



Carta della qualità
del servizio integrato
di gestione dei rifiuti urbani
*Servizi di raccolta e trasporto rifiuti,
spazzamento strade*

Medio Novarese Ambiente S.p.A.

Sommario

1. Introduzione.....	4
1.1. Oggetto e ambito di applicazione.....	4
1.2. Principi fondamentali della carta	4
1.3. Il gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento, dei centri di raccolta: Medio Novarese Ambiente S.p.A.	6
1.4. Schema regolatorio di inquadramento	7
1.5. Validità della carta.....	8
2. I servizi erogati da Medio Novarese Ambiente S.p.A.	8
2.1 Gestione sportelli ecologici	9
2.2 Raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta	9
2.3 Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero	10
2.4 Servizio di spazzamento strade	11
2.5 Lavaggio dei cassonetti.....	11
2.6 Raccolta dei rifiuti abbandonati	11
2.7 Fornitura di contenitori e cassonetti per la raccolta dei rifiuti	11
2.8 Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio	11
2.9 Servizi aggiuntivi.....	12
2.9.1 Raccolta verde a domicilio	12
2.9.2 Raccolta cartucce esauste/toner.....	12
2.9.3 Raccolta tracciante in plastica.....	13
2.9.4 Raccolta cartoni ditte.....	13
2.9.5 Raccolta di altri rifiuti	13
2.10 Gestione Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche.....	13
3. Obblighi di qualità del servizio	14
3.1. Obblighi di Medio Novarese Ambiente	15
3.1.1 Ritiro su chiamata.....	15
3.1.2 Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione.....	15
3.1.3 Programmazione del servizio offerto	16
3.1.4 Sicurezza e pronto intervento	16
3.2 Obblighi degli utenti	16
4 Trasparenza.....	16
5 Informazioni utili	17
5.1 Servizio telefonico	17
5.2 Pronto intervento	18

5.3	Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche	18
5.4	Servizi on-line	22
5.5	Indicazioni per un corretto conferimento dei rifiuti differenziati	23
5.6	Glossario	24

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), il Comune.

La Carta della qualità, in particolare:

- individua i principi fondamentali a 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 di cinque sezioni:

1. 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;
2. una sezione dedicata ai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nella quale si dettagliano le attività svolte da ciascun soggetto;
3. una sezione nella quale sono indicati gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
4. una sezione nella quale sono riportati le informazioni e i contenuti minimi previsti da ARERA in materia di trasparenza;
5. 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

➤ Uguaglianza

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano 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.

I gestori si impegnano 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.

➤ **Imparzialità**

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, dev'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.

➤ **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. Gli operatori del servizio si impegnano 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.

➤ **Partecipazione**

I gestori garantiscono 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, a cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono 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..

➤ **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. I gestori si impegnano anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

➤ **Continuità e sicurezza del servizio**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nel contratto di servizio quadro e nel Piano Industriale approvato.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere - su 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 e legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei livelli minimi di servizio come da specifica normativa).

➤ **Cortesia e disponibilità**

I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, adottando comportamenti, modi e linguaggi

adeguati allo scopo e 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 e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

➤ **Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute**

I gestori garantiscono il perseguimento di una gestione orientata al miglioramento delle prestazioni, alla soddisfazione dell'utenza ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, garantendo la piena conformità alla normativa di settore.

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

I gestori sono tenuti 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.

➤ **Privacy**

I gestori si impegnano 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 la raccolta, la registrazione, la conservazione, la consultazione, la modificazione, il raffronto, la 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, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti e soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

1.3. Il gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento, dei centri di raccolta: Medio Novarese Ambiente S.p.A.

Il gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento delle strade è Medio Novarese Ambiente S.p.A., con sede legale e amministrativa in Viale Kennedy 87 – 28021 Borgomanero (NO). La società è nata con la finalità di offrire ai Comuni serviti, ponendosi come interlocutore che raggruppa tutti gli interessi del territorio, un'ampia gamma di servizi per la gestione integrata dei rifiuti, con l'obiettivo primario della salvaguardia dell'ambiente e tutela della salute umana.

La realizzazione di questa "missione" si è sviluppata interpretando e sostenendo costantemente le spinte evolutive del territorio ed è attuata attraverso strategie mirate ad un utilizzo efficiente delle risorse, ovvero di riduzione delle quantità prodotte "a monte" e di recupero e riutilizzo "a valle" dei rifiuti, con l'obiettivo, anche, di abbattere i costi del servizio.

La conoscenza dei bisogni dei cittadini, il profondo legame con il territorio e l'utilizzo efficiente delle risorse sono pertanto i riferimenti principali di una gestione aziendale mirata alla soddisfazione dei clienti, alla tutela del patrimonio ambientale del territorio e della salute ed alla sicurezza dei suoi abitanti e dei propri dipendenti.

La Società è iscritta:

- al registro delle Imprese di Novara al n° REA: NO – 206878;
- all’Albo Nazionale Gestori Ambientali – Sezione Regionale del Piemonte al n. TO/00053, alle seguenti Categorie:
 - 1 - raccolta e trasporto di rifiuti urbani, classe B (popolazione complessivamente servita inferiore a 500.000 abitanti e superiore o uguale a 100.000 abitanti):
 - e relativamente all’attività di raccolta e trasporto di rifiuti giacenti sulle aree e strade urbane, extraurbane e autostrade di cui all’art. 184, comma 2, lettera d), D.Lgs. 152/2006: classe F (fino a 1.000 t/a);
 - e relativamente all’attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d’acqua: classe F (fino a 1.000 t/a);
 - e relativamente allo spazzamento meccanizzato: classe C;
 - e relativamente ai Centri di Raccolta: classe C;
 - 4 - raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi, classe F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 t.);
 - 8 - intermediazione e commercio di rifiuti non pericolosi e/o pericolosi senza detenzione dei rifiuti stessi, classe F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 t.);
- all’Albo autotrasportatori al numero NOTO653331J Licenza/autorizzazione Ministero dei trasporti.

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 dal Comune, a cui compete l’obbligo sopra citato.

Attraverso le delibere aventi comune oggetto *“individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità (art. 3-TQRIF, Allegato A alla Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF)”*, si è ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

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

Tale inquadramento è stato definito tenendo conto del livello di partenza relativo sia agli obblighi di servizio sia agli standard quantitativi in essere, confrontandoli con quelli previsti per i diversi schemi di qualità individuati da ARERA.

E' stato infatti valutato che i livelli intermedi e avanzati (Schemi II, III e IV di cui all'art. 3 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e, al contempo, prevedono specifici obblighi relativi alle interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica, sistemi tagliacode avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc) per le quali è risultato necessario effettuare valutazioni più approfondite in termini di fattibilità tecnica ed economica. Gli obblighi ed i livelli di servizio associati ai quadranti superiori allo Schema I - livello qualitativo minimo rappresentano, infatti, per i Comuni un impegno troppo gravoso rispetto alle attuali risorse disponibili tenuto conto anche dell'obiettivo espresso da alcune Amministrazioni di contenere quanto più possibile gli aumenti dei costi della pianificazione economico-finanziaria per il periodo 2022/2025.

Lo "Schema regolatorio I – livello qualitativo minimo" rappresenta, quindi, attualmente la scelta ottimale da adottare poiché comporta ridotti costi aggiuntivi di allineamento ai contenuti della Delibera, pur riservandosi eventualmente in seguito di modificare lo schema come conseguenza delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio.

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* dei gestori, 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 dei gestori, 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 3 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.

2. I servizi erogati da Medio Novarese Ambiente S.p.A.

La Società **Medio Novarese Ambiente S.p.A.** esercita la propria attività nell'**Area di raccolta** denominata Area "Medio Novarese", che comprende **30 Comuni**: Agrate Conturbia, Arona, Boca, Bogogno, Borgomanero, Borgo Ticino, Carpignano Sesia, Castelletto Sopra Ticino, Cavaglio d'Agogna, Cavaglietto, Cavallirio, Comignago, Cressa, Cureggio, Divignano, Dormelletto, Fara Novarese, Fontaneto d'Agogna, Gattico-Veruno, Ghemme, Grignasco, Maggiore, Oleggio Castello, Paruzzaro, Pombia, Prato Sesia, Romagnano Sesia, Sizzano, Suno, Varallo Pombia, per un totale di **circa 110.000 abitanti**.

I servizi forniti, secondo **eco-calendari** e **modalità** reperibili sul sito della società www.medionovareseambiente.com, sono i seguenti:

1. **Gestione sportelli ecologici**
2. **Raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta**
3. **Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero**
4. **Servizio di spazzamento strade**
5. **Lavaggio dei cassonetti**
6. **Raccolta dei rifiuti abbandonati**
7. **Fornitura di contenitori e cassonetti per la raccolta dei rifiuti**
8. **Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio**
9. **Servizi aggiuntivi**
10. **Gestione Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche**

Le modalità indicate negli eco-calendari sono vincolanti per l'utenza al fine di garantire la regolarità dei servizi forniti dalla società.

2.1 Gestione sportelli ecologici

Il gestore garantisce presso ciascun Comune aderente al servizio la disponibilità di uno sportello ecologico a cui l'utenza domestica e non domestica può rivolgersi per informazioni e l'approvvigionamento di sacchi e/o attrezzature finalizzate ad una corretta modalità di esposizione dei rifiuti raccolti con il servizio di porta a porta.

I giorni e gli orari dello sportello ecologico sono indicati per ciascun Comune nell'eco-calendario.

L'utenza accede ai suddetti servizi utilizzando la "carta dei rifiuti" ricevuta in occasione dell'attivazione del metodo di raccolta con sacco conforme dell'indistinto.

Presso lo sportello ecologico, è possibile richiedere il duplicato della "carta dei rifiuti", in caso di smarrimento e/o danneggiamento, ed effettuare nuove richieste, in caso di cambi di residenza.

2.2 Raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

Il gestore garantisce la raccolta differenziata dei rifiuti sul territorio attraverso il metodo "porta a porta", mediante una raccolta mono-materiale delle singole frazioni: organico, indistinto, carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro, lattine.

In particolare, su tutti i Comuni serviti, il metodo di raccolta dell'indistinto avviene tramite "sacco conforme", ovvero un sacco "bianco trasparente" fornito esclusivamente dai Comuni attraverso lo sportello ecologico (§ 2.1). Tale sacco sostituisce totalmente il "sacco nero" e/o i vari sacchetti privati, che non verranno raccolti.

Per ciascun rifiuto del servizio **porta a porta**, sono richieste le seguenti modalità di conferimento:

- **ORGANICO:** pattumiere da 7, 10, 25 lt (o altro contenitore di proprietà di capacità massima di 30 lt) munite di manico per utenze domestiche; le utenze non domestiche e utenze collettive (es. condomini) devono conferire in cassonetti da 120 o 240 lt. L'organico va inserito nel contenitore in sacchetti biodegradabili e compostabili (tipo Mater-Bi o simili) oppure in sacchetti di carta.
- **INDISTINTO:** "sacco conforme" da 30 lt per le utenze domestiche e da 120 lt per le utenze non domestiche forniti gratuitamente dal Comune di appartenenza e disponibili al ritiro nei giorni di apertura dello sportello ecologico. Le utenze collettive e le utenze non domestiche devono inserire i "sacchi conformi" in cassonetti da 120 lt, 240 o 360 lt.
- **CARTA:** in sacchetti o scatole di carta (no in sacchetti di plastica, di Mater-Bi o borse semirigide non di carta) oppure legati in pacchi di peso tale da essere facilmente spostabili dall'operatore che li raccoglie. Carta e cartoni possono anche essere conferiti tramite gli appositi contenitori di proprietà munite di maniglie per le utenze domestiche, mentre le utenze collettive e le utenze non domestiche devono utilizzare cassonetti da 240 o 360 lt.

- **IMBALLAGGI IN PLASTICA:** in sacchi gialli trasparenti da 120 Lt forniti gratuitamente dal Comune di appartenenza per le utenze sia domestiche che non domestiche e disponibili al ritiro nei giorni di apertura dello sportello ecologico: così gli imballaggi non verranno dispersi sulla strada; le utenze collettive e quelle non domestiche devono inserire i sacchi in cassonetti da 240 Lt.
- **IMBALLAGGI IN VETRO:** in contenitori rigidi di proprietà di capacità massima di 30 Lt muniti di manico per le utenze domestiche; le utenze collettive e quelle non domestiche devono conferire in cassonetti da 120 o 240 Lt. Il vetro va conferito sfuso, ovvero senza sacchetto.
- **LATTINE:** in contenitori rigidi di proprietà per le utenze domestiche; le utenze collettive e le utenze non domestiche devono conferire in cassonetti da 120 o 240 Lt. Vanno conferite sfuse, ovvero senza sacchetto.

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta viene effettuato in generale dalle ore 6.00 alle ore 12.20; in caso di guasti o criticità può continuare oltre tale orario.

Gli utenti dovranno esporre i rifiuti, nei giorni previsti da calendario:

- entro l'orario di inizio del turno lavorativo, ovvero entro le ore 6.00;
- fronte strada pubblica; per le utenze collettive e non domestiche è possibile il ritiro all'interno della proprietà previo accordo e verifiche tecniche con il gestore del servizio.

Le utenze dotate di cassonetti a 4 ruote (660 e 1100 Lt) devono provvedere alla loro sostituzione con cassonetti a due ruote (120, 240 e 360 Lt) in funzione della tipologia dei rifiuti da conferire e nei limiti di capacità sopra indicati. Tale necessità è prevista dal CCNL Utilitalia all'art. 15, per servizi di raccolta effettuati con mono-operatore, con riguardo alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori che prevede la movimentazione manuale di contenitori carrellati con capacità massima di 360 Lt.

La raccolta è garantita solo se:

- i contenitori sono conformi a quanto sopra elencato per ciascuna tipologia di rifiuto;
- le utenze collettive e non domestiche sono dotate, ove sopra specificato, di cassonetti carrellati e posizionati in cortili o strade con pavimentazione compatta e priva di dislivelli e irregolarità;
- i contenitori sono integri e di facile presa da parte dell'operatore munito di guanti, in qualsiasi condizione meteorologica (manico obbligatorio ove specificato);
- i rifiuti sono correttamente differenziati.

Nel caso in cui l'utente non rispetti quanto sopra, il gestore può applicare un'etichetta di non conformità per comunicare il motivo della mancata raccolta, invitando quindi l'utente ad una maggiore attenzione ed esposizione del rifiuto al passaggio successivo.

Per maggiori informazioni sulle modalità di raccolta si rimanda all'eco-calendario che ogni anno la Società mette a disposizione dell'utenza tramite il proprio sito internet e la distribuzione porta a porta, oltre che presso il Comune.

2.3 Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero

A valle della raccolta, la Società provvede a trasportare le frazioni differenziate raccolte agli impianti di smaltimento e recupero indicati dal Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese o individuati dal gestore stesso.

In virtù dell'accordo quadro ANCI-CONAI, la Società provvede a conferire presso le piattaforme di recupero indicate dai consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato; grazie a questo, il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati periodicamente.

I principali consorzi di filiera sono:

- RICREA (Acciaio e alluminio)
- COMIECO (Carta e cartone)

- RILEGNO (Legno)
- COREPLA (Plastica)
- COREVE (Vetro)
- COBAT (Batterie al piombo esauste e rifiuti piombosi)
- CONOU (Oli minerali)
- CONOE (Oli vegetali e animali)

2.4 Servizio di spazzamento strade

Medio Novarese Ambiente S.p.A. effettua lo spazzamento manuale e/o con aspiratori elettrici, lo svuotamento dei cestini, lo spazzamento meccanizzato delle strade destinate ad uso pubblico con, o senza, l'accompagnamento di operatore munito di soffiatore per i Comuni che hanno fatto richiesta; gli operatori addetti allo spazzamento intervengono sui marciapiedi e sul bordo delle strade con frequenza diversificata a seconda delle zone.

Il servizio di spazzamento sopra descritto viene effettuato normalmente dalle ore 6.00 alle ore 12.20, salvo diversi orari concordati con i Comuni.

È richiesto agli utenti di agevolare il transito delle macchine di spazzamento e di rispettare i divieti di sosta imposti da ciascun Comune per consentire un miglior risultato.

2.5 Lavaggio dei cassonetti

La Società garantisce, nei Comuni che ne hanno fatto richiesta, il servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei cassonetti (sospeso nel periodo invernale per il rischio di gelo).

2.6 Raccolta dei rifiuti abbandonati

La Società fornisce, su specifica richiesta dei Comuni, il servizio di raccolta dei rifiuti abbandonati sulle strade pubbliche ed a uso pubblico, per una profondità massima di 1,5 metri dal ciglio strada.

In funzione della tipologia e della quantità di rifiuto abbandonato, il gestore effettua:

- l'intervento diretto per i rifiuti sparsi e non pericolosi;
- la verifica congiunta con gli agenti della Polizia Municipale per l'identificazione del responsabile per abbandoni di rifiuti pericolosi e/o in grosse quantità e, conseguentemente:
 - o l'intervento diretto, se si tratta di rifiuti urbani;
 - o l'intervento tramite ditte terze specializzate, per particolari tipologie di rifiuti pericolosi.

2.7 Fornitura di contenitori e cassonetti per la raccolta dei rifiuti

La Società provvede ad approvvigionare e fornire a pagamento ai Comuni, alle utenze collettive e non domestiche i cassonetti standard per i servizi di raccolta.

2.8 Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

Il gestore garantisce la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, ovvero di quei rifiuti che per peso e dimensioni non possono essere trasportati ai centri di raccolta dall'utente con mezzi propri.

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, i grandi elettrodomestici (es. frigoriferi e lavatrici), i materassi, ecc. provenienti da abitazioni civili.

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti avviene su prenotazione telefonica e l'esposizione dei rifiuti - oggetto di prenotazione - deve avvenire la sera prima e non oltre le ore 6.00 del giorno previsto per il ritiro.

Non saranno raccolti rifiuti aggiuntivi rispetto a quanto dichiarato in fase di prenotazione.

I rifiuti ingombranti sono raccolti a domicilio, al livello stradale, presso gli utenti, mediante un mezzo attrezzato con braccio meccanico per il caricamento a tutela della salute e sicurezza dell'operatore incaricato; sarà garantito il ritiro dei rifiuti ingombranti se esposti lontano da recinzioni e muretti di proprietà dell'utente per evitare danneggiamenti durante la movimentazione.

Il servizio a domicilio non ritira tv e monitor e, in generale, tutti gli altri piccoli elettrodomestici, gli inerti, gli pneumatici, le lastre di vetro, gli specchi e qualsiasi oggetto che potrebbe frantumarsi durante le operazioni di carico.

L'utente può accedere al servizio seguendo le indicazioni contenute nell'eco-calendario del Comune di appartenenza oppure può ricevere informazioni sulle modalità di ritiro chiamando Medio Novarese Ambiente S.p.A. al numero verde 800.810.310.

La frequenza del servizio è quindicinale e solamente per i Comuni con un maggior numero di abitanti il servizio è settimanale.

2.9 Servizi aggiuntivi

2.9.1 Raccolta verde a domicilio

È possibile richiedere l'attivazione di un servizio a pagamento di ritiro del verde domestico a domicilio.

Tale servizio prevede la sottoscrizione di un contratto con l'acquisto iniziale di uno o più cassonetti da 240 lt. Il contratto è disponibile sul sito www.medionovareseambiente.com e presso gli uffici di Viale Kennedy 87 a Borgomanero.

Il cassonetto dovrà essere esposto a bordo strada entro le ore 6.00 del giorno di raccolta indicato sull'eco-calendario e contenere il rifiuto verde da smaltire.

Il servizio prevede di poter conferire:

- ramaglie, foglie, sfalci d'erba;
- potature di alberi e siepi;
- residui vegetali da pulizia dell'orto;
- piante senza terra;
- segatura non trattata.

Non è, invece, possibile conferire vasi di plastica o coccio, metalli, sassi, terra, sacchetti di plastica e cellophane, quanto altro di non biodegradabile; non verranno raccolte le fascine all'esterno del cassonetto e lo svuotamento interesserà solo ed esclusivamente il numero di cassonetti per il quale è stato attivato il servizio.

Le frequenze di raccolta sono le seguenti:

- 1 volta/settimana da aprile a novembre;
- 2 volte/mese da dicembre a marzo.

Il giorno di raccolta è indicato sull'eco-calendario di ciascun Comune.

2.9.2 Raccolta cartucce esauste/toner

Il servizio di raccolta cartucce esauste/toner a domicilio è previsto per le utenze non domestiche (commerciali, artigianali, industriali) che ne fanno richiesta purché sia garantito un quantitativo minimo di n. 1 sacco da 120 lt.

La frequenza di ritiro è di due volte all'anno.

Per informazioni ed adesione al servizio, è necessario contattare l'azienda al numero verde 800.810.310.

Le cartucce esauste/toner si possono conferire gratuitamente anche presso le piattaforme ecologiche.

Il servizio comprende le seguenti tipologie:

- inkjet per stampanti a getto d'inchiostro;
- toner per stampanti laser;
- toner per fotocopiatori e fax.

I rifiuti dovranno essere conferiti in sacchi trasparenti privi di scatola e imballaggi di plastica.

2.9.3 Raccolta tracciante in plastica

Per le utenze non domestiche (commerciali, artigianali, industriali), è disponibile un servizio di raccolta degli imballaggi in plastica, quali cellophane e film in polietilene (es. imballaggi per bancali, polistirolo espanso, regge e pluriball) che vanno esposti in modo che siano facilmente caricabili (in sacchi di medie dimensioni o altro) e controllabili (sacchi trasparenti e non neri).

Per informazioni e adesione al servizio, contattare la ditta MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.p.A. al numero verde 800.810.310.

2.9.4 Raccolta cartoni ditte

Per le utenze non domestiche (commerciali, artigianali, industriali), è disponibile un servizio di raccolta degli imballaggi in cartone che vanno esposti ben aperti ed impilati in modo da permettere al personale della raccolta di verificare la tipologia di materiale conferito.

Per informazioni e adesione al servizio, contattare la ditta MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.p.A. al numero verde 800.810.310.

2.9.5 Raccolta di altri rifiuti

Per le utenze non domestiche (commerciali) e le pubbliche Amministrazioni, è disponibile un servizio di raccolta di altri rifiuti di seguito elencati:

- medicinali scaduti: sono raccolti (privi della scatola e del bugiardino) nei contenitori collocati presso le farmacie comunali e le farmacie private;
- pile esaurite: sono raccolte mediante contenitori collocati dedicati.

Per informazioni e adesione al servizio, contattare la ditta MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.p.A. al numero verde 800.810.310.

2.10 Gestione Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche

La Società gestisce i seguenti Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche:

- ARONA - via F.lli Cervi 2, 28041 Arona (NO)
- BORGOTICINO - Via per Castelletto 70, 28040 Borgo Ticino (NO)
- BORGOMANERO - Via Resega 46, 28021 Borgomanero (NO)
- CUREGGIO - Via Marzalesco snc, 28010 Cureggio (NO)
- FONTANETO D'AGOGNA - Via della Pace 9ter, 28010 Fontaneto d'Agogna (NO)
- GHEMME - Regione Croce, 28074 Ghemme (NO)
- GRIGNASCO - Via Verdi 30, 28075 Grignasco (NO)
- MAGGIORA - Via Carlo Sacchi 8, 28014 Maggiora (NO)
- POMBIA - Strada Intercomunale snc, 28050 Pombia (NO)
- PRATO SESIA - via Vaglio snc, 28077 Prato Sesia (NO)
- SUNO - Via Pieve 72, 28019 Suno (NO)

Ai Centri di Raccolta ed alle Piattaforme Ecologiche si accede tramite le disposizioni operative descritte nei **Regolamenti** che vengono via via adottati personalizzando il **“Regolamento tipo”, fatto predisporre dal**

Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese, al fine di uniformare i comportamenti all'interno di tutte le stazioni di conferimento site sul proprio territorio.

L'accesso a questi luoghi è consentito previa esibizione della "carta dei rifiuti".

In alcuni centri di raccolta, è attivo un sistema informatizzato di "controllo accessi", che prevede la registrazione della data ed orario di accesso oltre all'indicazione della tipologia dei rifiuti conferiti.

3. 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 nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	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	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	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)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	n.a. (nessuna raccolta stradale)	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI (nelle fasce orarie di cui al punto 3.1.3)	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI (nelle fasce orarie di cui al punto 3.1.3)	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

3.1 Obblighi di Medio Novarese Ambiente

Risultano di competenza di Medio Novarese Ambiente in qualità di gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento strade i seguenti ambiti:

3.1.1 Ritiro su chiamata

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, senza oneri aggiuntivi, per un numero minimo di un ritiro mensile per utenza almeno, a bordo strada, con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro.

Il Comune può disporre la deroga alla completa gratuità del servizio, laddove sia operativo un Centro di Raccolta o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare; il corrispettivo minimo in capo all'utente è comunque non superiore al costo del servizio di ritiro.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente chiamando il gestore al numero verde 800.810.310 e riferendo i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome;
 - il numero della "carta dei rifiuti";
 - l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

3.1.2 Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

La segnalazione per la richiesta di riparazione delle attrezzature può essere presentata dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

Solo per i Comuni, ove è previsto, il gestore è tenuto alla sostituzione o alla riparazione delle attrezzature. Nei Comuni ove tale servizio non è previsto, l'onere di sostituzione/riparazione è posto in capo all'utente.

3.1.3 Programmazione del servizio offerto

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta viene effettuato, in generale, dalle ore 6.00 alle ore 12.20 nei giorni compresi tra il lunedì ed il sabato con riferimento all'eco-calendario di ciascun Comune per la frazione di rifiuto oggetto del servizio; in caso di guasti o criticità può continuare oltre tale orario.

Il servizio di spazzamento delle strade viene effettuato, in generale, dalle ore 6.00 alle ore 12.20 nei giorni compresi tra il lunedì ed il sabato; lo spazzamento delle aree mercatali è previsto nel pomeriggio al termine dell'esposizione dei banchi. In caso di guasti o criticità, il servizio può continuare oltre tale orario. Il programma delle vie interessate dal servizio è concordato con i Comuni richiedenti.

3.1.4 Sicurezza e pronto intervento

Il gestore si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad una segreteria telefonica.

Il pronto intervento è garantito esclusivamente per le seguenti categorie:

1. le richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza oppure ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie, verranno prontamente inoltrate al Comune di competenza per l'attivazione di ditte specializzate convenzionate oppure in circostanze valutate più pericolose direttamente alle Autorità competenti;
2. le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, verranno prontamente inoltrate al Comune di competenza per l'attivazione di ditte specializzate convenzionate oppure in circostanze valutate più pericolose direttamente alle Autorità competenti;
3. le richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità, verranno valutate dal gestore se pervenute in orario di lavoro oppure prontamente inoltrate al Comune di competenza per l'attivazione di ditte specializzate convenzionate.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata, è variabile in funzione della segnalazione pervenuta.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione 5. Informazioni utili.

3.2 Obblighi degli utenti

Nella descrizione dei servizi erogati dal gestore nel paragrafo 2 sono specificati anche gli obblighi dell'utente, il cui rispetto potrà assicurare la corretta e regolare esecuzione del servizio.

4 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, organizzata 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 i gestori della raccolta, trasporto e spazzamento:

- 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 delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare ove previste, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) indicazione delle fasce orarie di effettuazione del servizio di spazzamento delle strade;
- j) 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;
- k) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- l) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF.

Tali informazioni sono reperibili sul sito di Medio Novarese Ambiente S.p.A. www.medionovareseambiente.com nella sezione "Trasparenza".

5 Informazioni utili

5.1 Servizio telefonico

Il numero verde che l'utente può contattare relativamente al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani è il numero 800.810.310 attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00.

Attraverso il servizio telefonico all'utenza è consentito:

- richiedere informazioni;
- prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata;
- segnalare disservizi;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (laddove sia previsto dal Comune).

5.2 Pronto intervento

In caso di situazioni di pericolo inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'utente può contattare il servizio telefonico di pronto intervento al numero 800.80.93.80. Al servizio risponderà, durante gli orari di apertura dell'ufficio, un operatore di centralino 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. Negli orari di chiusura degli uffici e nei giorni festivi, la chiamata verrà deviata su una segreteria telefonica che sarà successivamente ascoltata e l'operatore darà seguito alla segnalazione dell'utente così come sopra specificato.

5.3 Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche

Gli utenti hanno la facoltà di conferire i rifiuti urbani presso i Centri di Raccolta e le Piattaforme Ecologiche nei Comuni di Arona, Borgo Ticino, Borgomanero, Cureggio, Fontaneto d'Agogna, Ghemme, Grignasco, Maggiore, Pombia, Prato Sesia e Suno.

Modalità di accesso e conferimento

➤ Centro di Raccolta di ARONA – via F.lli Cervi 2, 28041 Arona (NO)

ORARI

	<i>Invernale dal 01/11 al 30/04</i>		<i>Estivo dal 01/05 al 31/10</i>	
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8,30 – 11,00	chiuso	8,30 – 11,00	chiuso
Martedì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14,00 - 17,15
Mercoledì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14,00 - 17,15
Giovedì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14,00 - 17,15
Venerdì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14,00 - 17,15
Sabato	8,30 – 11,00	13,30 – 16,30	8,30 – 11,00	14,00 – 16,45

La stazione di conferimento **resterà chiusa nei giorni festivi.**

È possibile conferire: carta, cartone, vetro in lastre, legno, verde domestico, metalli, ingombranti, rifiuti inerti in modeste quantità, oli minerali e vegetali, batterie d'auto, frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV e monitor, neon, pile, farmaci, indumenti, cartucce per stampanti esauste, vernici, pneumatici senza cerchio. Lo smaltimento di inerti e pneumatici è a carico dell'utente.

➤ Piattaforma ecologica di BORGIO TICINO – Via per Castelletto 70, 28040 Borgo Ticino (NO)

ORARI

	<i>Invernale dal 01/11 al 30/04</i>		<i>Estivo dal 01/05 al 31/10</i>	
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	13,30 – 16,45	chiuso	14 - 17,15
Martedì	9,00 – 11,00	13,30 – 16,45	9,00 – 11,00	14 - 17,15
Mercoledì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14 - 17,15
Giovedì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14 - 17,15
Venerdì	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14 - 17,15
Sabato	8,30 – 11,00	13,30 – 16,45	8,30 – 11,00	14 - 17,15

La stazione di conferimento **resterà chiusa nei giorni festivi.**

È possibile conferire: carta, cartone, vetro (anche in lastre), metalli, verde domestico, ingombranti, rifiuti inerti in modeste quantità, legno, pneumatici senza cerchio, batterie d'auto, pile, farmaci, oli minerali e vegetali, vernici, indumenti, cartucce per stampanti esauste, frigoriferi, lavatrici, tv e monitor, piccoli elettrodomestici, neon.

Lo smaltimento di inerti è a carico dell'utente.

➤ **Centro di Raccolta di BORGOMANERO - Via Resega 46, 28021 Borgomanero (NO)**

ORARI

	<i>Invernale dal 01/11 al 30/04</i>		<i>Estivo dal 01/05 al 31/10</i>	
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	13,30 – 16,15	chiuso	14,00 - 16,45
Martedì	8,30 – 11,30	13,30 – 16,15	8,30 – 11,30	14,00 - 16,45
Mercoledì	8,30 – 11,30	13,30 – 16,15	8,30 – 11,30	14,00 - 16,45
Giovedì	8,30 – 11,30	13,30 – 16,15	8,30 – 11,30	14,00 - 16,45
Venerdì	8,30 – 11,30	13,30 – 16,15	8,30 – 11,30	14,00 - 16,45
Sabato	8,30 – 11,30	13,30 – 16,15	8,30 – 11,30	14,00 - 16,45

La stazione di conferimento **resterà chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: carta in modeste quantità, cartone, vetro (anche in lastre), legno, verde domestico, metalli, ingombranti, rifiuti inerti in modeste quantità, oli minerali e vegetali, batterie d'auto, frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV e monitor, neon, pile, farmaci, indumenti, cartucce per stampanti esauste, vernici, pneumatici senza cerchio.

➤ **Centro di Raccolta di CUREGGIO - Via Marzalesco, 28010 Cureggio (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	chiuso	14,30-16,30
Mercoledì	chiuso	chiuso
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	8,30 -12,00	chiuso

La stazione di conferimento **resterà chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: ingombranti, legno, ferro, verde domestico, frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV e monitor, neon, pile, olio vegetale, olio minerale, inerti, cartucce per stampanti esauste, batterie d'auto, farmaci scaduti, indumenti.

➤ **Centro di Raccolta di FONTANETO D'AGOGNA - Via della Pace 9ter, 28010 Fontaneto d'Agogna (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	9,00 -12,30	chiuso
Mercoledì	chiuso	chiuso
Giovedì	chiuso	14,00-17,00
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	9,00 -12,30	chiuso

La stazione di conferimento **resterà chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: ingombranti, ferro, legno, verde domestico, oli minerali e vegetali, pile, farmaci, batterie, RAEE (TV, piccoli elettrodomestici e neon, lavatrici, frigoriferi), abiti e tessuti, vetro in lastre, inerti in modeste quantità, pneumatici senza cerchio, cartone, cartucce per stampanti esauste.

➤ **Centro di Raccolta di GHEMME – Regione Croce, 28074 Ghemme (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	chiuso	chiuso
Mercoledì	chiuso	14,00-17,00
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	8,00 – 14,00	chiuso

La stazione di conferimento resterà **chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: ingombranti, legno, metallo, verde domestico, frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV e monitor, neon, pile, indumenti, pneumatici senza cerchio, cartucce per stampanti esauste, inerti, olio minerale e vegetale, vernici, farmaci, batterie d'auto.

➤ **Centro di Raccolta di GRIGNASCO – Via Verdi 30, 28075 Grignasco (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	chiuso	chiuso
Mercoledì	chiuso	14,00-17,00
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	8,30 – 12,30	chiuso

È possibile conferire: ingombranti, legno, metalli, verde, frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV e monitor, neon, farmaci, batterie d'auto, pile, olio minerale e vegetale, vernici, cartucce per stampanti esauste, pneumatici senza cerchio, indumenti.

➤ **Centro di Raccolta di MAGGIORA– Via Carlo Sacchi 8, 28014 Maggiora (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	10,00 - 12,00	chiuso
Mercoledì	chiuso	chiuso
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	8,00 – 12,00	chiuso

La stazione di conferimento resterà **chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: metallo, verde domestico, ingombranti, legno, batterie auto, oli, frigoriferi, lavatrici, tv e monitor, piccoli elettrodomestici, neon, cartucce per stampanti esauste, inerti in modeste quantità, pile, farmaci, indumenti.

➤ **Centro di Raccolta di POMBIA - Strada Intercomunale snc, 28050 Pombia (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	14,15 – 16,45
Martedì	chiuso	14,15 – 16,45
Mercoledì	9,45 – 12,15	chiuso
Giovedì	chiuso	14,15 – 16,45
Venerdì	10,15 – 11,45	chiuso
Sabato	9,15 – 11,45	14,15 – 16,45

La stazione di conferimento resterà **chiusa nei giorni festivi**.

È possibile conferire: cartone, metallo, verde domestico, ingombranti, vetro in lastre, inerti, legno, pneumatici senza cerchio, batterie d'auto, pile, farmaci, oli minerali e vegetali, indumenti, frigoriferi, lavatrici, tv e monitor, piccoli elettrodomestici, neon, cartucce per stampanti esauste e vernici.

➤ **Centro di Raccolta di PRATO SESIA – via Vaglio snc, 28077 Prato Sesia (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	9,00 – 12,00	chiuso
Mercoledì	chiuso	14,00 – 16,00
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	9,00 – 12,00	14.00-16.00

È possibile conferire: metallo, verde domestico, ingombranti, legno, batterie d'auto, oli minerali e vegetali, frigoriferi, lavatrici, tv e monitor, piccoli elettrodomestici, neon, pile, farmaci, cartucce per stampanti esauste, inerti, pneumatici senza cerchio, indumenti.

➤ **Centro di Raccolta di SUNO – Via Pieve 72, 28019 Suno (NO)**

ORARI

	<i>Unico</i>	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8,30 -12,30	chiuso
Martedì	8,30 -12,30	chiuso
Mercoledì	8,30 -12,30	chiuso
Giovedì	8,30 -12,30	chiuso
Venerdì	8,30 -12,30	14,00 – 16,00
Sabato	8,30 -13,00	chiuso

È possibile conferire: carta, plastica, vetro (anche in lastre), metalli, cartoni, legno, ingombranti, verde domestico, batterie d'auto, inerti in modeste quantità, pile, farmaci, cartucce per stampanti esauste, indumenti, oli minerali e vegetali, frigoriferi, lavatrici, tv e monitor, piccoli elettrodomestici, neon.

5.4 Servizi on-line

SPORTELLO ONLINE

Collegandosi a www.medionovareseambiente.com è possibile:

- accedere alle principali informazioni per quanto riguarda il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, sia per quanto riguarda i giorni di raccolta che le corrette modalità di differenziazione dei rifiuti (eco-calendari);
- accedere alle principali informazioni per quanto riguarda il servizio di spazzamento;
- accedere alla descrizione dei servizi aggiuntivi (raccolta del verde a domicilio e raccolta di cartucce esauste/toner);
- avere informazioni su orari di apertura e frazioni di rifiuti conferibili presso ciascun Centro di Raccolta e Piattaforma Ecologica;
- reperire i contatti per la segnalazione dei disservizi;
- leggere avvisi su modifiche straordinarie ai servizi.

E-MAIL

È possibile contattare via e-mail il gestore ai seguenti indirizzi:

- **E-mail:** info@medionovareseambiente.com
- **PEC:** medionovarese@pec-mail.it







Si riportano inoltre gli specifici contatti per i seguenti ambiti:

- **Segnalazione disservizi e reclami / Prenotazione servizio a chiamata:** servizioclienti@medionovareseambiente.com
- **Ufficio gestione formulari:** formulari@medionovareseambiente.com
- **Ufficio contabilità:** amministrazione@medionovareseambiente.com
- **Ufficio commerciale:** commerciale@medionovareseambiente.com

5.5 Indicazioni per un corretto conferimento dei rifiuti differenziati

Il gestore assicura la regolarità dei servizi di raccolta differenziata porta a porta agli utenti a condizione che vengano rispettate le modalità di conferimento e di differenziazione indicate sugli eco-calendari aggiornati ogni anno.

Di seguito si riporta per semplicità un estratto:

<p>CARTA E CARTONI</p> 	<p>La carta ed i cartoni vanno conferiti in sacchetti o scatole di carta (no in sacchetti di plastica, di mater-bi o borse semirigide non di carta) oppure legati in pacchi di peso tale da essere facilmente spostabili dall'operatore che li raccoglie. Carta e cartoni possono anche essere conferiti tramite gli appositi contenitori. Riduci il volume degli scatoloni: occuperanno meno spazio in casa e nel trasporto. ATTENZIONE: Il servizio di raccolta "cartoni ditta" è stato istituito solo per le attività commerciali, industriali e artigianali, che devono conferire esclusivamente imballaggi (no espositori, no rotoli, no coni di cartone, no angolari di pallets, ecc.).</p>	<p>cosa SI</p> <p>Quotidiani, riviste (rimuovere eventuali involucri in cellophane), libri, quaderni, carta da ufficio, scatole di cartoncino, cartone ondulato, sacchetti di carta, contenitori in cartone per bevande (es. Tetra Pak) o su cui è stampato il marchio CA, carta asciugamani non sporca, cartoni della pizza (tolta la parte unta che può essere messa nell'organico), ecc.</p>	<p>cosa NO</p> <p>Carte plastificate, paraffinate, bitumate, carta vetrata, carta sporca e unta, carta termica (es. scontrini), carta da forno ecc. e qualsiasi altro prodotto non in carta (es. polistirolo e sacchetti dentro gli scatoloni), tessuto non tessuto TNT.</p>
<p>PLASTICA</p> 	<p>Sono oggetto della raccolta SOLAMENTE gli imballaggi in plastica VUOTI devono essere conferiti i più puliti possibili in sacchi gialli forniti gratuitamente dal Comune (no in sacchetti di carta e di mater-bi): così non verranno dispersi sulla strada. Riduci il volume delle bottiglie: occuperanno meno spazio in casa e nel trasporto. <u>Per attività commerciali che conferiscono cellophane e polistirolo contattare il MEDIO NOVARESE AMBIENTE S.p.A. per ottimizzare il servizio di raccolta.</u></p>	<p>cosa SI</p> <p>ESCLUSIVAMENTE IMBALLAGGI VUOTI: bottiglie, flaconi e dispenser, confezioni per alimenti, vaschette e barattoli, reti per frutta e verdura, film e pellicole di imballaggio, cassette per prodotti ortofrutticoli, blister e contenitori rigidi sagomati, gusci e chips in polistirolo espanso, reglette per pacchi, sacchi, sacchetti, buste, vasetti (se venduti con la pianta) e vassoi per vivaisti, piatti e bicchieri in plastica monouso, buste per alimenti degli animali, grucce (se vendute con l'indumento), ecc.</p>	<p>cosa NO</p> <p>CIÒ CHE NON È IN PLASTICA E CHE NON È UN IMBALLAGGIO: Tetra Pak, elettrodomestici, casalinghi, tovaglie, giocattoli, posate, materiali edili (es. cartucce silicone), tubi in gomma o PVC, teli da imbianchino, linoleum, materiali elettrici (guaine e cavi), contenitori per colle, vernici, solventi con simboli di pericolo anche se vuoti, medicazioni, calzature, bottiglie piene, guanti di ogni tipo, cannuccie, lumini, occhiali, tappetini doccia, teli da giardino, rete ombreggiante, scotch, pannolini, ecc.</p>
<p>LATTINE</p> 	<p>Gli imballaggi metallici vanno conferiti SENZA SACCHETTO in contenitori di proprietà, rigidi e di dimensioni tali da essere facilmente spostabili dall'operatore che li raccoglie (es. secchielli), che dovranno essere ritirati dopo lo svuotamento. Evitare di appoggiare i sacchetti dell'organico sopra le lattine nello stesso contenitore: in caso contrario la raccolta non potrà essere garantita.</p>	<p>cosa SI</p> <p>ESCLUSIVAMENTE IMBALLAGGI METALLICI VUOTI: barattoli, latte e lattine per alimenti, coperchi di barattoli, tappi corona applicati sulle bottiglie in vetro, scatolame per confezioni regalo, ecc...</p>	<p>cosa NO</p> <p>Barattoli, latte e lattine con evidenti residui del precedente contenuto, barattoli per colle, vernici, solventi con simboli di pericolo anche se vuoti, elettrodomestici, piccoli oggetti in ferro o alluminio (pentole vecchie, posate in acciaio, attrezzi, ecc...), ASSOLUTAMENTE DA EVITARE: bombole e bombolette di gas combustibili (butano, propano e simili), a causa dell'elevato rischio di esplosione, sacchetti e confezioni di alimenti (es. sacchetto delle patatine, del caffè, bustine di alimenti per gatti) che sono in plastica anche se di color argento.</p>
<p>VETRO</p> 	<p>I contenitori in vetro vanno conferiti VUOTI e SENZA SACCHETTO in contenitori di proprietà, rigidi e di capacità massima di 30 litri in modo da essere facilmente spostabili dall'operatore che li raccoglie e muniti di manico (es. secchielli), che dovranno essere ritirati dopo lo svuotamento. Se necessario utilizzare più contenitori di proprietà per esporre il vetro ed evitate di romperlo o di accatastarlo oltre il bordo. Evitare di appoggiare i sacchetti dell'organico sopra il vetro nello stesso contenitore: in caso contrario la raccolta non potrà essere garantita. Le utenze selezionate (bar, ristoranti e grosse utenze) possono conferire il materiale negli appositi contenitori da 120 e 240 litri, muniti di ruote. L'acquisto dei bidoni è a cura dell'utente. ATTENZIONE: per motivi di sicurezza non verrà raccolto il vetro se conferito in borse di plastica, cartoni o cassette.</p>	<p>cosa SI</p> <p>ESCLUSIVAMENTE IMBALLAGGI VUOTI IN VETRO: bottiglie, vasetti e contenitori da cui sono stati rimossi i tappi, i coperchi e le altre parti metalliche, danneggiare senza involucro di paglia/plastica, ecc.</p>	<p>cosa NO</p> <p>CIÒ CHE NON È IN VETRO E CHE NON È UN IMBALLAGGIO: cristalli, parabrezza di automobili, lastre di vetro (di porte, finestre) schermi di televisori, lampadine, neon, specchi, bicchieri, contenitori e vasi di cristallo, ecc. ASSOLUTAMENTE DA EVITARE: oggetti in ceramica o porcellana (piatti, scodelle, tazzine da caffè, ecc.), opaline, vetroceramica, vetro al piombo, molature, pirex e contenitori per microonde.</p>
<p>ORGANICO</p> 	<p>Il rifiuto organico costituito da scarti di cucina va messo all'interno di appositi sacchetti biodegradabili e compostabili (tipo Mater-Bi o simili) oppure in sacchetti di carta e conferito nella apposita pattumiera di capacità massima di 30 litri e munita di manico. Evitare di appoggiare i sacchetti dell'organico a terra o sopra le lattine o il vetro nello stesso contenitore: in caso contrario la raccolta non potrà essere garantita. ATTENZIONE: devono essere utilizzati esclusivamente sacchetti in Mater-Bi o simili oppure sacchetti di carta; altri sacchetti non biodegradabili impediscono di trattare il rifiuto per trasformarlo in compost. Perciò tali sacchetti non verranno ritirati.</p>	<p>cosa SI</p> <p>Scarti e avanzi di cucina, alimenti avariati o scaduti, tovagliolini unti e fazzoletti di carta, parte unta del cartone pizza, filtri di the ed infusi vari, fondi di caffè, piccole quantità di foglie e fiori d'appartamento, stuzzicadenti, cenere spenta di caminetti e stufe (umidità o raccolta in sacchi di carta), deiezioni canine in piccola quantità, lettiere ecologiche biodegradabili e minerali, cialde del caffè compostabili, ossa e conchiglie di molluschi, capelli, pelo di animali, gusci d'uova e frutta secca, ecc.</p>	<p>cosa NO</p> <p>Scarti liquidi, sfalci e resti di giardinaggio, lettiere sintetiche, sacchetti di plastica non biodegradabile (i cosiddetti sacchetti "ecologici" di taluni supermercati non vanno bene perché non completamente biodegradabili) e quant'altro di non organico.</p>
<p>INDISTINTO</p> 	<p>Il rifiuto indistinto va conferito in sacchi conformi bianchi da ritirare allo sportello ecologico del Comune ed esposto a bordo strada. Le utenze domestiche possono utilizzare solamente i sacchi conformi da 30 litri: in caso contrario la raccolta non potrà essere garantita. Nei sacchi bianchi devono essere inseriti rifiuti non differenziabili, se necessario, confinati in altri sacchetti. Si consiglia di sfruttare il volume utilizzabile del sacco e di chiuderlo lasciando disponibile una presa per facilitare la raccolta. ATTENZIONE: il conferimento di siringhe da parte di utenze domestiche nel sacco dell'indistinto deve avvenire con il cappuccio di protezione dell'ago per evitare eventuali contatti accidentali.</p>	<p>cosa SI</p> <p>I rifiuti non differenziabili nelle altre tipologie: mascherine e guanti monouso, musicassette, lampadine ad incandescenza, materiali per medicazione, tubi in PVC, stracci, pannolini, filtri per l'aspirapolvere, stracci per pavimenti, zerbini, rasoi da barba, calze in nailon, radiografie, lettiere non compostabili, lettiere sintetiche, cannuccie, capsule del caffè non compostabili, spugne, rifiuti in tessuto non tessuto, lumini, mozziconi di sigaretta, ecc.</p>	<p>cosa NO</p> <p>Tutti i materiali riciclabili, ingombranti o pericolosi, compresi gli elettrodomestici ed il verde.</p>

5.6 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 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 delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - 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 e s.m.i.
- **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;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **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 li 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 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 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 per gli addetti agli uffici e tra lunedì e sabato incluso per tutti gli altri dipendenti;
- **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:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **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 ingombranti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti che per natura o dimensione non sono compatibili per il trasporto ai centri di raccolta con mezzi propri da parte dell'utenza; quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti di legno (armadi, tavoli, ecc), i RAEE di grandi dimensioni e altri ancora;
- **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 ingombranti 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;
- **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);
- **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.



Comune di Varallo Pombia
Provincia di Novara

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

1.	Introduzione.....	3
1.1.	Oggetto e ambito di applicazione	3
1.2.	Principi fondamentali della carta	3
1.2.1.	Uguaglianza.	3
1.2.2.	Imparzialità.....	4
1.2.3.	Chiarezza e trasparenza.....	4
1.2.4.	Partecipazione.	4
1.2.5.	Efficacia ed efficienza.	5
1.2.6.	Continuità e sicurezza del servizio.....	5
1.2.7.	Cortesìa e disponibilità.	5
1.2.8.	Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute.....	5
1.2.9.	Privacy.....	5
1.3.	I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	6
1.4.	Schema regolatorio di inquadramento	7
1.5.	Validità della carta	8
2.	Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	8
2.1.	Modalità di svolgimento del servizio	9
2.2.	Obblighi di qualità del servizio	9
2.2.1.	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio	10
2.2.2.	Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.	11
2.2.3.	Servizio telefonico e tempistiche d’attesa.	12
2.2.4.	Fatturazione e termini di pagamento.....	12
2.2.5.	Rateizzazione	13
2.2.6.	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	13
3.	Trasparenza	13
4.	Informazioni utili	14
4.1.	Servizio telefonico	14
4.2.	Sportello fisico	15
4.3.	Servizi Online	15
4.4.	Glossario	15

1. Introduzione

1.1. Oggetto e ambito di applicazione

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

La Carta della qualità, in particolare

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

La Carta della qualità si compone dunque di quattro sezioni:

- un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dal Comune 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 servizio di spazzamento e lavaggio strade, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegna affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

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

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

A tale scopo il Gestore provvede a:

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

1.2.2. Imparzialità.

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

1.2.3. Chiarezza e trasparenza.

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

1.2.4. Partecipazione.

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

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

1.2.5. Efficacia ed efficienza.

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

1.2.6. Continuità e sicurezza del servizio.

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

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

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

1.2.7. Cortesia e disponibilità.

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

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

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

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

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

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

1.2.9. Privacy.

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

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

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

Il titolare del trattamento è: il Comune di Varallo Pombia - Via Simonetta n.3 - Villa Soranzo - 28040 Varallo Pombia (NO)

Il Responsabile della protezione dei dati è: Zeno Moretti - PEC: dpocomune@pec.it

Maggiori informazioni sono reperibile sul sito istituzionale del Comune di Varallo Pombia al link: <https://www.comune.varallopombia.no.it/it-it/privacy>

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

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

- protocollo@pec.comune.varallopombia.no.it
- 032195355 da telefonia fissa e mobile

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

Il Comune di Varallo Pombia 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 per quanto riguarda la Tassa sui Rifiuti (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;

Medio Novarese Ambiente S.p.A. ricopre invece il ruolo di gestore della raccolta e del trasporto.

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

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.

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 Varallo Pombia il ruolo di ETC l'obbligo sopra citato è stato adempiuto dal Comune stesso.

Attraverso la Deliberazione di Giunta Comunale n. 64 del 17.06.2022 avente come oggetto *“DELIBERAZIONE ARERA 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA)”*, il Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

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

Tale inquadramento è stato definito tenendo conto del livello di partenza relativo sia agli obblighi di servizio sia agli standard quantitativi in essere confrontandoli con quelli previsti per i diversi schemi di qualità individuati da ARERA.

E' stato infatti valutato che i livelli intermedi e avanzati (Schemi II, III e IV di cui all'art. 3 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 15/2022/R7RIF) prevedono di dotarsi di strumenti hardware e software che consentano la misurazione degli standard di servizio e al contempo prevedono specifici obblighi relativi alle interazioni con i contribuenti (tempi di attesa telefonica, sistemi taglia code avanzati, rilevazione dei tempi di evasione delle risposte in forma scritta, ecc) per le quali è risultato necessario effettuare valutazioni più approfondite in termini di fattibilità tecnica ed economica. Gli obblighi ed i livelli di servizio associati ai quadranti superiori allo schema I - livello qualitativo minimo rappresentano infatti per il Comune un impegno troppo gravoso rispetto alle attuali risorse disponibili tenuto conto anche dell'obiettivo espresso da alcune Amministrazioni di contenere quanto più possibile gli aumenti dei costi della pianificazione economico-finanziaria per il periodo 2022/2025.

Lo "schema regolatorio I – livello qualitativo minimo" rappresenta quindi attualmente la scelta ottimale da adottare poiché comporta ridotti costi aggiuntivi di allineamento ai contenuti della Delibera pur riservandosi

eventualmente in seguito di modificare lo schema in conseguenza delle migliorie che potranno essere previste nel prosieguo del servizio.

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, etc.

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

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

2.1 Modalità di svolgimento del servizio

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 5 (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.
- **Il servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore tariffe e rapporto con gli utenti per richiedere informazioni, , e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Le informazioni relative ai punti di seguito elencati possono essere fornite dall' Ufficio Tecnico Ambientale al numero 032195355 o all' e-mail ambiente@comune.varallopombia.no.it

- 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 dal Comune stesso.

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 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 o comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo. Il Comune

comunica al Contribuente il codice utente il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.

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 attivazione entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile o comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo.

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.

2.2.3 Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.

L'utente può inoltre contattare il Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti attraverso un numero di telefono, al quale poter richiedere informazioni. Il recapito telefonico è riportato nella sezione 5. Informazioni utili.

2.2.4 Fatturazione e termini di pagamento.

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

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

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

2.2.5 Rateizzazione

Il Gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione agli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Le somme relative ai pagamenti delle rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione al tasso legale stabilito con decreto aumentato del 3% (deliberazione C.C. 20/2010)

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 rimessa diretta ovvero bonifico bancario.

3. Trasparenza

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

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

- a) ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta;
- e) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- f) 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;
- g) 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;

- h) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- i) 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;
- l) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- m) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;
- q) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- r) 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;
- s) 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;
- t) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- u) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono reperibili sul sito del Comune di Varallo Pombia alla pagina web www.comune.varallopombia.no.it

4. Informazioni utili

4.1 Servizio telefonico

Il numero telefonico che l'utente può contattare relativamente alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è il 032195355/6/1 gestito dall'Ufficio Tributi. Il numero è attivo dal lunedì al venerdì negli orari 9.00 -13.00 esclusi i giorni festivi.

Per informazioni relative alla frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio strade, modalità di conferimento dei rifiuti, ecc. contattare l'Ufficio Tecnico Ambientale al numero 032195355 o all' e-mail ambiente@comune.varallopombia.no.it.

4.2 Sportello fisico

Lo sportello fisico dedicato alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza è localizzato in Via Simonetta 3 – 28040- Varallo Pombia (No). Attraverso lo sportello fisico è consentito richiedere informazioni sulle dichiarazioni di nuova occupazione, variazione ,cessazione, rettifiche, annullamenti e nuove emissioni.

Lo sportello è attivo nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

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 Varallo Pombia

Comune	Portale online	Recapiti e-mail
Varallo Pombia	<p>www.comune.varallopombia.no.it</p> <p>Nella sezione servizi/pagare le tasse/tassa sui rifiuti è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.</p> <p>Per informazioni relative alla frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio strade, modalità di conferimento dei rifiuti, ecc. contattare l'Ufficio Tecnico Ambientale al numero 032195355 o all' e-mail ambiente@comune.varallopombia.no.it</p>	<p>E-mail: economo@comune.varallopombia.no.it</p> <p>PEC: protocollo@pec.comune.varallopombia.no.it</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 (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

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

la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

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