



CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
DEL COMUNE DI VERCELLI
(GESTIONE A CURA ASM)

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

SOMMARIO

1.	INQUADRAMENTO GENERALE	4
1.1	INTRODUZIONE	4
1.2	LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
	Cos'è e a cosa serve	4
	Definizioni	4
	Principali riferimenti normativi	7
	I principi fondamentali	8
	Trasparenza e chiarezza.....	9
	Privacy	9
1.3	IL CONSORZIO C.O.VE.VA.R.	10
1.4	IL COMUNE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO	10
1.5	IL SOGGETTO GESTORE CHE EROGA I SINGOLI SERVIZI	11
	1.5.1 Riferimenti generali.....	11
	1.5.2 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune	13
1.6	SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO	14
1.7	STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI	15
1.8	DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'	15
2.	GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	16
2.1	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	16
2.2	VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	17
2.3	RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	17
2.4	MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	18
2.5	RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE	18
3.	GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI.....	19
3.1	PREMESSE	19
3.2	SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO	19
	3.2.1 Modalità gestionali.....	19
	3.2.2 Centri di Raccolta o Ecocentri	21
	3.2.3 Consegna attrezzature	24
	3.2.4 Interventi per riparazione contenitori domiciliari.....	24
3.3	SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SERVIZI AGGIUNTIVI	25
3.4	ALTRI SERVIZI	25
3.5	COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	25
3.6	ADEMPIMENTI REGOLAZIONE QUALITA' E RAPPORTI CON UTENZA	26
	3.6.1 Collaborazione dell'utenza	26
	3.6.2 Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.....	26
	3.6.3 Programma delle attività di raccolta e trasporto	27
	3.6.4 Programma delle attività di spazzamento.....	27

3.6.5	Continuità e regolarità del servizio	27
3.6.6	Controllo dei servizi erogati	27
3.7	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	27
3.8	GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	28
3.8.1	Reclamo scritto.....	28
3.8.2	Richiesta di informazione scritta	28
3.8.3	Richiesta d'informazione verbale.....	29
3.8.4	Contenuti e modalità di risposta	29
3.8.5	I disservizi	29
3.8.6	Associazioni dei Consumatori.....	30
4.	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	30
4.1	SITO INTERNET	30
4.2	IL NUMERO VERDE	30
4.2.1	Generalità.....	30
4.2.2	Il numero verde da contattare è: 800777171	31
5.	MODULI	31

1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1. INTRODUZIONE

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

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

1.2.1. *Che cos'è e a cosa serve*

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

1.2.2. *Definizioni*

- a. **ARERA** – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).
- b. **Carta della qualità**: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).
- c. **Centro di raccolta** (o “Centro comunale di raccolta” o “Centro consortile di raccolta”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i. sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.
- d. **Cessazione del servizio** – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- e. **Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.
- f. **Gestione** – è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- g. **Gestore** – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- h. **Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** - è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- i. **Gestore della raccolta e trasporto** - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- j. **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- k. **Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.
- l. **Interruzione del servizio** – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- m. **Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

- n. **Reclamo scritto** – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.
- o. **Richiesta di attivazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.
- p. **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.
- q. **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;
- r. **Rifiuti urbani** – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.
- s. **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli** - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.
- t. **Rifiuti ingombranti** - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.
- u. **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.
- v. **Sportello fisico** – è un punto di contatto sul territorio con il gestore.
- w. **Sportello on line** – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.
- x. **Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.
- y. **Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.
- z. **Tariffa corrispettiva** – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

- aa. **Tariffa puntuale** – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".
- bb. **Tempo di recupero** - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.
- cc. **TITR** – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.
- dd. **TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- ee. **Utente** – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.
- ff. **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.
- gg. **Variazione del servizio** – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2.3. Principali riferimenti normativi

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

- e. Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- f. Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- g. Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- h. Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2.4. I principi fondamentali

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

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

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

1.2.5. Trasparenza e chiarezza

- a. Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. I moduli e i punti di contatto con l'utente sono riportati alle sezioni 4 e 5 del presente documento.
- b. In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una Parte in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.2.6. Privacy

- a. Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti

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

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

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

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

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

- b. Il Consorzio ha sede legale in Vercelli in via Giosuè Carducci n. 4.

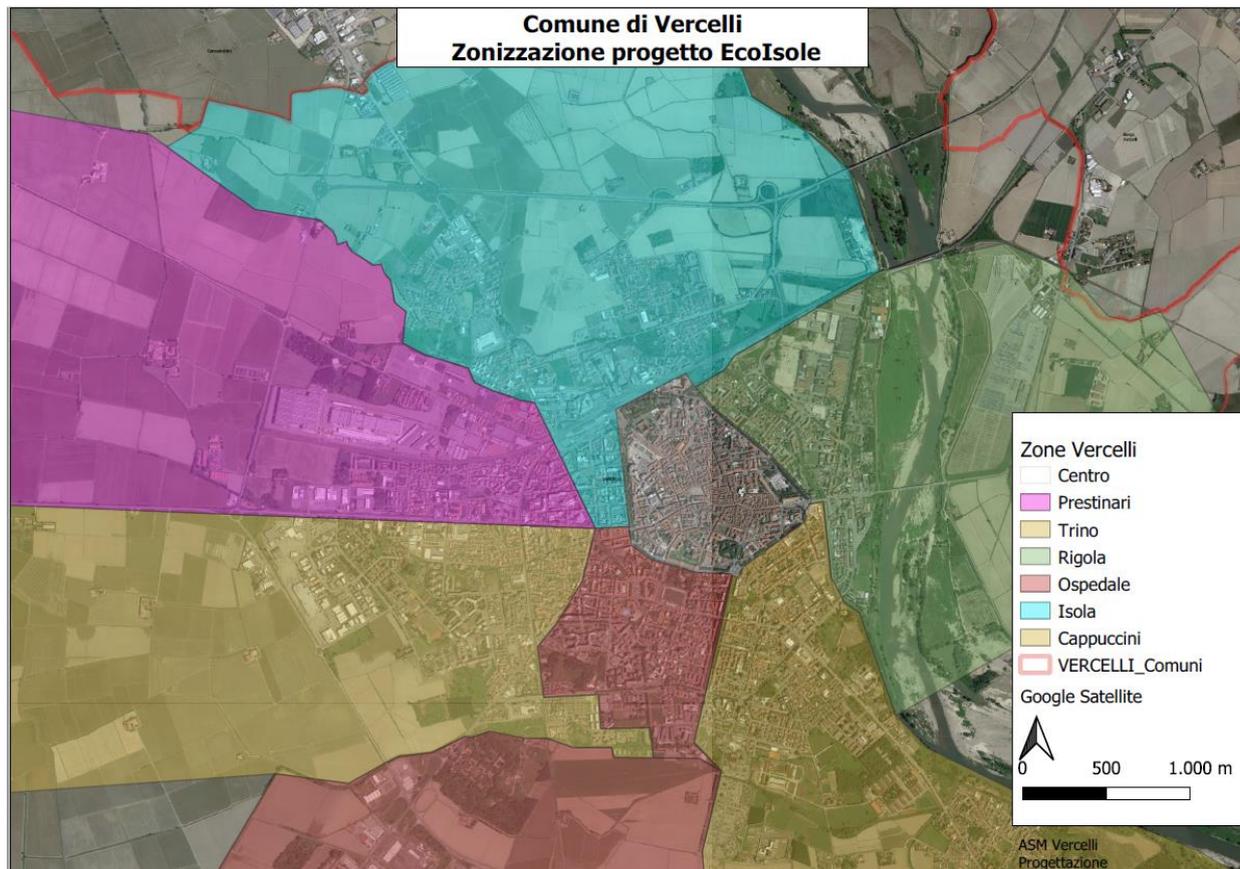
1.4. IL COMUNE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

- a. Il territorio comunale è stato suddiviso in sei zone omogenee di raccolta, denominate:

- ✓ Centro Isola
- ✓ Cappuccini
- ✓ Centro Ospedale
- ✓ Trino
- ✓ Prestinari
- ✓ Centro Rigola

all'interno delle quali la raccolta dei rifiuti segue le medesime frequenze ma in giorni differenti.

La raccolta segue la modalità del porta a porta per il rifiuto in carta, per l'organico e per il non recuperabile, mentre è di tipo stradale di prossimità per la plastica e per il vetro e metalli.



1.5. IL SOGGETTO GESTORE CHE EROGA I SINGOLI SERVIZI

1.5.1. Riferimenti generali

- a. L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ETC, che è il C.O.VE.VA.R.) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.
- b. Secondo la definizione data da ARERA, "Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia."
 - Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: Comune
 - Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade: ASM VERCELLI

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

ASM Vercelli è la **multiutility di riferimento** dei servizi pubblici del quadrante nord-orientale del Piemonte.

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

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

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

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

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

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

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

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

200 persone al 31/12/2021

Oggetto sociale:

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

Capitale Sociale: 120.812.720,00 €

Composizione Societaria:

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

Certificazioni:

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

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

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

Iscrizione White List

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

Ricavi circa 7 M€

Personale n. 120 soci lavoratori/dipendenti

Numero comuni gestiti circa 70

Numero abitanti serviti circa 100.000

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

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

1.6. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

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

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

- c. Le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da ASM Vercelli e dal Comune di Vercelli, ai sensi del TQRIF. Gli adempimenti previsti dalla regolazione in materia sono:
- il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
 - il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

**Consorzio Obbligatorio Comuni del Vercellese e della Valsesia per la gestione dei rifiuti urbani – C.O.VE.VA.R.
CARTA DELLA QUALITA' SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI VERCELLI**

IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade

V. alla sicurezza del servizio

1.7. STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

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

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

1.8. DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

- a. La presente Carta della Qualità del Servizio ha decorrenza dalla data della sua approvazione.

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

2. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente. È l'utente a dover procurarsi l'attrezzatura, presso la portineria della sede operativa di ASM Vercelli, sita in Strada per Asigliano 8 13100 Vercelli

- f. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo da parte del gestore della raccolta.

2.2. VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

- a. Il presente paragrafo si applica ai reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati relativi alla gestione del Tributo; per richieste e/o reclami attinenti alla gestione del servizio di raccolta e spazzamento l'utente deve rivolgersi al Gestore dello stesso.
- b. Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- c. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.
- d. Il Gestore risponde in ordine ai moduli ricevuti con la massima celerità, e comunque non oltre sessanta (60) giorni dalla presentazione dello stesso, circa gli accertamenti compiuti,

indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

- e. L'utente può presentare richiesta di informazioni anche in forma verbale tramite NUMERO VERDE o presso lo sportello fisico dell'Ufficio Comunale di ubicazione dell'immobile o eventuale sportello online dove presente.

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

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

2.5. RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE

Si rimanda ai riferimenti allegati alla Carta della Qualità.

3. GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI

3.1. PREMESSE

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

3.2. SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

3.2.1. Modalità gestionali

- a. Il servizio di raccolta viene effettuato con le modalità definite dal Contratto di servizio con il Comune di Vercelli mediante la raccolta porta a porta del rifiuto in carta - organico - non recuperabile e la raccolta stradale di prossimità di plastica, vetro e metalli. La raccolta porta a porta avviene attraverso la fornitura a tutte le utenze domestiche e non domestiche di contenitori/sacchi dedicati alle diverse frazioni da conservare in luogo privato ed esporre nei tempi e luoghi stabiliti dai calendari delle raccolte pubblicati sul sito internet del Comune di Vercelli e del gestore. La raccolta stradale di prossimità avviene attraverso il conferimento da parte delle utenze dei rifiuti in plastica e vetro/metalli all'interno di cassonetti posizionati in ecoisole in luoghi dedicati delle vie /piazze cittadine. Il territorio del Comune di Vercelli è stato suddiviso in sei zone omogenee, denominate: Centro Isola – Cappuccini – Centro Ospedale – Trino – Prestinari – Centro Rigola, all'interno delle quali la raccolta dei rifiuti segue le medesime frequenze ma in giorni differenti. All'attivazione dei servizi, tutte le utenze hanno ricevuto un calendario di raccolta che è anche possibile scaricare dal sito internet di ASM Vercelli oppure ritirare presso la portineria della sede operativa sita in Strada per Asigliano, 8, contenente le indicazioni in merito ai giorni ed agli orari in cui esporre ciascuna frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Di seguito tabella riassuntiva del calendario delle raccolte*:

ZONA DI RACCOLTA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
CENTRO ISOLA	CARTA	ORGANICO	NON RECUPERABILE		ORGANICO	
PRESTINARI	ORGANICO	CARTA		ORGANICO	NON RECUPERABILE	
CENTRO RIGOLA	ORGANICO		CARTA	ORGANICO		NON RECUPERABILE
OSPEDALE	NON RECUPERABILE		ORGANICO	CARTA		ORGANICO
TRINO		NON RECUPERABILE	ORGANICO		CARTA	ORGANICO
CAPPUCCINI		ORGANICO		NON RECUPERABILE	ORGANICO	CARTA

**Le modalità ed i calendari di raccolta saranno comunque consultabili sul sito internet di ASM Vercelli*

Il servizio è garantito anche in occasione delle festività infrasettimanali ed in ogni caso è consultabile sul sito internet del gestore .

Le modalità ed i calendari di raccolta sono consultabili sul sito internet del gestore

[ASM Vercelli Spa | Home](#)

- b. Servizio di raccolta pile e farmaci: il servizio ha cadenza pari ad una volta al mese e/o all'occorrenza in relazione al livello di riempimento del contenitore. I contenitori dedicati sono posizionati presso i rivenditori dei beni da cui si originano i predetti rifiuti e presso postazioni dedicate presenti sul territorio Comunale.
- c. Raccolta ingombranti/RAEE: raccolta a domicilio di materiale ingombrante/RAEE ovvero tutti i materiali e gli oggetti che, per dimensione o per altri motivi, non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti. Il servizio prevede il ritiro a domicilio, prenotando la raccolta al Numero Verde con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro di lunghezza non superiore a 2,50 mt e/o due metricubi. Il ritiro dei rifiuti ingombranti/raee avviene esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..). Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti, pari a 72 ore lavorative escluso i festivi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- d. i dati identificativi dell'utente: il nome ed il cognome e il codice fiscale; il codice utente; il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- e. i dati relativi ai rifiuti da ritirare ed in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro. Verranno ritirati esclusivamente i rifiuti concordati in sede di prenotazione, eventuali altri rifiuti non verranno raccolti.

3.2.2. *Centri di Raccolta o Ecocentri*

- a. Il Centro di raccolta dei rifiuti urbani costituisce uno strumento a supporto della raccolta differenziata ed integra le raccolte differenziate svolte con servizio di prossimità stradale, porta a porta o con altri sistemi. La sua gestione è attività di pubblico interesse e deve essere condotta assicurando un'elevata protezione dell'ambiente e controlli a tal fine efficaci
- b. Sul territorio sono presenti due Centri di Raccolta a disposizione dei cittadini del Comune di Vercelli, uno in Corso Papa Giovanni Paolo II (CMR1), l'altro in via Ettore Ara (CMR2).
- c. In questi Centri è possibile conferire i rifiuti differenziati per tipologia, ai fini del riciclo ed invio a recupero e/o smaltimento finale degli stessi.
- d. Con riferimento al CMR1, sono autorizzati ad accedere e a conferire rifiuti i seguenti soggetti:
 1. Le persone fisiche (iscritte a ruolo Tassa/Tariffa per la raccolta e la gestione dei rifiuti solidi urbani) residenti, domiciliate o comunque detentrici anche a tempo determinato di locali nel Comune di Vercelli.
 2. Il Comune di Vercelli con propri mezzi e personale nel rispetto delle modalità di trasporto stabilite dalla legge.
 3. Il gestore del servizio pubblico di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nell'ambito del territorio comunale di Vercelli.
 4. Le imprese che eseguono lavori di manutenzione di aree verdi e giardini pubblici e privati ubicati nel territorio del Comune di Vercelli.
 5. Le utenze non domestiche (per i rifiuti assimilati agli urbani) previa stipula di specifica convenzione con il Comune di Vercelli.
 6. I distributori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, nonché gli installatori e i centri di assistenza con unità locale ubicata nel territorio del Comune di Vercelli

Le imprese di cui al **punto 4**, in quanto considerate "produttori" del rifiuto ai sensi della normativa vigente, dovranno accompagnare la consegna dei rifiuti con la documentazione richiesta dalle leggi in vigore (attualmente il **formulario di identificazione** previsto dal Decreto Legislativo 152/2006). Dette imprese dovranno essere inoltre **iscritte all'Albo Gestori Ambientali**.

Le utenze di cui al **punto 5** potranno conferire esclusivamente i rifiuti speciali non pericolosi assimilati agli urbani dal regolamento comunale elencati nell'elenco dei rifiuti conferibili (vedi sotto) dove sono indicate anche le modalità di conferimento.

I soggetti di cui al **punto 6** potranno conferire i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) provenienti esclusivamente dalla propria unità locale o dalle abitazioni di clienti con le modalità previste dal D.M. n. 65 del 08/03/2010 e s.m.i.

Al solo fine di verificare la sussistenza dei requisiti sopra indicati, il personale incaricato della gestione e custodia dell'area, nonché il personale ispettivo del Servizio Igiene Ambientale dell'Azienda potrà richiedere:

- ai privati cittadini: l'esibizione di documenti di identificazione personale;
- alle imprese: l'esibizione di copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio.

In caso l'utente non disponga dei documenti richiesti non potrà essere ammesso al conferimento dei materiali

I materiali conferibili nei Centri di Raccolta sono i seguenti:

Consorzio Obbligatorio Comuni del Vercellese e della Valsesia per la gestione dei rifiuti urbani – C.O.VE.VA.R.
CARTA DELLA QUALITA' SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI VERCELLI

N.	TIPOLOGIA RIFIUTO	CATALOGO EUROPEO DEI RIFIUTI (C.E.R.)
1	Imballaggi di cartone	15 01 01
2	Imballaggi di plastica	15 01 02
3	Imballaggi di vetro	15 01 07
4	Contenitori che riportano i simboli tossico (T), infiammabile (F) o corrosivo (C)	15 01 10*
5	Carta e cartone	20 01 01
6	Vetro	20 01 02
7	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense	20 01 08
8	Abbigliamento	20 01 10
9	Tubi fluorescenti	20 01 21*
10	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	20 01 35*
11	Elettrodomestici ed apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	20 01 23*
12	Oli e grassi commestibili	20 01 25
13	Oli minerali esausti	20 01 26*
14	Medicinali	20 01 32
15	Batterie ed accumulatori	20 01 33*
16	Legno	20 01 38
17	Metalli	20 01 40
18	Sfalci e potature provenienti dalle attività di manutenzione del verde pubblico e privato (giardinaggio e potature)	20 02 01
19	Rifiuti ingombranti	20 03 07
20	Pneumatici fuori uso	16.01.03
21	Filtri dell'olio	16 01 07*
22	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
23	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
24	Pile scariche	20 01 33*
25	Vernici	20 01 27*

Rifiuti conferibili da parte delle utenze non domestiche previa apposita convenzione con il Comune di Vercelli.

N.	TIPOLOGIA RIFIUTO	CATALOGO EUROPEO DEI RIFIUTI (C.E.R.)
1	Imballaggi di cartone	15 01 01
3	Imballaggi di vetro	15 01 07
5	Carta e cartone	20 01 01
6	Vetro	20 01 02
16	Legno	20 01 38
17	Metalli	20 01 40
19	Rifiuti ingombranti	20 03 07

- e. Con riferimento al CMR2, sono autorizzati ad accedere e a conferire rifiuti i seguenti soggetti:
1. le persone fisiche (utenze domestiche) iscritte a ruolo dei contribuenti TARI o altra Tariffa vigente per la gestione dei rifiuti urbani ai sensi dei vigenti Regolamenti comunali dei Comuni convenzionati, residenti, domiciliate o comunque, detentrici anche a tempo determinato di locali nei Comuni Convenzionati;
 2. le persone giuridiche (utenze non domestiche comunicate preventivamente dal Comune ed inviate dal COVEVAR) elencate nell'Allegato L-quinquies del D.lgs. n.152/2006, iscritte a ruolo dei contribuenti TARI (o altra Tariffa vigente per la gestione dei rifiuti urbani ai sensi dei vigenti Regolamenti comunali) e con sede fisica nei Comuni Convenzionati, produttori dei rifiuti di tipo urbano nel rispetto di quanto previsto all' Allegato L-quater, D.lgs. n.152/2006 e s.m.i e in regola con l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali della Camera di Commercio
 3. Le Amministrazione Comunali dei Comuni Convenzionati, nel rispetto delle modalità di trasporto stabilite per legge.
 4. Il gestore del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani.
 5. I distributori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, nonché gli installatori e i centri di assistenza con unità locale ubicata nel territorio del C.O.VE.VA.R., iscritti all'Albo Gestori Ambientali nella CATEGORIA 3bis (RAEE – gestione di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) che effettuino la richiesta di conferimento tramite il sito internet del CDC-RAEE (<https://www.cdcaee.it>) .

I materiali conferibili nel Centro di raccolta dalle utenze domestiche sono i seguenti

- imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- imballaggi in materiali misti (codice CER 15 01 06)
- imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
- oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
- vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
- farmaci (codice CER 20 01 32)
- batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 33*, 20 01 34);
- rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
- rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
- ingombranti (codice CER 20 03 07)
- cartucce toner esaurite (codice CER 16 02 16)
- Pneumatici fuori uso (codice CER 16 01 03)
- rifiuti misti provenienti da attività di costruzione e demolizione (codice CER 17 01 07)

- imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze (codice CER 15 01 10)

Ai fini di una corretta gestione dei rifiuti urbani sono fissati dei limiti quantitativi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche riportate nel *Regolamento per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani presso i centri consortili di raccolta del C.O.VE.VA.R*

- f. In merito alle modalità di conferimento e/o altre specifiche si fa riferimento ai Regolamenti per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani allegato alla presente carta dei servizi.

3.2.3. Consegna attrezzature

- a. La consegna delle attrezzature è quella che si riferisce alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni di utenze domestiche e non domestiche ed alla sostituzione/aggiunta di contenitori. In caso di necessità di aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo.
- a. La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni viene presentata al gestore, attraverso richiesta ai numeri verdi dedicati, via mail o direttamente presso il punto di ritiro dedicato in Strada per Asigliano 8 a Vercelli
- b. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
- c. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- d. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.2.4. Interventi per riparazione contenitori domiciliari

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

e venerdì inclusi.

3.3. SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SERVIZI AGGIUNTIVI

- a. Sulla base di quanto regolamentato dal Contratto di servizio con il Comune di Vercelli,
- raccolta e trasporto dei rifiuti di mercatali
 - lavaggio di sottopassi, sovrappassi gallerie e porticati
 - vuotatura di cestini gettacarte
 - raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali
 - raccolta sacchi abbandonati lato postazioni di plastica e vetro/metalli stradali
 - raccolta e trasporto rifiuti da esumazione ed estumulazione
 - spazzamento manuale
 - spazzamento meccanizzato

3.4. ALTRI SERVIZI

- a. LAVAGGIO CASSONETTI: Sulla base di quanto previsto dalla convenzione il gestore provvede al lavaggio ed alla sanificazione dei contenitori carrellati 4 volte all'anno per l'organico e 2 per il non recuperabile.
- b. RACCOLTA SCARTO VEGETALE: tale servizio viene eseguito attraverso stipula di apposito contratto con il gestore. Il Contratto è scaricabile dal sito internet o ritirabile presso la portineria di ASM Vercelli in Strada per Asigliano, 8 Vercelli.
- c. RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE: tale servizio viene eseguito su richiesta dell'Amministrazione Comunale.
- d. PULIZIA RACCOLTA RIFIUTI DURANTE MANIFESTAZIONI/FESTE/FIERE/SAGRE: servizio svolto su richiesta e previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

3.5. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- a. I servizi svolti dal gestore sono fortemente condizionati dalle modalità di fruizione da parte degli utenti, per questo le Aziende si impegnano a diffondere le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi utilizzando appropriati strumenti di comunicazione, in particolare:
- Siti Web
 - Campagne di Comunicazione
 - Comunicazione ad hoc
 - Servizi di ritiro su chiamata

a. La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente contiene i seguenti dati obbligatori:

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

3.6. ADEMPIMENTI REGOLAZIONE QUALITA' E RAPPORTI CON UTENZA

3.6.1. *Collaborazione dell'utenza*

- a. La partecipazione attiva del cliente/utente viene garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e i reclami, nonché da periodiche indagini per rilevare il giudizio degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul funzionamento dei canali di ascolto.
- b. Grazie alle indicazioni dei cittadini i gestori sono in grado di individuarne le aspettative, raccogliergli i suggerimenti e tradurne i risultati in specifici progetti di miglioramento.
- c. Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.
- d. In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.
- e. Per rispettare gli impegni presi con la Carta della qualità dei servizi e ottenere buoni risultati, i gestori hanno bisogno anche della collaborazione dei cittadini, collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:
 - separare correttamente i rifiuti e conferirli nei giusti contenitori della raccolta differenziata;
 - mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
 - osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
 - preservare la pulizia di strade, giardini e di altre aree pubbliche;
 - rispettare i giardini ed il verde pubblico;
 - non abbandonare i rifiuti ingombranti;
 - raccogliere sempre gli escrementi dei propri animali;
 - non parcheggiare davanti ai cassonetti o nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade;
 - segnalare disfunzioni al Numero Verde

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

- a. Sul sito internet del Gestore è possibile visionare la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità che indica, frequenza e le frazioni di rifiuti raccolte.

3.6.3. Programma delle attività di raccolta e trasporto

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

3.6.4. Programma delle attività di spazzamento

- a. Sul sito internet del Gestore è possibile verificare la possibilità di attivazione dei servizi di spazzamento.

3.6.5. Continuità e regolarità del servizio

- a. Il Gestore predispone il programma di svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento reperibile sul proprio sito internet, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività dei servizi di raccolta domiciliare, permettendo, quindi, l'eventuale segnalazione di mancata raccolta o l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.
- b. Il Gestore si impegna a svolgere i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa che monitora il regolare svolgimento dei servizi.
- c. Nel caso di disservizi, causati da imprevisti e/o eventi non programmabili, l'azienda si impegna a adottare le misure e quanto necessario per ridurre al minimo i disservizi.
- d. Nel caso di astensione dal lavoro per sciopero, verranno garantiti i servizi minimi previsti per legge e le utenze saranno informate attraverso i siti internet dei gestori e sui mass media.

3.6.6. Controllo dei servizi erogati

- a. Al fine di promuovere la tutela degli interessi di utenti, il controllo circa la corretta erogazione e Qualità del Servizio avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:
- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ai fini del mantenimento delle certificazioni
 - Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
 - Indagini customer satisfaction
 - Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti

3.7. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

- a. Per le richieste di pronto intervento relative a:
- la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

- per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;

è stato predisposto un Numero Verde dedicato raggiungibile 24 ore su 24, 365 giorni su 365 e contattabile da Forze dell'ordine e dai Vigili del Fuoco.

- b. Il numero non potrà accettare richieste di intervento da utenze diverse da quelle precedentemente indicate.

3.8. GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

3.8.1. *Reclamo scritto*

- a. Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:
- Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
 - Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
 - Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini)
 - Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
 - Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
 - Impossibilità a contattare il Numero Verde
 - Altro
- b. Il reclamo scritto può essere presentato anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta attraverso l'apposito modulo messo a disposizione dal Gestore sul proprio sito Web.
- c. Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- d. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Il reclamo può essere presentato anche tramite le Associazioni dei consumatori elencate all'art. 3.8.6 seguente.

3.8.2. *Richiesta di informazione scritta*

- a. La richiesta d'informazione scritta, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:
- Raccolta e trasporto rifiuti
 - Spazzamento e lavaggio strade
 - Centri di raccolta
 - Raccolta differenziata
 - Altro

- b. Il modulo potrà essere scaricato dal sito internet del gestore
- c. La richiesta di informazioni scritta può essere presentata anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.
- d. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.
- e. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.8.3. Richiesta d'informazione verbale

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

3.8.4. Contenuti e modalità di risposta

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

3.8.5. I disservizi

- a. Per disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.
- b. L'intervento per disservizio può essere richiesto dall'utente per:
 - Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico) riferito alla seguente tipologia di rifiuto: carta-cartone, organico, plastica e metallo, indifferenziato, vetro, verde e sfalci, mancato ritiro ingombranti, pile, farmaci.
 - Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico).
- c. Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.

- d. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- e. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- f. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.8.6. Associazioni dei Consumatori

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

4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

4.1. SITO INTERNET

- a. Sul sito internet del Gestore, nella Parte trasparenza rifiuti Arera, saranno reperibili le informazioni relative ai punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.

Di seguito il link Comuni gestiti da ASM www.asmvercelli.it

4.2. IL NUMERO VERDE

4.2.1. Generalità

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

- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiriistituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e eventuali modalità per l'ottenimento della compostiera.
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

4.2.2. Il numero verde da contattare è: 800777171

attivo dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 17:00 – Il venerdì dalle 8:30 alle 12:30

5. MODULI

Vedi documentazione allegata:

- ✓ Modulo reclami

Check list per redazione Carta della Qualità dei Servizi (compilazione a cura dei singoli Comuni in		Nota	Campo da Compilare
Rif. COMUNE DI		Specificare	VERCELLI
	Nome e cognome del compilatore	Specificare	Stefano Ferraris
	Qualifica del compilatore	Specificare	Funzionario Servizio Entrate
	Email del compilatore	Specificare	stefano.ferraris@comune.vercelli.it
A Riferimenti Generali			
	Sede legale del Comune	Indirizzo	VERCELLI
	E-mail ordinaria del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	Email	sportelloentrate@comune.vercelli.it
	PEC del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	PEC	protocollo@cert.comune.vercelli.it
	Sito web del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	LINK	www.comune.vercelli.it
B Certificazioni			
	Possesso di eventuali certificazioni della qualità	Inserire SI o NO	NO
	Se SI, quali	Specificare	
C Codice Etico			
	Indicare se adottati modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico	Inserire SI o NO	SI
	Se SI, quali	Specificare	Codice di comportamento dell'Ente
D Modalità di prelievo vigente			
	1-TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario 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 sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	Inserire SI o NO	SI
	2-TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)		
	Il Comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	Inserire SI o NO	NO
	3-TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)		
	Il Comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	Inserire SI o NO	NO
	4-TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013)		
	Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	Inserire SI o NO	NO
E Modalità di riscossione vigente - Di seguito indicare la modalità di riscossione vigente:			
	1-Direttamente in capo al Comune	Inserire SI o NO	SI
	2-Tramite il gestore servizi di raccolta e trasporto rifiuti	Inserire SI o NO	NO
	3-Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	Inserire SI o NO	NO
F Modalità di attribuzione della parte variabile - Di seguito indicare le modalità di attribuzione della parte variabile:			
	1-Parametrica	Inserire SI o NO	si
	2-Puntuale	Inserire SI o NO	no
	3-Mista parametrica puntuale	Inserire SI o NO	no
G Modalità di pagamento - Di seguito indicare le modalità e gli strumenti attraverso i quali è possibile effettuare il pagamento:			
	1-Versamento presso gli sportelli postali	Inserire SI o NO	si
	2-Versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati	Inserire SI o NO	si
	3-Domiciliazione bancaria o postale	Inserire SI o NO	no
	4-Carte di credito	Inserire SI o NO	no
	5-Assegni circolari o bancari	Inserire SI o NO	no
	6-PagoPA	Inserire SI o NO	si
	7-Modello F24	Inserire SI o NO	no
	8-Altro	Specificare	

H	PERIODICITA' DI RISCOSSIONE - Di seguito indicare la periodicità di riscossione:		
	1-Almeno due rate (frequenza minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF)	Inserire SI o NO	si
	2-Trimestrale	Inserire SI o NO	no
	3-Altro	Specificare	
I	RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI - Di seguito indicare la possibilità di rateizzazione dei pagamenti:		
	1-Almeno due rate (rateizzazione minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF nel caso di periodicità di riscossione annuale)	Inserire SI o NO	no
	2-Tre rate	Inserire SI o NO	si
	3-Quattro rate	Inserire SI o NO	no
	4-Altro	Specificare	
L	INFO E DESCRIZIONE UFFICI TARI - Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici		
	Denominazione del Settore	Specificare	Settore Finanziario e Politiche Tributarie
	Dirigente/ Funzionario Responsabile	Specificare	Dirigente: Dott. Silvano Ardizzone - Funzionario: Dott. Stefano Ferraris
	Numero operatori/impiegati	Specificare	6
	Indirizzo sede	Specificare	Piazza Municipio n. 5
M	SUPPORTO RISCOSSIONE - Si indica la struttura organizzativa di eventuali uffici esterni e/o prestatori d'opera (es. società di riscossione, etc.):		
	Società di riscossione coattiva e per gli accertamenti tributari	Inserire SI o NO	si
	Se SI, specificare nominativo	Specificare	Area Riscossioni
N	INFO PER L'ACCESSO AI SERVIZI - Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:		
	Sportello on line	Specificare	https://www.servizipubblicaamministrazione.it/servizi/portalecontribuente/Home.aspx?codcat=L750
	Numero Verde	Specificare	800776477
	Altro recapito telefonico	Specificare	0161596225
	Altro recapito telefonico	Specificare	0161596256
	Altro recapito telefonico	Specificare	0161596255
	Fax	Specificare	0161596377
	Posta ordinaria	Specificare	Piazza Municipio 5 – 13100 - Vercelli
	Email	Email	sportelloentrate@comune.vercelli
	PEC	PEC	protocollo@cert.comune.vercelli.it
	Indirizzo web per modulistica in formato digitale	LINK	https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	App	Specificare	
O	SPORTELLI - PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA - Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:		
	Ubicazione sede	Indirizzo	Piazza Municipio 5 – 13100 – Vercelli
	Orari e giornate di apertura	Specificare	Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 12:30 Giovedì dalle 14:00 alle 16:00
	Accesso previo appuntamento	Inserire SI o NO	SI
	Nota (eventuale)	Specificare	
P	INFO GENERALI RIFERIMENTI WEB - Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:		
	Modulistica		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Regole per il calcolo della Tariffa		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Variabili per la determinazione delle Tariffe		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Riduzioni		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Atti approvazione della Tariffa		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Regolamento TARI		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Modalità di pagamento ammesse		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Informazioni per omesso pagamento		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti
	Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale		https://www.comune.vercelli.it/tasse/tari-tassa-sui-rifiuti

Q	ELENCO SERVIZI OFFERTI PRESSO CANALI DI CONTATTO - Di seguito si indicano i servizi offerti:		
	Informazioni	Inserire SI o NO	SI
	Segnalazioni	Inserire SI o NO	SI
	Reclami	Inserire SI o NO	SI
	Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	Inserire SI o NO	SI
	Richiesta di variazione o cessazione del servizio	Inserire SI o NO	SI
	Assistenza alla compilazione della modulistica	Inserire SI o NO	SI
	Esame pratiche contribuenti	Inserire SI o NO	SI
	Controllo riscossione	Inserire SI o NO	SI
	Richiesta rettifica importi	Inserire SI o NO	SI
	Accesso agli atti dell'Ente	Inserire SI o NO	SI
	Nota	Specificare	
R	EVENTUALI PRESTAZIONI MIGLIORATIVA DEI SERVIZI EROGATI		
	Specificare l'attività migliorativa e lo standard	Specificare	
	Specificare l'attività migliorativa e lo standard	Specificare	
	<input type="checkbox"/>		
S	INFORMAZIONI DEL COMUNE IN MATERIA DI "TRASPARENZA" - ARERA (Del. 444/2019 e relativo allegato TITR)		
	Indicare di seguito il sito o i siti internet dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla Delibera ARERA 444/2019 e relativo allegato TITR	LINK	https://www.serviziubblicaamministrazione.it/servizi/portalecontribuente/home.aspx?codcat=L750
T	INFORMAZIONI DEL COMUNE IN MATERIA DI PRIVACY		
	Indicare di seguito il sito o i siti internet dove possono essere reperite le informazioni relative alla privacy degli utenti	LINK	https://www.comune.vercelli.it/privacy
U	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITA'		
	<input type="checkbox"/> Sito web	LINK	
	<input type="checkbox"/> Presso sportelli fisici	Indirizzo	Piazza Municipio 5 – 13100 – Vercelli
V	ALTRE INFORMAZIONI		
	Nota 1	Specificare	
	Nota 2	Specificare	
	Nota 3	Specificare	

MODULI

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

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

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

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

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

IL DICHIARANTE (persona fisica):

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

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

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

- Cessazione**

- indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____

- Variazione**

- indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____

CON DECORRENZA A FAR DATA DAL _____/_____/_____

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

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

DATI CATASTALI:

Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ

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

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

Riduzione ...% per utenza non stabilmente attiva (non residente, residente all'estero, seconda casa di residente)
Riduzione ...% per zona non servita (abitazioni situate oltre mt dal più vicino punto di raccolta individuato dal Gestore)
Altro: _____

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Firma _____

Data _____

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

Firma _____

Data _____

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

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

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

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

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

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

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

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

SOCIETA' – ASSOCIAZIONE – ENTE NON COMMERCIALE:

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

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

Cognome	Nome
Codice Fiscale	Indirizzo residenza
E-mail	Recapito telefonico

ALTRI CONTITOLARI:

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

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

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

CON DECORRENZA A FAR DATA DAL _____/_____/_____

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

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

DATI CATASTALI:

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

A	Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ*

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

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

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

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

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

TITOLO DI POSSESSO, OCCUPAZIONE O DETENZIONE DEI LOCALI:

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

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

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

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

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

Altro:

.....

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Firma _____

Data _____

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

Firma _____

Data _____

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

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

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

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

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

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

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

porge il seguente **reclamo**:

porge la seguente **richiesta di informazione**:

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

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

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

Modalità di accredito dell'importo addebitato/non dovuto:

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

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- _____

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

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

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

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

RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

XXXXXX
Mail:
Pec:

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

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI _____

TIPOLOGIA DI RECLAMO (crocettare il caso specifico):

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

RICHIESTA DELLA SEGUENTE INFORMAZIONE:

.....

.....

.....

.....

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- _____

Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____

Codice identificativo della prestazione: _____

Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____

Data ricevimento richiesta: _____

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

XXXXXXXXXX

Mail:

Pec:

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

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI _____

TIPOLOGIA DI INTERVENTO (croccettare il caso specifico):

Rottura di:

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

Adesivo assente:

- Catarifrangente
- Istruzioni per il conferimento del rifiuto
- Altro

Si allega:

- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
- _____

Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____

Codice identificativo della prestazione: _____

Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____

Data ricevimento richiesta: _____

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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