

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



**CONSORZIO RIFIUTI
del VERBANO CUSIO OSSOLA**

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

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

COMUNE DI TOCENO



SOMMARIO

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



SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

1 PREMESSA

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

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

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

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

La stessa si compone delle seguenti tre sezioni:

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

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

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

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

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

- Contratto di servizio.



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

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

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

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

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

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

3 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è ispirata:

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



- al Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; 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”*.
- alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

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

5 CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITA’

5.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

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

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

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

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

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

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



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



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

5.2 TERRITORI SERVITI

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

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



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



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

5.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

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

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

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

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

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

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

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

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

6 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

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



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

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

La Carta è disponibile sul sito internet del Consorzio – www.consorziorifiutivco.it nonché su quello del gestore ConSerVCO SpA – www.conservco.it e del Comune.

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

7 TRASPARENZA

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

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

8 PRIVACY

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

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

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito del Consorzio www.consorziorifiutivco.it e di ogni gestore nell'apposita sezione del loro sito internet-sezione dedicata alla privacy.

9 GLOSSARIO

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

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

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



Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero/trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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

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



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

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

Data di invio è:

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

Data di ricevimento è:

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

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;



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

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

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

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

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

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

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

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto



con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

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

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su



chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, allegato alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/Rif;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.



SEZIONE 2 – GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gestore: Comune di TOCENO

Allegati: Carta della qualità



Comune di Toceno

Provincia del Verbano Cusio Ossola



UFFICIO TRIBUTI

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO TASSA RIFIUTI (TARI)

Approvato con

Deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 05/12/2022

Sommario

1.	INFORMAZIONI GENERALI	3
2.	I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI	4
3.	TASSA SUI RIFIUTI	6
4.	GESTIONE SERVIZIO TARI	8
5.	SERVIZI EROGATI.....	10
6.	GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI.....	12
7	LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	14
7.1	Gli istituti a tutela del contribuente	14
7.2.	La verifica del rispetto degli standard di qualità	17
7.3.	L'aggiornamento degli standard.....	17
7.4	Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti.....	17

Allegati:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi Pag. 19
- Questionario per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza Pag. 21

1. INFORMAZIONI GENERALI

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'Ufficio si trova in Piazza della Chiesa n. 4 – 28858 Toceno (VB)

Tel. 0324.98035

Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it; demografici@comune.toceno.vb.it;

PEC: comune.toceno@legalmail.it

Sito internet: www.comune.toceno.vb.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 12,00 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,30

E' possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0324.98035 negli orari di apertura al pubblico;
- via mail agli indirizzi sopra indicati.

Le attività sono svolte dal Servizio Tributi, presente nell'unico ufficio della sede municipale.

Dove trovare la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.toceno.vb.it

2. I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la Carta il Comune s'impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge n. 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Toceno s'impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- Eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività ed equità; i servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge: nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.
- Chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.
- Partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.
- Efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti.
- Continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. Nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico.
- Semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

- Privacy: il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679/2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Gli obiettivi dell’Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l’Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario in base alla normativa nazionale ed ai regolamenti comunali vigenti in materia
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell’evasione sulla base di quanto prevedono i regolamenti comunali
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell’ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull’applicazione dei tributi

3. TASSA SUI RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 22 luglio 2014, n. 34 e s.m.i..

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

TIPOLOGIA DI TARIFFA	COMPOSIZIONE TARIFFE
Per le utenze domestiche	- quota fissa della tariffa determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie paramtrate al numero di occupanti; - quota variabile determinata in relazione al numero degli occupanti; - tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
Per le utenze non domestiche I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria	- quota fissa determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc; - quota variabile determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le

	tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd; - tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
--	--

4. GESTIONE SERVIZIO TARI

Il Comune di Toceno ha aderito al Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola "C.R. VCO". C.R. VCO svolge per i Comuni associati attività e servizi finalizzati alla pianificazione dei servizi di raccolta rifiuti e governo degli impianti d'ambito in ossequio alla vigente Legge Regionale n. 24/2002.

Il Comune di Toceno, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti si occupa della redazione degli avvisi di pagamento e provvede alla redazione dei solleciti e si occupa della fase accertativa.

I servizi di raccolta, trasporto e i servizi di smaltimento/trattamento rifiuti sono invece totalmente gestiti dalla Società "in house" ConSerVCO SpA, che provvede alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani e degli speciali attraverso la raccolta indifferenziata e differenziata, il recupero e lo smaltimento, alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti pericolosi, dei rifiuti ospedalieri, dei rifiuti cimiteriali, dei rifiuti da imballaggio provenienti da insediamenti industriali e commerciali, attraverso la loro raccolta, trattamento, recupero e smaltimento, al trasporto dei rifiuti derivanti dalla gestione dei suddetti cicli integrati e allo stoccaggio provvisorio, ed all'erogazione di servizi di gestione di impianti tecnologici di recupero, trattamento e smaltimento dei rifiuti, ivi comprese le discariche, di deposito temporaneo di rifiuti urbani, nonché controllo, vigilanza e gestione degli impianti dopo la loro chiusura.

Il servizio di raccolta integrata e differenziata dei rifiuti viene effettuata con un sistema di "isole ecologiche" dislocate in punti strategici del territorio con libero accesso ai contribuenti.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI):

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n.4 Tel.: 0324.98035 Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n.4 Tel.: 0324.98035 Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Istanze di rateizzazione dell'imposta, istanze di rimborso o	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n.4 Tel.: 0324.98035 Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it

compensazione, altre tipologie di istanze (richiesta di chiarimenti su atti di accertamento, ecc.)	Non possono essere evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n.4 Tel.: 0324.98035 Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Il ricorso-reclamo proposto deve essere notificato, entro 60 gg dal ricevimento dell'atto, all'Ufficio Tributi del Comune di Toceno secondo una delle seguenti modalità: • A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'art. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile; • Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo, che ne rilascia ricevuta; • Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune; • Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente comune.toceno@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 D.M. 4/8/2015, adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare: - deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b; - deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione:<nome file libero>.pdf.p7m	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n.4 Tel.: 0324.98035 Mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it

5. SERVIZI EROGATI

1. EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

- **AVVISI DI PAGAMENTO**, il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati (Acconto-Saldo e Soluzione Unica). Gli avvisi sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
- **DOCUMENTI DI SOLLECITO DI PAGAMENTO**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **AVVISI DI ACCERTAMENTO**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

2. GESTIONE DELL'UTENZA

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dal Comune di Toceno.

- Sportello: viene garantita l'apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- Servizio telefonico attivato mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente.
- Mail, pec e posta ordinaria
- Appuntamenti telefonici

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);

- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

3. RATEIZZAZIONE

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento.

4. ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5. RISCOSSIONE

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune di Toceno che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dal Servizio PagoPA e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

6. GESTIONE RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO STRADE

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno dell'Amministrazione Comunale ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini; così la carta dei servizi oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulito il proprio paese.

• NETTEZZA URBANA E IGIENE DEL SUOLO:

Il servizio prevede:

- Spazzamento stradale svolto in economia garantendo la pulizia di strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici, svuotamento dei cestini pubblici. La modalità e la frequenza di spazzamento varia secondo le aree interessate, le condizioni climatiche ed il periodo dell'anno durante cui sono svolte.
- Cestini per il rifiuti collocati sul territorio, in particolare nelle zone caratterizzate dai flussi pedonali per agevolare i cittadini nel mantenere la pulizia ed il decoro del paese.

• IGIENE DEL SUOLO SU AREE PUBBLICHE DESTINATE ALLA VENDITA:

Il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati. L'amministrazione Comunale tramite i propri dipendenti del servizio tecnico manutentivo, provvede alla raccolta rifiuti, allo spazzamento ed eventualmente al lavaggio dell'area.

6. GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

L'Ufficio Tributi s'impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza; viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni lavorativi.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è data possibilità, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto, tramite compilazione di apposito modello fornito dall'Ufficio o reperibile sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.toceno.vb.it.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio s'impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio s'impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il Responsabile del procedimento s'impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti – e di impegno.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

PRESTAZIONE/PROCEDIMENTO	TERMINE LEGGE/REGOLAMENO	DI	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe,	Non specificato		Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o

aliquote, scadenze, adempimenti)		direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 150 giorni dalla richiesta. N.B.: qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 150 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello - art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello - art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettere b),c) e comma 2	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

7 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

7.1 Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente.

- RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

- AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- errore di persona o di soggetto passivo;
- evidente errore logico;
- errore sul presupposto del tributo
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito d'istanza presentata dal contribuente o essere conseguente ad un'istanza propria dell'Ufficio Tributi.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale

potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

- RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D.Lgs n. 546/1992 e S.m.i., si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ Avvisi di accertamento e liquidazione
- ✓ Ingiunzioni di pagamento
- ✓ Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi
- ✓ Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs n. 546/1992 e S.m.i..

Dal 1° gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso-reclamo intestato alla **Commissione Tributaria Provinciale di Verbania** – Corso Europa n. 30, nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che s'intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una della modalità appresso indicate:

- ✓ A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile;
- ✓ Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla faccia esterna scrivere l'indirizzo del Comune – Servizio Tributi – Piazza della Chiesa n. 4, 28857 – Toceno);
- ✓ Mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente comune.toceno@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 del D.M. 4/8/2015 adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare:

a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;

b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione:<nome file libero >.pdf.p7m.

Il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore a € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite s'intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica:

a pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo **intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania** deve essere notificato al Servizio Tributi del Comune di Toceno.

Successivamente, entro trenta giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Servizio Tributi, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, **conformemente all'atto di reclamo**, può essere proposto alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

- RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art.13 della Legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

E' un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'Amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'Amministrazione fiscale, compresi gli Enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici i fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi d'imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

7.2. La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quella garantite dal Comune con la presente Carta.

Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il dirigente/responsabile del Servizio effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato le disfunzioni rilevate. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 7.4.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

7.3. L'aggiornamento degli standard

La Carta dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative ed organizzative attuate negli uffici interessati.

7.4 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al Responsabile del Servizio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.comune.toceno.vb.it, alla sezione "Modulistica" dell'Ufficio Tributi.

All'Ufficio Tributi
del Comune di Toceno
Piazza della Chiesa, 4
28858 – TOCENO

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI
E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

DATI ANAGRAFICI DEL CONTRIBUENTE:

Cognome Nome/Denominazione _____
Indirizzo di Residenza /Sede legale _____
C.A.P. _____ Comune _____ Provincia _____
Tel. _____ Indirizzo mail: _____

IN QUALITA' DI:

- ☐ Intestatario Utenza
☐ Rappresentante legale della Società
☐ Altro: _____

MODALITA' DI RISPOSTA:

- ☐ Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____
☐ E-mail (inserire indirizzo) _____

TIPO DI RICHIESTA-SEGNALAZIONE:

Indicare il tipo di richiesta e/o segnalazione

- ☐ Segnalazione
☐ Mancato ritiro rifiuti _____ in data _____
Ubicazione immobile _____
☐ Reclamo
☐ Richiesta di informazioni
☐ Richiesta rettifica avviso pagamento

DESCRIZIONE RICHIESTA:

ALLEGATI: ☐ SI ☐ NO

Si allega alla presente copia della Carta di Identità

Mediante il presente modulo l'utente può presentare al Responsabile del Servizio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio. Il presente modulo, compilato e sottoscritto, dovrà essere consegnato al Servizio Tributi con le seguenti modalità:

- direttamente a mano agli uffici comunali;
- spedita tramite posta al seguente recapito: Comune di Toceno, Piazza della Chiesa n. 4, 28858 Toceno (VB);
- via mail: ragioneria@comune.toceno.vb.it;
demografici@comune.toceno.vb.it
- PEC: comune.toceno@legalmail.it

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, l'indirizzo, un recapito telefonico e la firma, il responsabile provvederà, entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere/ringraziare riguardo al contenuto del reclamo.

L'eventuale presentazione anonima, incompleta e non sottoscritta sarà considerata una mera segnalazione.

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento CE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE, relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta informazione.

Lì, _____

SERVIZIO TRIBUTI

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,

il Servizio Tributi del Comune di Toceno desidera conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall'ufficio.

Le saremmo grati per il tempo che intende concederci dedicandosi alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Competenza e preparazione del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte					
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati					
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesia e disponibilità del personale					
Disponibilità di ricevimento utenza					
Tempo trascorso in attesa					

2. Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto/a?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Comodità spazio d'attesa					
Tutela della riservatezza e della privacy					
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi					
Adeguatezza orari di apertura al pubblico					

La ringraziamo per la cortese disponibilità manifestata.

Il Servizio Tributi

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

Gestore: ConSerVCO SpA

Allegati: Carta della qualità



Carta della Qualità del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento

Rev. 0 del 22 settembre 2023

Sommario

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

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

1 Premessa

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

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

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

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

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

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

2 Riferimenti normativi

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

In sintesi, nella direttiva vengono definiti:

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

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

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

- **Legge n. 205 del 27/12/2017** (legge di Bilancio per il 2018), art. 1, comma 527, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria” stabiliti dalla legge istitutiva dell’Autorità stessa (l. 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.
- **Delibera ARERA n. 443 del 31/10/2019** “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”.
- **Delibera ARERA n. 444 del 31/10/2019** “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”.
- **D. Lgs. n. 116 del 03/09/2020** - “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **Deliberazione di Giunta Regionale n. 14-2969 del 12/03/2021** - “Atto di indirizzo in materia di programmazione della gestione dei rifiuti urbani e bonifiche - Aggiornamento della pianificazione regionale e adeguamento alla disciplina nazionale di recepimento delle direttive europee relative al pacchetto Economia circolare”;
- **Delibera ARERA n. 363 del 03/08/2021** “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025”.
- **Delibera ARERA n. 15 del 18/01/2022** “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- **Delibera Assemblea del Consorzio Rifiuti VCO n. 9 del 17/05/2022** ad oggetto: “Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025”;
- **Delibera Assemblea del Consorzio Rifiuti del VCO n. 20 del 29/09/2022 e successiva n. 26 del 24/11/2022** “Schema del Regolamento di Gestione dei Centri di Raccolta per rifiuti urbani”;

3 Presentazione del gestore del servizio

3.1 La storia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 I numeri

In sintesi:

- Ricavi 2022: circa 27,5 M€
- Personale: dato medio 264 al 31/12/22
- Mezzi: n. 547 in proprietà oltre a n. 158 a noleggio
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 79.500 (anno 2022)
- Numero di comuni gestiti: n. 74
- Numero di abitanti residenti serviti: circa 154.000
- Numero di abitanti equivalenti¹ serviti: circa 181.000
- Superficie territoriale: 2.239 kmq

3.3 La struttura

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

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

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

3.4 Le certificazioni

3.4.1 Albo Nazionale Gestori Ambientali:

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

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

3.4.2 Certificazioni di qualità:

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

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

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

3.5 I dati del territorio servito

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

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

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

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

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

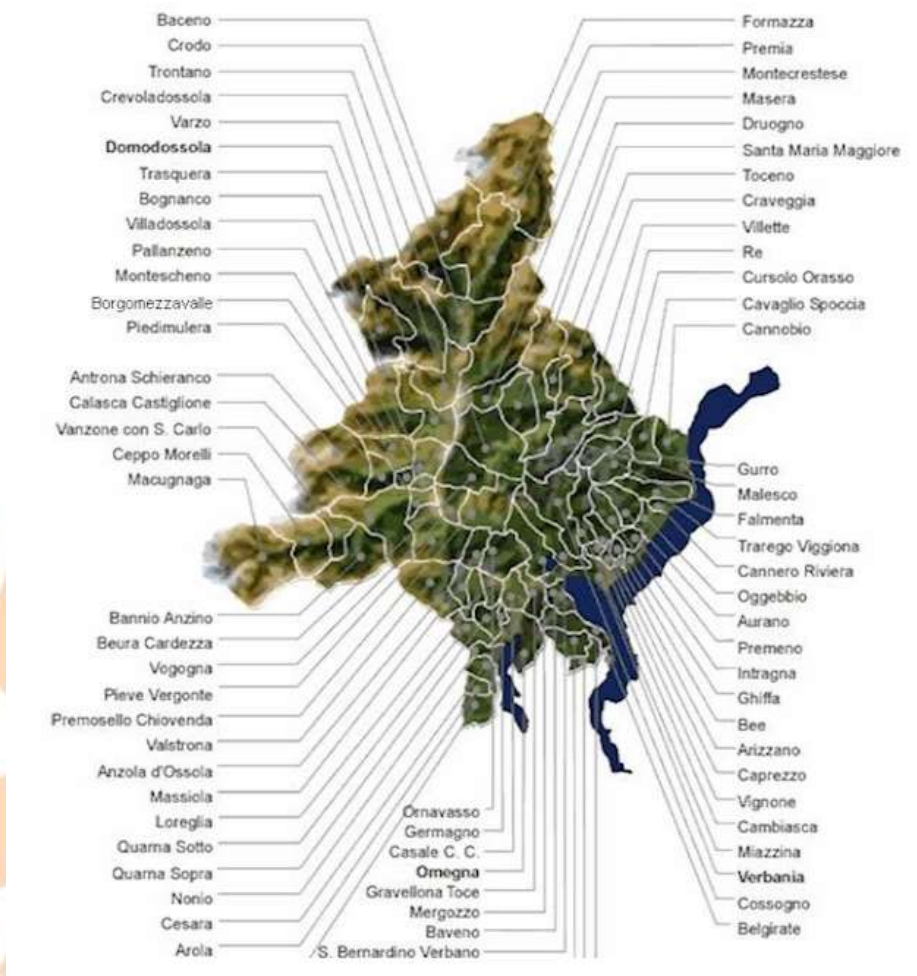
In termini numerici la popolazione residente ammonta a circa 154.000 unità.

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

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

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

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



4 Schema Regulatorio

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

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

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

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

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

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

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

5 Principi alla base dell'erogazione dei servizi

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

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

senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

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

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

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

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

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

6 Panoramica dei servizi erogati

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

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

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

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

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

7 Descrizione dei servizi e modalità di erogazione

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

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

A titolo esemplificativo, in Scheda Operativa trovano descrizione:

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

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

7.1 Servizio di raccolta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.1 Raccolta stradale

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

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

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

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

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

7.1.2 Raccolta di prossimità

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

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

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

7.1.3 Raccolta porta a porta o domiciliare

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.3.1 Gestione sacco conforme

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

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

7.1.4 Centro di Raccolta

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

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

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

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

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

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

7.1.5 Raccolta domiciliare (rifiuti ingombranti)

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

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

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

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

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

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

7.2 Servizio di spazzamento e lavaggio strade e suolo pubblico

7.2.1 Spazzamento strade e suolo pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.1.1 Servizio di svuotamento cestini gettacarta

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

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

7.2.1.2 Servizio di pulizia delle aree mercatali

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

7.2.1.3 Taglio superfici a verde ornamentale di tipo orizzontale

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

7.2.1.4 Diserbo manuale o meccanizzato

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

7.2.1.5 Pulizia spiagge

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

7.2.1.6 Pulizia tombini, griglie e caditoie stradali

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

7.2.1.7 Sgombero neve da strade e piazze

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

7.2.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

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

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

7.3 Servizio di lavaggio e disinfezione contenitori stradali

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

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

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

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

7.4 Servizio di pronto intervento

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

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

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

7.5 Causali di mancato servizio

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

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

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

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

7.6 Stato di sciopero

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

8 ConSer VCO SpA e il rapporto con gli utenti

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

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

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

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

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

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

8.1 L'impegno degli utenti

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

All'utenza è pertanto richiesto di:

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

8.2 L'impegno di ConSer VCO SpA

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

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

8.3 Punti di contatto

8.3.1 Sportelli fisici e online

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

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

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

8.3.2 Servizio telefonico

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

800 33 50 60

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

8.3.3 Sito internet

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

www.conservco.it

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

8.3.4 Casella di posta elettronica

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

segreteria@conservco.it

quale ulteriore punto di contatto con l'utenza.

8.3.5 Altri strumenti di comunicazione

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

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

0323/556347

Nonché un indirizzo per eventuali postalizzazioni:

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

8.4 Richiesta di informazioni

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

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

8.5 Reclami e disservizi

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

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

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

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

8.6 Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

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

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

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

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

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

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

8.7 Gestione dei sinistri o dei danni alle cose

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Adozione e pubblicazione Carta della Qualità del servizio	
Disponibilità	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
Contenuti	Con riferimento a ciascun servizio, indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché quelli previsti da Contratti e/o Regolamenti
Procedura per la gestione delle segnalazioni, reclami, informazioni e suggerimenti scritti (a ConSer VCO SpA)	
Accessibilità	<u>Come effettuare il reclamo scritto</u>: tramite la compilazione del modulo “segnalazione, reclami, informazioni e suggerimenti” che l’utente può trasmettere mezzo posta, via e-mail o mediante sportello online (o tramite comunicazione contenente comunque i contenuti minimi successivi). <u>Come reperire il modulo</u>: scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, compilabile attraverso apposito form sul sito internet del Gestore della raccolta.
Contenuti minimi richiesta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax del Gestore al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell’utente: il nome, il cognome e il codice fiscale; c) il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica dell’utente; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
Contenuti minimi risposta	a) il riferimento al reclamo scritto; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l’elenco della eventuale documentazione allegata.
Tempo di risposta	Trenta (30) giorni lavorativi
Sportello fisico di ConSer VCO SpA	
Funzionalità	Presso le sedi ConSer VCO di Verbania e Villadossola consente l’inoltro di: • reclami; • richieste di informazioni; • richieste ritiro dei rifiuti su chiamata; • segnalazioni per disservizi; • richieste per la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Accessibilità	Verbania: dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00 Villadossola: dal lunedì al venerdì negli orari 8:20 – 12:20
Sportello on line di ConSer VCO SpA)	
Funzionalità	Consente l’inoltro di: • reclami; • richieste di informazioni; • richieste ritiro dei rifiuti su chiamata; • segnalazioni per disservizi; richieste per la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Accessibilità	Attraverso il sito web https://www.conservco.it/
Servizio telefonico (numero verde di ConSer VCO SpA)	
Funzionalità	Consente di: richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Accessibilità	Numero Verde di ConSer VCO SpA gratuito da rete fissa e mobile 800 33 50 60 dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:00. Nelle restanti ore sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale gli utenti che vorranno lasciare una

	segnalazione dovranno fornire anche nome, cognome, indirizzo, città e recapito telefonico ed e-mail, al fine di poter essere contattati dall'azienda nel caso ciò fosse utile per risolvere eventuali problematiche.
Tempo medio di attesa	Inferiore a duecentoquaranta (240) secondi negli orari di apertura degli uffici
Servizio di consegna delle attrezzature per la raccolta	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> attraverso il Comune di pertinenza, per la preventiva approvazione
Tempo di intervento	- cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo - dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo I tempi sono comunque subordinati all'accettazione formale della fornitura da parte del Comune.
Servizio di ritiro su chiamata	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> via e-mail, tramite numero verde, attraverso la compilazione del form messo a disposizione del Gestore in apposita sezione del sito https://www.conservco.it/
Rifiuti conferibili	Ingombranti
Contenuti della richiesta	a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente (per i comuni che hanno attiva la carta rifiuti); - 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; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro
Tempo di ritiro	Entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Obblighi in materia di disservizi	
Accessibilità	<u>Come segnalare un disservizio:</u> a) tramite la compilazione del modulo “segnalazione, reclami, informazioni e suggerimenti” che l'utente può trasmettere mezzo posta o via e-mail; b) tramite sportello fisico nelle sedi di ConSer VCO; c) tramite il numero verde (800 33 50 60) <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, compilabile attraverso apposito form sul sito internet del gestore https://www.conservco.it/.
Tempo di intervento	- entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo - entro dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Riparazione ovvero sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico presente nelle sedi di ConSer VCO o tramite il numero verde (800 33 50 60)
Tempo di intervento	- entro dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo - entro quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo I tempi decorrono comunque dall'accettazione formale della fornitura da parte del Comune, nel caso di sostituzione delle stesse attrezzature
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	
Contenuti	Rappresentazione delle aree di raccolta con indicazione del numero di contenitori e delle frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato
Accessibilità	https://www.conservco.it/it/comuni-serviti/
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	
Contenuti	Indicazione, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, di data e fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati

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

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

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

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

11 Glossario

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

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

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

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero/trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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

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

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

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

Data di invio è:

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

Data di ricevimento è:

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

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

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

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

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

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

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

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

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, allegato alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/Rif;

Utenze è la persona fisica (utenza domestica) o giuridica (utenza non domestica) intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M.

20 aprile 2017;

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

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

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.