e/o due metricubi. Il ritiro dei rifiuti ingombranti/RAEE avviene esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..). Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti, pari a quattordici (14) giorni lavorativi (giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì), è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- f. i dati identificativi dell'utente: il nome ed il cognome e il codice fiscale; il codice utente; il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- g. i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.
- h. Raccolta di prossimità in Valsesia - Utenze Domestiche: Il servizio viene svolto principalmente mediante la modalità della prossimità con batterie di contenitori carrellati posizionati in luoghi determinati di ciascun Comune. Le frequenze dei servizi ed i giorni di raccolta sono indicati per ogni Comune negli appositi calendari dei servizi pubblicati sul sito di Covevar.
- i. Raccolta di prossimità in Valsesia - Utenze non Domestiche: Il servizio è principalmente di tipo domiciliare con le stesse frequenze del servizio di prossimità delle utenze domestiche.



### 3.2.2. Centri di Raccolta o Ecocentri

- a. Sul territorio sono presenti diversi Centri Consortili di Raccolta a disposizione dei cittadini, in cui è possibile conferire i rifiuti differenziati per tipologia, ai fini del riciclo ed invio a recupero e/o smaltimento finale degli stessi.
- b. Il Centro Consortile di raccolta dei rifiuti urbani costituisce uno strumento a supporto della raccolta differenziata ed integra le raccolte differenziate svolte con servizio di prossimità stradale, porta a porta o con altri sistemi. La sua gestione è attività di pubblico interesse e deve essere condotta assicurando un'elevata protezione dell'ambiente e controlli a tal fine efficaci.
- a. In merito alle modalità di conferimento e/o altre specifiche si fa riferimento al Regolamento per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani.
- b. Sono autorizzati ad accedere e a conferire rifiuti i seguenti soggetti:
  - 1) le persone fisiche (utenze domestiche) iscritte a ruolo dei contribuenti TARI o altra Tariffa vigente per la gestione dei rifiuti urbani ai sensi dei vigenti Regolamenti comunali dei Comuni convenzionati, residenti, domiciliate o comunque, detentrici anche a tempo determinato di locali nei Comuni Convenzionati;
  - 2) le persone giuridiche (utenze non domestiche comunicate preventivamente dal Comune ed inviate dal COVEVAR) elencate nell'Allegato L-quinquies del D.lgs. n.152/2006, iscritte a ruolo dei contribuenti TARI (o altra Tariffa vigente per la gestione dei rifiuti urbani ai sensi dei vigenti Regolamenti comunali) e con sede fisica nei Comuni Convenzionati, produttori dei rifiuti di tipo urbano nel rispetto di quanto previsto all' Allegato L-quater, D.lgs. n.152/2006 e s.m.i e in regola con l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali della Camera di Commercio
  - 3) Le Amministrazioni Comunali dei Comuni Convenzionati, nel rispetto delle modalità di trasporto stabilite per legge.
  - 4) Il gestore del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani.
  - 5) I distributori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, nonché gli installatori e i centri di assistenza con unità locale ubicata nel territorio del C.O.VE.VA.R., iscritti all'Albo Gestori Ambientali nella CATEGORIA 3bis (RAEE – gestione di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) che effettuino la richiesta di conferimento tramite il sito internet del CDC-RAEE (<https://www.cd craee.it>) .
- c. L'indirizzo, gli orari di apertura e la tipologia dei materiali conferibili sono reperibili visitando le pagine dei siti web dei gestori e del Covevar o contattando i numeri verdi dei gestori (vedi Parte 4 del presente documento - Punti di Contatto con l'utente).
- d. I materiali conferibili nei Centri di raccolta dalle utenze domestiche sono i seguenti:
  - imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
  - imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
  - imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
  - imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
  - imballaggi in materiali misti (codice CER 15 01 06)
  - imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
  - rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
  - rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
  - frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
  - abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)

- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
  - rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23\*, 20 01 35\* e 20 01 36)
  - oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
  - oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26\*)
  - vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27\* e 20 01 28)
  - farmaci (codice CER 20 01 32)
  - batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 33\*, 20 01 34);
  - rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
  - rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
  - rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
  - sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
  - ingombranti (codice CER 20 03 07)
  - cartucce toner esaurite (codice CER 16 02 16)
  - Pneumatici fuori uso (codice CER 16 01 03)
  - rifiuti misti provenienti da attività di costruzione e demolizione (codice CER 17 01 07)
  - imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze (codice CER 15 01 10)
- e. Ai fini di una corretta gestione dei rifiuti urbani sono fissati dei limiti quantitativi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche riportate nel Regolamento di gestione dei centri di raccolta consortili
- f. Il Centro di Raccolta deve garantire la suddivisione dei RAEE in maniera conforme ai Raggruppamenti di cui al D.M. n.185 del 25 settembre 2007 ed adottare tutte le precauzioni operative in modo tale da preservarne l'integrità.
- g. L'accesso ai centri consortili di raccolta avviene attraverso esibizione di un documento di identità o badge di identificazione, in modo da poter verificare i requisiti di accesso

### *3.2.3. Centri comunali di prima raccolta*

- a. Su richiesta del Consorzio, possono essere allestiti CCPR attraverso il posizionamento di n. 4 cassoni che possono essere utilizzati per il conferimento di rifiuti a discrezione di ciascuna singola Amministrazione Comunale.

### *3.2.4. Consegna attrezzature*

- a. La consegna delle attrezzature è quella che si riferisce alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni di utenze domestiche e non domestiche ed alla sostituzione/aggiunta di contenitori. In caso di necessità di aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo.
- b. La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni viene presentata al gestore, attraverso richiesta ai numeri verdi dedicati, via mail o direttamente presso i punti di ritiro dedicati.

- c. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
- d. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- e. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

#### *3.2.5. Interventi per riparazione contenitori domiciliari*

- a. In caso di rottura del contenitore o in caso di necessità di manutenzione, senza variazione di volumetria, l'utente può farne segnalazione ai numeri verdi che provvederanno ad inserire l'intervento nell'apposita programmazione;
- b. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
- c. Il tempo di intervento in caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di quindici (15) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- d. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

### **3.3. SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SERVIZI A MISURA**

- a. Sulla base di quanto regolamentato dal Capitolato Speciale d'Appalto, le Amministrazioni Comunali hanno la possibilità di attivare i seguenti servizi a misura, la cui pianificazione viene in caso di attivazione, concordata con il richiedente e comunque comunicata al gestore:
  - raccolta degli scarti vegetali: viene attivata previa richiesta da parte dell'utenza al proprio Comune di riferimento
  - raccolta e trasporto di rifiuti di mercati e fiere, sagre feste e manifestazioni
  - lavaggio di sottopassi, sovrappassi gallerie e porticati
  - fornitura ed installazione di Doggy Box e fornitura sacchetti
  - vuotatura di cestini gettacarte
  - raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali
  - rimozione di rifiuti abbandonati
  - pulizia e spurgo di sistemi di deflusso di acque bianche
  - diserbo
  - raccolta e trasporto rifiuti da esumazione ed estumulazione
  - spazzamento manuale
  - spazzamento meccanizzato
  - ecomobile

### 3.4. ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E CONTROLLORI AMBIENTALI

- a. Sulla base di quanto indicato dal Capitolato Speciale d'Appalto il gestore provvede al lavaggio ed alla sanificazione dei contenitori carrellati 4 volte all'anno per l'organico e il non recuperabile, 2 volte all'anno per carta plastica e vetro.
- b. È previsto un sistema di controlli per verificare eventuali errori di conferimento da parte degli utenti, le aziende compilano una reportistica per condividere i risultati evidenziati dal monitoraggio che viene condivisa con il Consorzio. Le campagne devono essere in numero di 2 all'anno a distanza di almeno 3 mesi una dall'altra e devono coinvolgere un campione pari almeno a 300 utenze all'anno. Vengono inoltre effettuate due analisi merceologiche ogni sei mesi con lo scopo di accertare la presenza di rifiuti differenziabili nell'RSU; il campione deve essere rappresentativo e pari almeno a 200 kg di materiali.
- c. Per il monitoraggio ed il controllo del territorio, in particolare dei luoghi sensibili che per loro caratteristiche intrinseche (isolati, poco illuminati, aree artigianali) sono spesso oggetto di abbandono indiscriminato di rifiuti è prevista l'installazione sul territorio, in accordo ed in luoghi indicati dalle Amministrazioni Comunali di un sistema di videosorveglianza costituito da dispositivi mobili del tipo fototrappole e/o videocamere.

### 3.5. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- a. I servizi svolti dai gestori sono fortemente condizionati dalle modalità di fruizione da parte degli utenti, per questo le Aziende si impegnano a diffondere le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi utilizzando appropriati strumenti di comunicazione, in particolare:
  - Siti Web
  - Campagne di Comunicazione
  - Comunicazione ad hoc
  - Servizi di ritiro su chiamata
- b. La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente contiene i seguenti dati obbligatori:

- ✓ i dati identificativi dell'utente: il nome ed il cognome e il codice fiscale; il codice utente; il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- ✓ i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

### 3.6. ADEMPIMENTI REGOLAZIONE QUALITA' E RAPPORTI CON UTENZA

#### 3.6.1. Collaborazione dell'utenza

- a. La partecipazione attiva del cliente/utente viene garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e i reclami, nonché da periodiche indagini per rilevare il giudizio degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul funzionamento dei canali di ascolto.
- b. Grazie alle indicazioni dei cittadini i gestori sono in grado di individuarne le aspettative, raccogliergli i suggerimenti e tradurne i risultati in specifici progetti di miglioramento.

- c. Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.
- d. In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.
- e. Per rispettare gli impegni presi con la Carta della qualità dei servizi e ottenere buoni risultati, i gestori hanno bisogno anche della collaborazione dei cittadini, collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:
  - separare correttamente i rifiuti e conferirli nei giusti contenitori della raccolta differenziata;
  - mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
  - osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
  - preservare la pulizia di strade, giardini e di altre aree pubbliche;
  - rispettare i giardini ed il verde pubblico;
  - non abbandonare i rifiuti ingombranti;
  - raccogliere sempre gli escrementi dei propri animali;
  - non parcheggiare davanti ai cassonetti o nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade;
  - segnalare disfunzioni al Numero Verde

#### *3.6.2. Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità*

- a. Sul sito internet dei Gestori e di COVEVAR è possibile visionare la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità che indica, per ciascuna di esse, la localizzazione, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte.

#### *3.6.3. Programma delle attività di raccolta e trasporto*

- a. Sul sito internet del Gestore è possibile visionare il programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani sul territorio.

#### *3.6.4. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*

- a. Sul sito internet del Gestore è possibile verificare la possibilità di attivazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade che essendo servizi a misura (vedi specifico paragrafo) vengono attivati solo su richiesta delle Amministrazioni Comunali con pianificazione e modalità concordate di volta in volta.

#### *3.6.5. Continuità e regolarità del servizio*

- a. Il Gestore predispose il programma di svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento reperibile sul proprio sito internet, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività, permettendo, quindi, l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

- b. Il Gestore si impegna a svolgere i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa che monitora il regolare svolgimento dei servizi.
- c. Nel caso di disservizi, causati da imprevisti e/o eventi non programmabili, l'azienda si impegna a adottare le misure e quanto necessario per ridurre al minimo i disservizi.
- d. Nel caso di astensione dal lavoro per sciopero, verranno garantiti i servizi minimi previsti per legge e le utenze saranno informate attraverso i siti internet dei gestori e sui mass media.

#### *3.6.6. Controllo dei servizi erogati*

- a. Al fine di promuovere la tutela degli interessi di utenti, il controllo circa la corretta erogazione e Qualità del Servizio avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:
  - audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ai fini del mantenimento delle certificazioni
  - Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
  - Indagini customer satisfaction con cadenza biennale
  - Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti
  - Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet dei gestori.
- b. Tale controllo può altresì avvenire per tramite dei medesimi utenti anche attraverso la condivisione trasparente degli strumenti indicati sui siti internet dei Gestori.

### **3.7. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

- a. Per le richieste di pronto intervento relative a:
  - la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
  - per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;è stato predisposto un Numero Verde dedicato raggiungibile 24 ore su 24 e contattabile dalle Forze dell'ordine.
- b. Il numero non potrà accettare richieste di intervento da utenze diverse da quelle precedentemente indicate.

### **3.8. GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

#### *3.8.1. Reclamo scritto*

- a. Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:
  - Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
  - Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
  - Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini)

- Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
  - Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
  - Impossibilità a contattare il Numero Verde
  - Altro
- b. Il reclamo scritto può essere presentato anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.
- c. Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- d. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Il reclamo può essere presentato anche tramite le Associazioni dei consumatori elencate all'art. 3.8.6 seguente.

#### *3.8.2. Richiesta di informazione scritta*

- a. La richiesta d'informazione scritta, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:
- Raccolta e trasporto rifiuti
  - Spazzamento e lavaggio strade
  - Centri di raccolta
  - Raccolta differenziata
  - Altro
- b. Il modulo potrà essere scaricato con le seguenti modalità:
- Per i comuni gestiti da ASM: ASM Vercelli Spa | Modulo segnalazioni
  - Per i Comuni gestiti da San Germano: Raccolta rifiuti (irenambiente.it) digitando il proprio Comune
  - Per i comuni gestiti da Rimeco: contattando direttamente il numero verde 800003955 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; l'impiegata provvederà alla compilazione del modulo con le richieste
- c. La richiesta di informazioni scritta può essere presentata anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.
- d. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.
- e. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

#### *3.8.3. Richiesta d'informazione verbale*

- a. La presentazione di una richiesta di informazioni verbale, attraverso il contatto telefonico al Numero Verde del gestore, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

#### *3.8.4. Contenuti e modalità di risposta*

- a. I contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:
  - il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
  - il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- b. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta il gestore fornirà, oltre agli elementi di cui al precedente comma:
  - la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
  - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - l'elenco della eventuale documentazione allegata.

#### *3.8.5. I disservizi*

- a. Per disservizio si intende 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.
- b. L'intervento per disservizio può essere richiesto dall'utente per:
  - Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico) riferito alla seguente tipologia di rifiuto: carta-cartone, organico, plastica e metallo, indifferenziato, vetro, verde e sfalci, mancato ritiro ingombranti, pile, farmaci.
  - Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico).
- c. Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.
- d. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- e. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- f. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

#### *3.8.6. Associazioni dei Consumatori*



- a. L'utente potrà altresì rivolgersi per eventuali reclami e segnalazioni alle Associazioni dei Consumatori.
- b. Gli sportelli del consumatore sono gestiti dalle Associazioni di tutela dei consumatori e utenti. Il consumatore si può rivolgere agli sportelli via telefono, posta elettronica e fax oppure recandosi di persona negli orari di apertura al pubblico.
- c. Gli sportelli del consumatore accreditati nella Regione Piemonte sono elencati alla pagina dedicata del sito della Regione Piemonte al seguente link: <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/diritti-politiche-sociali/diritti/tutela-consumatore/gli-sportelli-consumatore-accreditati>.

## 4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

### 4.1. SITO INTERNET

- a. Sul sito internet di ogni Gestore, nella Parte trasparenza rifiuti Arera, saranno reperibili le informazioni relative ai punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.
- b. Di seguito i link ai siti dei gestori:
  - Comuni gestiti da ASM [www.asmvercelli.it](http://www.asmvercelli.it)
  - Comuni gestiti da San Germano- Raccolta rifiuti [www.irenambiente.it](http://www.irenambiente.it)
  - Comuni gestiti da Rimeco [www.rimeco.net](http://www.rimeco.net)

### 4.2. IL NUMERO VERDE

#### 4.2.1. Generalità

- a. Il numero Verde consente all'utente di chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata, chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o loro sostituzione (purché senza variazione di volumetria).
- b. Attraverso il numero verde sarà possibile altresì effettuare reclami riguardanti ogni singolo servizio, compresa l'attività di gestione tariffe, la cui responsabilità resterà comunque in capo al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- c. Il servizio telefonico consente all'utente di chiedere informazioni e istruzioni in riferimento a:
  - frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
  - 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 ed elenco dei rifiuti conferibili;
  - 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;
  - eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e eventuali modalità per l'ottenimento della compostiera.

- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

d. I numeri verdi da contattare\*:

✓ Comuni gestiti da ASM	<b>800 777 171</b>
✓ Comuni gestiti da San Germano	<b>800 057 577</b>
✓ Comuni gestiti da Rimeco	<b>800 003 955</b>

*\*vedi allegato*

## 5. MODULI

Vedi documentazione allegata

- Moduli reclami

## NUMERO VERDE DI RIFERIMENTO

- 1 ASM VERCELLI S.p.A.
- 2 SAN GERMANO S.p.A.
- 3 RIMECO S. C.

3	ALAGNA VALSESIA	800 003 955
2	ALBANO VERCELLESE	800 057 577
2	ALICE CASTELLO	800 057 577
3	ALTO SERMENZA	800 003 955
2	ARBORIO	800 057 577
1	ASIGLIANO VERCELLESE	800 777 171
3	BALMUCCIA	800 003 955
2	BALOCCO	800 057 577
1	BIANZÈ	800 777 171
3	BOCCIOLETO	800 003 955
2	BORGO D'ALE	800 057 577
1	BORGOVERCELLI	800 777 171
3	BREIA / CELLIO	800 003 955
2	BURONZO	800 057 577
3	CAMPERTOGNO	800 003 955
3	CARCOFORO	800 003 955
1	CARESANA	800 777 171
1	CARESANABLOT	800 777 171

2	CARISIO	800 057 577
2	CASANOVA ELVO	800 057 577
3	CERVATTO	800 003 955
1	CIGLIANO	800 777 171
3	CIVIASCO	800 003 955
2	COLLOBIANO	800 057 577
1	COSTANZANA	800 777 171
3	CRAVAGLIANA	800 003 955
1	CRESCENTINO	800 777 171
2	CROVA	800 057 577
1	DESANA	800 777 171
3	FOBELLO	800 003 955
1	FONTANETTO PO	800 777 171
2	FORMIGLIANA	800 057 577
2	GATTINARA	800 057 577
2	GHISLARENGO	800 057 577
2	GREGGIO	800 057 577
3	GUARDABOSONE	800 003 955
1	LAMPORO	800 777 171
2	LENTA	800 057 577
1	LIGNANA	800 777 171
1	LIVORNO FERRARIS	800 777 171
2	LOZZOLO	800 057 577
3	MOLLIA	800 003 955
2	MONCRIVELLO	800 057 577
1	MOTTA DE' CONTI	800 777 171
2	OLCENENGO	800 057 577
2	OLDENICO	800 057 577
1	PALAZZOLO VERCELLESE	800 777 171
1	PERTENGO	800 777 171
1	PEZZANA	800 777 171
3	PILA	800 003 955

3	PIODE	800 003 955
3	POSTUA	800 003 955
1	PRAROLO	800 777 171
3	QUARONA	800 003 955
2	QUINTO VERCELLESE	800 057 577
3	RASSA	800 003 955
3	RIMELLA	800 003 955
1	RIVE	800 777 171
2	ROASIO	800 057 577
1	RONSECCO	800 777 171
3	ROSSA	800 003 955
2	ROVASENDA	800 057 577
2	SALASCO	800 057 577
1	SALI VERCELLESE	800 777 171
1	SALUGGIA	800 777 171
2	SAN GERMANO VERCELLESE	800 057 577
2	SALI VERCELLESE	800 777 171
1	SALUGGIA	800 777 171
2	SAN GERMANO VERCELLESE	800 057 577
2	SAN GIACOMO VERCELLESE	800 057 577
2	SANTHÌÀ	800 057 577
3	SCOPA	800 003 955
3	SCOPELLO	800 003 955
3	SERRAVALLE SESIA	800 003 955
1	STROPPIANA	800 777 171
1	TRICERRO	800 777 171
1	TRINO	800 777 171
2	TRONZANO VERCELLESE	800 057 577
3	VALDUGGIA	800 003 955
3	VARALLO	800 003 955
2	VILLARBOIT	800 057 577
3	VOCCA	800 003 955

## CENTRI DI RACCOLTA

### TRINO

via della Repubblica, 11

800-777171

### GATTINARA

via Carso

800-057577

### STROPPIANA

strada vicinale vecchia Caresana

800-777171

### SANTHÌÀ

corso Vercelli, località San Rocco

800-057577

### VERCELLI

Via Ettore Ara

800-777171

### VARALLO

via Altenberg fraz. Roccapietra

800-003955

## MODULI

È predisposta, di seguito, la modulistica costituita dai seguenti documenti:

<b>Modulo 1</b>	DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza domestica
<b>Modulo 1 bis</b>	DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza non domestica
<b>Modulo 2</b>	RECLAMO, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - TARI
<b>Modulo 3</b>	RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI
<b>Modulo 4</b>	INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

**DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE  
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI  
-UTENZA DOMESTICA-**

**Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:**

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del proprio Comune di residenza
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del proprio Comune di residenza

**IL DICHIARANTE** (persona fisica):

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>	
<b>Nato/a a</b>	<b>Nato/a il</b>	
<b>Codice fiscale</b>	<b>Recapito telefonico</b>	
<b>Indirizzo di residenza</b>	<b>Indirizzo e-mail</b>	
<b>Indirizzo di recapito</b> (se diverso dall'indirizzo di residenza)	<b>Modalità di recapito</b>	
	<input type="checkbox"/> Cartacea	<input type="checkbox"/> e-mail

**RICHIEDE LA SEGUENTE OPERAZIONE AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI:**

- Nuova attivazione**
- Voltura/Subentro** (indicare il precedente intestatario):

\_\_\_\_\_

- Cessazione**

- indicare il codice utente: \_\_\_\_\_
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_

- Variazione**

- indicare il codice utente: \_\_\_\_\_
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_

**CON DECORRENZA A FAR DATA DAL** \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

DICHIARA, AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI, L'OCCUPAZIONE O DETENZIONE DELLA SEGUENTE UTENZA:

Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico	nel Comune di
<b>Tipologia Utenza</b>	<b>Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali</b>
<input type="checkbox"/> Domestica residente <input type="checkbox"/> Domestica non residente	<input type="checkbox"/> Proprietà <input type="checkbox"/> Uso/Usufrutto <input type="checkbox"/> Locazione <input type="checkbox"/> Comodato <input type="checkbox"/> Altro _____

**DATI CATASTALI:**

Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ

*Copia della presente dichiarazione dovrà essere conservata come ricevuta comprovante l'avvenuta presentazione della medesima.*

Compilazione riservata all'Ufficio
Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____
Codice identificativo della prestazione: _____
Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____
Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____
Data ricevimento richiesta: _____
Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità: _____ _____
Riduzione ...% per utenza non stabilmente attiva (non residente, residente all'estero, seconda casa di residente) Riduzione ...% per zona non servita (abitazioni situate oltre .... mt dal più vicino punto di raccolta individuato dal Gestore) Altro: _____
Responsabile del procedimento
Istruttore della pratica

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.



**DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O  
CESSAZIONE  
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI  
-UTENZA NON DOMESTICA**

**Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:**

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del proprio Comune di residenza
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del proprio Comune di residenza

**IL DICHIARANTE** (ditta individuale, legale rappresentante, presidente):

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>	
<b>Nato/a a</b>	<b>Nato/a il</b>	
<b>Codice fiscale</b>	<b>Recapito telefonico</b>	
<b>Indirizzo di residenza</b>	<b>Indirizzo e-mail</b>	
<b>Indirizzo di recapito</b> (se diverso dall'indirizzo di residenza)	<b>Modalità di recapito</b>	
	<input type="checkbox"/> Cartacea	<input type="checkbox"/> e-mail

**SOCIETA' – ASSOCIAZIONE – ENTE NON COMMERCIALE:**

<b>Denominazione/Ragione sociale</b>	<b>Domicilio Fiscale</b>
<b>Codice Fiscale</b>	<b>Partita IVA</b>
<b>E-mail</b>	<b>Pec</b>

**PROPRIETARIO IMMOBILE** (compilare solo se diverso dai dati sopra riportati):

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>
<b>Codice Fiscale</b>	<b>Indirizzo residenza</b>
<b>E-mail</b>	<b>Recapito telefonico</b>

ALTRI CONTITOLARI:

Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso
Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso
Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso

**RICHIEDE LA SEGUENTE OPERAZIONE AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI:**

- Nuova attivazione**
- Voltura/Subentro** (indicare il precedente intestatario e C.F.): \_\_\_\_\_  
(indicare il subentrante e C.F.) \_\_\_\_\_
- Cessazione** - indicare il codice utente: \_\_\_\_\_  
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_
- Variazione** - indicare il codice utente: \_\_\_\_\_  
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_

**CON DECORRENZA A FAR DATA DAL** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**DICHIARA, AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI, L'OCCUPAZIONE O DETENZIONE DELLA SEGUENTE UTENZA:**

Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico	nel Comune di
Attività prevalentemente svolta nei locali	Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali
<input type="checkbox"/> Agricola	Descrizione attività:
<input type="checkbox"/> Industriale	.....
<input type="checkbox"/> Artigianale	.....
<input type="checkbox"/> Commerciale	.....
<input type="checkbox"/> Di Servizio	.....
<input type="checkbox"/> Associazione o Ente similare	Codice Ateco:
<input type="checkbox"/> Professionista iscritto ad Albi o Collegi	.....

**DATI CATASTALI:**

inserire nella casella A: 1 = superfici produttive di rifiuti urbani con raccolta e smaltimento mediante il servizio pubblico, 2 = superfici produttive di rifiuti promiscui (urbani e speciali) con raccolta e smaltimento sia del servizio pubblico che di quello privato; 3= superfici produttive di rifiuti speciali pericolosi il cui smaltimento è a carico del soggetto che li produce (nel caso di dichiarazione di superfici ricadenti ai punti n.2 e n.3 dovrà essere allegata la documentazione atta a comprovare la tipologia di rifiuti prodotti, M.U.D. e formulario e una planimetria nella qualesia delimitata tale area); nelle caselle da “foglio” a “rendita catastale” i dati rinvenibili sulla visura catastale o sull'atto di compravendita;  
nella casella MQ i metri quadri calpestabili di tutti i locali principali ed accessori.

A	Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ*

\* la superficie è costituita da quella calpestabile di tutti i locali ed aree suscettibili di produrre rifiuti.

**CATEGORIE DI ATTIVITA' ai sensi del D.P.R. 158/99 e s.m.i.** (barrare la categoria di attività esercitata in prevalenza con riferimento ad eventuali sottocategorie approvate dai singoli Comuni):

Codice	Tipologia attività per i Comuni > 5.000 abitanti
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Cinematografi e teatri
3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta
4	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
5	Stabilimenti balneari
6	Esposizioni, autosaloni
7	Alberghi con ristorante
8	Alberghi senza ristorante
9	Case di cura e riposo
10	Ospedali
11	Uffici, agenzie
12	Banche, istituti di credito e studi professionali
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato
16	Banchi di mercato beni durevoli
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
20	Attività industriali con capannoni di produzione
21	Attività artigianali di produzione beni specifici
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
23	Mense, birrerie, burgerherie
24	Bar, caffè, pasticceria
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
26	Plurilicenze alimentari e/o miste
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
28	Ipermercati di generi misti
29	Banchi di mercato genere alimentari
30	Discoteche, night club

**CATEGORIE DI ATTIVITA'** ai sensi del **D.P.R. 158/99 e s.m.i.** (barrare la categoria di attività esercitata in prevalenza con riferimento ad eventuali sottocategorie approvate dai singoli Comuni):

Codice	Tipologia attività per i Comuni fino a 5.000 abitanti
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Campeggi, distributori carburanti
3	Stabilimenti balneari
4	Esposizioni, autosaloni
5	Alberghi con ristorante
6	Alberghi senza ristorante
7	Case di cura e riposo
8	Uffici, agenzie
9	Banche, istituti di credito e studi professionali
10	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
11	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
12	Attività artigianali tipo botteghe (falegname, idraulico, fabbro, elettricista, parrucchiere)
13	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
14	Attività industriali con capannoni di produzione
15	Attività artigianali di produzione beni specifici
16	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie
17	Bar, caffè, pasticceria
18	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
19	Plurilicenze alimentari e/o miste
20	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante
21	Discoteche, night club

**TITOLO DI POSSESSO, OCCUPAZIONE O DETENZIONE DEI LOCALI:**

<input type="checkbox"/> <b>Proprietà</b>	<input type="checkbox"/> <b>Uso/Usufrutto</b>	<input type="checkbox"/> <b>Locazione</b>	<input type="checkbox"/> <b>Comodato</b>
<input type="checkbox"/> <b>Altro (specificare):</b>			

***Copia della presente dichiarazione dovrà essere conservata come ricevuta comprovante l'avvenuta presentazione della medesima.***

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_  
 Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità: \_\_\_\_\_

Riduzione .....% per utenza non stabilmente attiva (non residente, residente all'estero, seconda casa di residente)

Riduzione .....% per zona non servita (abitazioni situate oltre .... mt dal più vicino punto di raccolta individuato dalGestore)

Altro: .....

.....

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.

## RECLAMO, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del Comune di ubicazione dell'immobile;
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del Comune di ubicazione dell'immobile.

<b>Cognome e Nome</b>		
<b>Codice fiscale</b>	<b>Recapito telefonico</b>	<b>E-mail</b>
<b>Indirizzo di residenza</b>		
<b>Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)</b>		<b>Modalità di recapito</b>
		Cartaceo      e-mail <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

porge il seguente **reclamo**:

---



---



---



---

porge la seguente **richiesta di informazione**:

---



---



---



---

richiede la seguente **rettifica dell'importo addebitato**:

---



---



---



---

richiede la seguente **rettifica dell'importo non dovuto:**

.....  
.....  
.....  
.....

Modalità di accredito dell'importo addebitato/non dovuto:

.....  
.....  
.....  
.....

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- \_\_\_\_\_

Compilazione riservata all'Ufficio
Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____
Codice identificativo della prestazione: _____
Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____
Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____
Data ricevimento richiesta: _____
Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità: ..... .....
Responsabile del procedimento
Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.



## RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere consegnato al proprio Gestore di Raccolta e Trasporto dei rifiuti:

XXXXXX

Mail:

Pec:

<b>Cognome e Nome</b>		
<b>Codice fiscale</b>	<b>Recapito telefonico</b>	<b>E-mail</b>
<b>Indirizzo di residenza</b>		
<b>Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)</b>		<b>Modalità di recapito</b>
		<input type="checkbox"/> Cartaceo <input type="checkbox"/> e-mail

**SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI** \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DI RECLAMO** (crocettare il caso specifico):

- Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
- Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
- Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini) in via/piazza
- Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori Rumori molesti nelle operazioni di svuotamento/pulizia
- Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde  
Impossibilità a contattare il Numero Verde in data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_
- Omissione del servizio di raccolta rispetto alla pianificazione in specifica data presso specifico indirizzo
- Omissione del servizio di spazzamento meccanizzato o manuale rispetto alla pianificazione in specifica data presso specifico indirizzo
- Altro

**RICHIESTA DELLA SEGUENTE INFORMAZIONE:**

.....

.....

.....

.....

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- \_\_\_\_\_

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_

Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_

Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation). I vostri dati personali verranno esclusivamente utilizzati per la fornitura dei servizi richiesti e per finalità amministrative e contabili. Le parti dichiarano d'essersi reciprocamente informate e di acconsentire che i dati personali raccolti per la formalizzazione del presente atto siano oggetto di trattamento nell'archivio clienti per gli adempimenti di natura civilistica e fiscale e per finalità gestionali e statistiche. Per maggiori dettagli consultare l'informativa privacy Clienti, disponibile nella sezione Privacy del sito istituzionale, o inviare una mail al Gestore del servizio.

## INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere consegnato al proprio Gestore di Raccolta e Trasporto dei rifiuti:

XXXXXXXXXX

Mail:

Pec:

Cognome e Nome		
Codice fiscale	Recapito telefonico	E-mail
Indirizzo di residenza		
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)		Modalità di recapito
		<input type="checkbox"/> Cartaceo <input type="checkbox"/> e-mail

**SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI** \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DI INTERVENTO** (croccettare il caso specifico):

Rottura di:

- Coperchio
- Ruota
- Vasca con crepe
- Staffa di aggancio coperchio
- Tappo coperchio mancante

Adesivo assente:

- Catarifrangente
- Istruzioni per il conferimento del rifiuto
- Altro

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- \_\_\_\_\_

### Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_

Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_

Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation). I vostri dati personali verranno esclusivamente utilizzati per la fornitura dei servizi richiesti e per finalità amministrative e contabili. Le parti dichiarano d'essersi reciprocamente informate e di acconsentire che i dati personali raccolti per la formalizzazione del presente atto siano oggetto di trattamento nell'archivio clienti per gli adempimenti di natura civilistica e fiscale e per finalità gestionali e statistiche. Per maggiori dettagli consultare l'informativa privacy Clienti, disponibile nella sezione Privacy del sito istituzionale, o inviare una mail al Gestore del servizio.