



# COMUNE DI GATTICO-VERUNO

Regione Piemonte - Provincia di Novara

P.I. e C.F. 02581850035 - pec: comune.gattico-veruno@pcert.it

sede legale: via Roma 31 - località Gattico (NO) CAP 28013 tel. 0322 - 838988 – 7

## Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

### Sommario

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Introduzione .....                                                      | 2 |
| 1.1. Oggetto e ambito di applicazione .....                                | 2 |
| 1.2. Principi fondamentali della carta.....                                | 2 |
| 1.3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. .... | 4 |
| 1.4. Schema regolatorio di inquadramento.....                              | 5 |
| 1.5. Validità della carta.....                                             | 6 |
| 2. I servizi erogati dal Comune di Gattico-Veruno. ....                    | 7 |
| 3. Obblighi di qualità del servizio .....                                  | 8 |
| 4. Trasparenza .....                                                       | 8 |
| 5. Informazioni utili .....                                                | 9 |

# 1. Introduzione

## **1.1. Oggetto e ambito di applicazione**

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

La Carta della qualità, in particolare:

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

La Carta della qualità si compone di cinque sezioni:

1. un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dall'ETC e si definisce il periodo di validità della Carta;
2. una sezione dedicata ai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nella quale si dettagliano le attività svolte da ciascun soggetto;
3. una sezione nella quale sono indicati gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
4. una sezione nella quale sono riportati le informazioni e i contenuti minimi previsti da ARERA in materia di trasparenza;
5. una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all'utenza.

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

## **1.2. Principi fondamentali della carta**

### **✓ Uguaglianza**

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

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

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

### **✓ Imparzialità**

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

✓ **Chiarezza e trasparenza**

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

✓ **Partecipazione**

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

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

✓ **Efficacia ed efficienza**

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

✓ **Continuità e sicurezza del servizio**

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere - su richiesta - a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso e legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei livelli minimi di servizio come da specifica normativa).

✓ **Cortesie e disponibilità**

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

### ✓ **Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute**

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

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono - nei limiti delle proprie competenze -

la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

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

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

### ✓ **Privacy**

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali la raccolta, la registrazione, la conservazione, la consultazione, la modificazione, il raffronto, la cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti e soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Il titolare del trattamento è: il Comune di Gattico-Veruno

Il Responsabile della protezione dei dati è: Gate Srl nella persona di Stefano Bignoli.

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

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

I soggetti gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono i seguenti.

- Comune di Gattico-Veruno: Il Comune di Gattico-Veruno appartiene alla Provincia di Novara e fa parte del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese con sede a Borgomanero (NO).

Al 31/12/2022 la popolazione complessiva era pari a 5222 abitanti. Il ruolo della TARI 2022 si componeva di n. 2676 utenze domestiche e n. 544 utenze non domestiche. Il Comune svolge il ruolo di gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza.

- Il Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese

L'attuale assetto normativo regionale piemontese prevede un'articolazione territoriale del sistema di gestione dei rifiuti urbani che avviene in ambiti territoriali ottimali coincidenti con ciascuna Provincia piemontese.

Gli ambiti territoriali ottimali sono rispettivamente suddivisi in uno o più bacini, cosiddette Aree Vaste, al fine di ottimizzare la realizzazione e la gestione del sistema.

I Comuni compresi nelle aree facenti parte del medesimo ambito territoriale ottimale, coordinati dalla Provincia, assicurano l'organizzazione, la realizzazione e la gestione, in forma associata, dei servizi preposti al funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti urbani.

Il Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese nei propri scopi istituzionali persegue finalità volte, nell'ambito delle attività e delle funzioni espletate, alla tutela della salute dei cittadini, alla difesa dell'ambiente e alla salvaguardia del territorio, nel rispetto delle vigenti normative in materia, anche quale ente di contitolarità tra i Comuni consorziati.

Il Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese è pertanto ente obbligatoriamente costituito in data 09/10/1995, con sede legale in Borgomanero (NO).

Ad esso aderiscono 50 Comuni: Agrate Conturbia, Ameno, Armeno, Arona, Boca, Bogogno, Bolzano Novarese, Borgo Ticino, Borgomanero, Briga Novarese, Carpignano Sesia, Castelletto Ticino, Cavaglietto, Cavaglio d'Agogna, Cavallirio, Colazza, Comignago, Cressa, Cureggio, Divignano, Dormelletto, Fara Novarese, Fontaneto d'Agogna, Gargallo, Gattico-Veruno, Ghemme, Gozzano, Grignasco, Invorio, Lesa, Maggiore, Massino Visconti, Meina, Miasino, Nebbiuno, Oleggio Castello, Orta San Giulio, Paruzzaro, Pella, Pettenasco, Pisano, Pogno, Pombia, Prato Sesia, Romagnano Sesia, San Maurizio d'Opaglio, Sizzano, Soriso, Suno, Varallo Pombia

Il Consorzio non ha attività operativa relativamente al servizio di raccolta e spazzamento rifiuti sul territorio. Questo viene affidato alla società partecipata Medio Novarese Ambiente S.p.a. con sede a Borgomanero (NO).

- Medio Novarese Ambiente Spa

Il gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento delle strade è Medio Novarese Ambiente S.p.A., con sede legale e amministrativa in Viale Kennedy 87 – 28021 Borgomanero (NO). La società è nata con la finalità di offrire ai Comuni serviti, ponendosi come interlocutore che raggruppa tutti gli interessi del

territorio, un'ampia gamma di servizi per la gestione integrata dei rifiuti, con l'obiettivo primario della salvaguardia dell'ambiente e tutela della salute umana.

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

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

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

L'art. 3 del TQRIF sancisce che *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."*. Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.

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

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

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

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

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

### 1.5. Validità della carta

Con validità della Carta, si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e, conseguentemente, la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art. 3 *schemi regolatori* del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati, rispetto al posizionamento nello Schema, all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà, quindi, in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR).

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa

presente sul sito *web* del gestore e, in generale, presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

## **2. I servizi erogati dal Comune di Gattico-Veruno.**

La TARI, istituita ai sensi dei commi 639 e 651 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio, sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi del MTR-2. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe. Nel Comune di Gattico-Veruno è applicata la TARI tributo presuntiva ai sensi dell'Art. 1, comma 652 legge 147/2013. Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio. Il Comune è titolare delle attività di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), di gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) e la gestione della banca dati delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli. Il Gestore agisce nei confronti degli utenti secondo criteri di imparzialità, si impegna ad operare in ogni occasione secondo i principi di chiarezza e trasparenza e garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e garantisce un'informazione tempestiva ed efficace verso l'utenza. Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- lo sportello dell'ufficio tributi sito presso il municipio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
- lo sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
- Il servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

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

- Comunicazioni di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

L'utenza dispone dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico, ove presente, oppure compilabili online. Il modulo di attivazione del servizio riporta le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Nel caso in cui esse non siano presenti, l'utente può consultare il sito del Gestore.

- Risposte a richieste di informazioni, reclami e rettifiche. Il Gestore del servizio si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di

rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto. I moduli di dichiarazione tari e per la richiesta di rimborso di somme versate e non dovute è disponibile al seguente link <https://www.comune.gattico-veruno.no.it/it-it/servizi/modulistica>.

La possibilità di effettuare reclami scritti e segnalazioni varie è garantita oltre che con le tradizionali modalità (uffici comunali, mail, telefono) anche tramite il seguente link <https://www.comune.gattico-veruno.no.it/it-it/linea-diretta/scrivici>.

- Pagamento.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il Gestore allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il Gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione agli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso legale stabilito con decreto.

### **3. Obblighi di qualità del servizio**

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

### **4. Trasparenza**

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

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

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

- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) indicazione delle fasce orarie di effettuazione del servizio di spazzamento delle strade;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;

Tali informazioni sono reperibili sul sito del Comune di Gattico-Veruno alla pagina web [www.comune.gattico-veruno.no.it](http://www.comune.gattico-veruno.no.it)

## **5. Informazioni utili**

Per quanto concerne informazioni, segnalazioni e disservizi relativi ai servizi di raccolta, trasporto e spazzamento, il principale riferimento è Medio Novarese Ambiente S.p.a.; è possibile inviare richieste o segnalazioni:

- telefonicamente al seguente numero 0322.211015
- via mail ordinaria: [servizioclienti@medionovareseambiente.com](mailto:servizioclienti@medionovareseambiente.com) (segnalazione disservizi)
- via mail ordinaria: [info@medionovareseambiente.com](mailto:info@medionovareseambiente.com) (per informazioni generiche)
- via posta all'indirizzo Viale Kennedy n. 87 – 28021 Borgomanero (NO)
- utilizzando gli appositi form sul sito [www.medionovareseambiente.com](http://www.medionovareseambiente.com)

Per quanto concerne informazioni sull'organizzazione dei servizi di spazzamento stradale, dei conferimenti separati, dei servizi di raccolta differenziata e di raccolta del rifiuto indifferenziato, della realizzazione delle strutture di servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici e delle discariche il principale riferimento è Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese; è possibile inviare richieste o segnalazioni:

- telefonicamente al seguente numero 0322.844997
- via mail ordinaria: [info@consorziomedionovarese.it](mailto:info@consorziomedionovarese.it) o PEC [info@pec.consorziomedionovarese.it](mailto:info@pec.consorziomedionovarese.it)
- via posta all'indirizzo Corso Sempione n. 27 – 28021 Borgomanero (NO)
- utilizzando gli appositi form sul sito [www.consorziomedionovare.it](http://www.consorziomedionovare.it)

Per quanto concerne informazioni, richieste e reclami relativi alla tassa rifiuti, il riferimento è il Comune di Gattico-Veruno; è possibile inviare richieste, segnalazioni o reclami al Comune:

- telefonicamente al seguente numero 0322/838988 int. 5;

- presso lo sportello fisico in Via Roma n. 31 in località Gattico: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00, giovedì anche nelle ore pomeridiane dalle ore 14.30 alle ore 17.30 e sabato dalle 09.00 alle 12.00;

- via mail ordinaria: [tributi@comune.gattico-veruno.no.it](mailto:tributi@comune.gattico-veruno.no.it) o PEC [comune.gattico-veruno@pcert.it](mailto:comune.gattico-veruno@pcert.it);

- via posta all'indirizzo: Via Roma 31 loc. Gattico- 28013 Gattico-Veruno (NO).