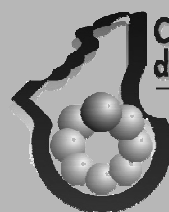


# CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



**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 VALLE CANNOBINA

## SOMMARIO

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

## SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

### 1 PREMESSA

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

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

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

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

La stessa si compone delle seguenti tre sezioni:

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

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

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

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

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

- Contratto di servizio.

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

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

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

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

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

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

## 3 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è ispirata:

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

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

#### 4 PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

##### 5.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5.2 TERRITORI SERVITI

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

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

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



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

### 5.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

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

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

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

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

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

## 7 TRASPARENZA

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

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

## 8 PRIVACY

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

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

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

## 9 GLOSSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Data di invio **è**:

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

Data di ricevimento **è**:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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 VALLE CANNOBINA

**Allegati:** Carta della qualità

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

## Sommario

1. Introduzione.....	2
<b>1.1. Oggetto e ambito di applicazione.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Principi fondamentali della carta.....</b>	<b>2</b>
1.2.1. Uguaglianza.....	2
1.2.2. Imparzialità.....	3
1.2.3. Chiarezza e trasparenza.....	3
1.2.4. Partecipazione.....	3
1.2.5. Efficacia ed efficienza.....	4
1.2.6. Continuità e sicurezza del servizio.....	4
1.2.7. Cortesia e disponibilità.....	4
1.2.8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute.....	4
1.2.9. Privacy.....	4
<b>1.3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Schema regolatorio di inquadramento.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Validità della carta.....</b>	<b>6</b>
2. Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....	7
<b>2.1. Modalità di svolgimento del servizio.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Obblighi di qualità del servizio.....</b>	<b>8</b>
2.2.1. Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.....	9
2.2.2. Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.....	10
2.2.3. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.....	11
2.2.4. Fatturazione e termini di pagamento.....	11
2.2.5. Rateizzazione.....	12
2.2.6. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	12
3. Trasparenza.....	12
4. Informazioni utili.....	14
<b>4.1 Servizio telefonico.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Sportello fisico.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3 Servizi Online.....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 Glossario.....</b>	<b>14</b>

# 1. Introduzione

## 1.1. Oggetto e ambito di applicazione

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

La Carta della qualità, in particolare

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
  - indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
  - indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio previsti da ARERA, nonché eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall’ETC;
  - definisce il periodo di validità della Carta;
  - riporta le informazioni utili per gli utenti, a partire dalle modalità con cui mettersi in contatto con i gestori del servizio.
- La Carta della qualità si compone dunque di quattro sezioni: un’introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dall’ETC e si definisce il periodo di validità della Carta;
- una sezione dedicata al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nella quale sono indicate le modalità di svolgimento del servizio e gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che il Gestore è chiamato a rispettare;
- una sezione dedicata alla trasparenza;
- una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all’utenza.

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

## 1.2. Principi fondamentali della carta

### 1.2.1. Uguaglianza.

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

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

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

A tale scopo il Gestore provvede a:

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

#### 1.2.2. Imparzialità.

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

#### 1.2.3. Chiarezza e trasparenza.

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

#### 1.2.4. Partecipazione.

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

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

#### 1.2.5. Efficacia ed efficienza.

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Il Gestore si impegna anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

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

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

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

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

#### 1.2.7. Cortesia e disponibilità.

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

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

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

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

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

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

#### 1.2.9. Privacy.

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni

necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

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

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Valle Cannobina.

Il responsabile della protezione dei dati è il DPO Dott. Ing. Danilo Roggi.

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

Oppure contattando il seguente numero telefonico: 0323/77102; in alternativa è possibile scrivere al *Data Protection Officer Privacy* (DPO) utilizzando la mail certificata danilo@pec.erregiservice.com.

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

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

L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

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

Con.Ser. VCO S.p.A. ricopre invece il ruolo di gestore della raccolta e del trasporto e il ruolo di gestore del servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche.

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

L'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.

A integrazione delle attività svolte dal gestore Con.Ser. VCO S.p.A, il Comune svolge anche l'attività di spazzamento manuale di alcune strade interne, svuotamento cestini e raccolta rifiuti in alcune località sparse, lontano dal centro abitato. Le attività vengono svolte da personale comunale e non si effettua servizio a chiamata.

### **1.4. Schema regolatorio di inquadramento**

L'art.3 del TQRIF sancisce che *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del*

*Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”.*

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

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

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

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

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

### 1.5. Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all’utenza. L’art.3 *Schemi regolatori* del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica

individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* del Gestore, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

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

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

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

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

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

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

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

2.

### **2.1. Modalità di svolgimento del servizio**

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 4 (Informazioni utili). Si richiamano qui in particolare i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Il gestore si impegna infatti affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche



prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

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

Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- **lo sportello fisico** ovvero il punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio);
- Tramite **E-mail**: l'utente può inoltrare reclami, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio, modulistica.

**Il servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Il gestore tramite il punto di contatto consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni su:

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

## 2.2. Obblighi di qualità del servizio

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

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

	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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;

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

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

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

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine preposto oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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

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

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

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

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

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

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

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

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

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

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

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

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

Non è stato al momento predisposta l'attivazione di un numero verde gratuito.

### 2.2.4. Fatturazione e termini di pagamento.

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

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

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

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

#### 2.2.5. Rateizzazione

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione

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

### 3. Trasparenza

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

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

- a) ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- e) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- f) informazioni per l’accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- g) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l’anno in corso con riferimento all’ambito o ai comuni serviti;
- h) regolamento TARI o regolamento per l’applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell’articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- i) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- j) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all’anno in corso;
- k) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l’indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l’utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell’importo dovuto;
- l) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all’utente o alle caratteristiche dell’utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del Gestore;
- m) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- n) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al Gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità;
- o) il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF;

- p) gli standard generali di qualità di competenza del Gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- q) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- r) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- s) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono reperibili rispettivamente per gli ambiti di competenza sul sito del Comune di Valle Cannobina alla pagina web <http://www.comune.vallecannobina.vb.it/>.

## 4. Informazioni utili

### 4.1 Servizio telefonico

Il numero che l'utente può contattare relativamente alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è il 0323.77102, gestito dall'Ufficio Tributi. Attraverso il servizio telefonico all'utenza è consentito richiedere informazioni, segnalare disservizi e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

### 4.2 Sportello fisico

Gli sportelli fisici dedicati alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza sono localizzati in Via Provinciale Lunecco 9, - 28825 Valle Cannobina (VB), attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 18:30. È inoltre prevista l'apertura degli uffici due volte al mese nelle sedi distaccate delle frazioni Falmenta in Via Martiri 5 e Cursolo in P.zza Vittorio Emanuele 6. Attraverso gli sportelli fisici all'utente è permesso inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

### 4.3 Servizi Online

La tabella 3 riporta il portale online del Comune, nel quale è possibile consultare le informazioni di competenza per quanto riguarda il servizio della gestione rifiuti. Sono inoltre riportati i recapiti e-mail attraverso cui è possibile contattare il Comune.

**Tab.3 Servizi online del Comune di Valle Cannobina**

Comune	Portale online	Recapiti e-mail
<b>Valle Cannobina</b>	<p><a href="http://www.comune.comune.vallecannobina.vb.it">www.comune.comune.vallecannobina.vb.it</a></p> <p>Nella sezione <b>NOTIZIE</b> è possibile trovare le informazioni relative alla TARI</p>	<p><b>E-mail:</b>  <a href="mailto:comune@comune.vallecannobina.vb.it">comune@comune.vallecannobina.vb.it</a></p> <p><b>PEC:</b>  <a href="mailto:comunevallecannobina@mailcertificata.net">comunevallecannobina@mailcertificata.net</a></p>

### 4.4 Glossario

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

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

- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;



- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale

l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **UND (utenze non domestiche)** sono gli spazi destinati alla produzione e/o vendita di beni o servizi e a tutti quei locali non adibiti a civile abitazione;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.