



COVEVAR

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL
COMUNE DI BORGOSIESIA
(Gestione inhouse a cura di SESO Srl)

(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
1.2.1	Cos'è e a cosa serve	4
1.2.2	Definizioni	5
1.2.3	Principali riferimenti normativi	7
1.2.4	I principi fondamentali	8
1.2.5	Trasparenza e chiarezza	9
1.2.6	Privacy	9
1.3	IL CONSORZIO C.O.VE.VA.R.	10
1.4	IL COMUNE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO	11
1.5	I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI	11
1.6	SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO	12
1.7	STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI	13
1.8	DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'	14
2	GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	14
2.1	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	14
2.2	VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	15
2.3	RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	16
2.4	MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	16
2.5	RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE DEL COMUNE DI BORGOSIESA	17
3	GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI.....	23
3.1	PREMESSE	23
3.2	SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO	23
3.2.1	Modalità gestionali	23
3.2.2	Centri di Raccolta o Ecocentri.....	24
3.2.3	Consegna attrezzature.....	24
3.2.4	Interventi per riparazione contenitori domiciliari	25
3.3	SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SERVIZI A MISURA	25
3.4	ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E CONTROLLORI AMBIENTALI	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	27
3.6.3	Programma delle attività di raccolta e trasporto	27
3.6.4	Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	27
3.6.5	Continuità e regolarità del servizio.....	27
3.6.6	Controllo dei servizi erogati.....	27

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

3.7	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	28
3.8	GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	28
3.8.1	Reclamo scritto	28
3.8.2	Richiesta di informazione scritta	29
3.8.3	Richiesta d'informazione verbale	29
3.8.4	Contenuti e modalità di risposta	29
3.8.5	I disservizi	30
3.8.6	Associazioni dei Consumatori.....	30
4	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	30
4.1	SITO INTERNET	30
4.2	IL NUMERO DEDICATO	31
4.2.1	Generalità	31
5	MODULI	31

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

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. Il territorio del C.O.VE.VA.R. è caratterizzato da una pluralità di gestori dei singoli servizi; si è pertanto provveduto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
- c. La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun 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.
- d. 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.
- e. La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

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

1.2.1 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 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 e dei Gestori.

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

- e. Si rimanda all'appendice dei singoli Gestori la verifica delle specifiche dei servizi attivati dai Gestori stessi e le relative modalità.

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

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

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.

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

- 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.

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

- 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

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

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. **Cortesia** > 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

- c. 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

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

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, Casanovaelvo, 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.
- c. Il Consorzio, nell'esercizio delle proprie funzioni di governo, assicura obbligatoriamente l'organizzazione dei servizi inerenti alla:
- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
 - riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
 - raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'auto compostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
 - trasporto e avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico e del rifiuto ingombrante;
 - raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati;
 - strutture a servizio della raccolta differenziata;
 - rimozione dei rifiuti abbandonati.
- d. Il C.O.VE.VA.R. si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti e in particolare a monitorare la qualità del servizio reso all'utenza, a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio, a riscontrare le istanze degli utenti.

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

- e. Il Consorzio persegue l'interesse economico degli utenti nella regolazione della tariffa che dovrà essere la minore e più omogenea possibile, compatibilmente con gli obiettivi di infrastrutturazione e gestione da raggiungere; inoltre, si impegna a proseguire una politica di riqualificazione, salvaguardia e ottimizzazione delle risorse naturali, nell'ambito delle proprie competenze.

1.4 IL COMUNE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

- a. Il Comune di Borgosesia, per il 90%, è servito da una raccolta porta a porta. Il restante 10% da un servizio di prossimità.

1.5 I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI

- b. 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.
- c. 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.
- d. Il territorio del Consorzio è caratterizzato da una pluralità di Gestori di singoli servizi e si distinguono, in linea generale, come di seguito illustrato.
- Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: Comune di Borgosesia (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).
 - Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade: Vedi prospetto seguente

#	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

Seso srl è una Società in House Providing il cui Capitale Sociale è interamente detenuto dal Comune di Borgosesia.

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

Seso srl gestisce la Raccolta, il Trasporto e l'avvio a Recupero, Riciclaggio e Smaltimento dei Rifiuti Urbani nell'intero territorio Comunale del Comune di Borgosesia, compreso lo Spazzamento delle Strade e dei Marciapiedi.

Le attività comprese nel servizio di gestione integrato e desumibili dal Contratto di Servizio, sono le seguenti:

- 1) servizio di raccolta e trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani Differenziati e Indifferenziati domestici con esclusione dei rifiuti da scavo, dei fanghi, dei rifiuti radioattivi, dei rifiuti sanitari e dei rifiuti di origine animale;
- 2) servizio spazzamento che consiste nella raccolta dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico
- 3) servizio di raccolta degli sfalci da giardino e delle ramaglie
- 4) servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti domestici
- 5) servizio di avvio al Recupero, Riciclaggio e Smaltimento.

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. Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il C.O.VE.VA.R., ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

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

- 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
 - 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 SCEMA 1 di qualità approvato da C.O.VE.VA.R.

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

#	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	Singolo Comune	§ 2.1
3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articolo 10, 11	SI	Singolo Comune	§ 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	Singolo Comune e Gestore del Servizio	§ 2.3
5	Obblighi di servizio telefonico	Articolo 20,22	SI	Singolo Comune e Gestore del Servizio	§ 4.
6	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V	SI	Singolo Comune	§ 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 di 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 in cui sorge l'obbligo di presentazione della dichiarazione e comunque non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo rispetto al verificarsi della circostanza che ne determina l'obbligo, 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

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

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 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento.

- 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. All'atto della presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione, il Comune rilascia una ricevuta, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione del servizio. Il Comune comunica al contribuente il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.
- 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.
- f. 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 il punto distributivo ubicato presso l'ufficio di SESO srl in piazza Martiri 1 13011 a Borgosesia
- g. 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 sorge l'obbligo di presentazione della dichiarazione e comunque non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo rispetto al verificarsi della circostanza che ne determina l'obbligo, 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 31 gennaio 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/31 gennaio dell'anno successivo, 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/31 gennaio dell'anno successivo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

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 della tariffa risponde in ordine ai moduli ricevuti con la massima celerità, e comunque non oltre novanta (90) 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. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con

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

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 50 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.
- f. Il tempo di risposta alle richieste di rettifica degli importi non dovuti, pari a novanta (90) 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.
- g. 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 DEL COMUNE DI BORGOSIESIA

A	Riferimenti Generali		
	Sede legale del Comune	Borgosesia, Piazza Martiri n. 1	
	E-mail ordinaria del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	tributi.borgosesia@cert.ruparpiemonte.it	
	PEC del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	protocollo.borgosesia@cert.ruparpiemonte.it	
	Sito web del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti	https://www.comune.borgosesia.vc.it/	
B	Certificazioni		
	Possesso di eventuali certificazioni della qualità	NO	
	Se SI, quali		
C	Codice Etico		
	Indicare se adottati modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico	NO	
	Se SI, quali		
D	Modalità di prelievo vigente		
	1-TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)		

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

	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.	NO	
	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.	SI	
	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.	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.	NO	
E	Modalità di riscossione vigente - Di seguito indicare la modalità di riscossione vigente:		
	1-Direttamente in capo al Comune	SI	
	2-Tramite il gestore servizi di raccolta e trasporto rifiuti	NO	
	3-Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	NO	
F	Modalità di attribuzione della parte variabile - Di seguito indicare le modalità di attribuzione della parte variabile:		
	1-Parametrica	I SI	

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

	2-Puntuale	NO	
	3-Mista parametrica puntuale	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	SI	
	2-Versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati	ISI	
	3-Domiciliazione bancaria o postale	NO	
	4-Carte di credito	NO	
	5-Assegni circolari o bancari	NO	
	6-PagoPA	Al momento non operativo	
	7-Modello F24	SI	
	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)	SI	
	2-Trimestrale	NO	
	3-Altro		
I	RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI - Di seguito indicare la possibilità di rateizzazione dei pagamenti:		
	<p>a. fino a € 50,00 – nessuna rateizzazione</p> <p>b. da € 50,01 a € 100,00- fino a tre rate mensili</p> <p>c. da € 100,01 a € 500,00- fino a quattro rate mensili</p> <p>d. da € 500,01 a € 1.000,00 – da cinque a otto rate mensili</p> <p>e. da € 1.000,01 a € 2.000,00 – da nove a sedici rate mensili</p> <p>f. da € 2.000,01 a € 4.000,00 – da diciassette a ventiquattro rate mensili</p> <p>g. da € 4.000,01 a € 6.000,00 – da venticinque a trentacinque rate mensili</p> <p>h. oltre € 6.000,01 –almeno trentasei rate mensili</p> <p>La rateizzazione è concessa:</p> <p>a) agli utenti che versino in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà ed in particolare in possesso di un Isee non superiore ad € 10.000,00;</p> <p>b) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;</p> <p>c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni.</p>		
L	INFO E DESCRIZIONE UFFICI TARI - Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici		

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

	Denominazione del Settore	Settore V Tributi – Patrimonio – Programmazione, Bilancio, Economato, Personale (parte economica)	
	Dirigente/ Funzionario Responsabile	Dott.ssa Barbara Imperadori	
	Numero operatori/impiegati	1	
	Indirizzo sede	Borgosesia, Piazza Martiri n. 1	
M	SUPPORTO RISCOSSIONE - Di seguito 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		
	Se SI, specificare nominativo		
N	INFO PER L'ACCESSO AI SERVIZI - Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:		
	recapito telefonico	016323490	-
	Email	Seso.ambiente@gmail.com	
	PEC	seso@cgn.legalmail.it	
	Indirizzo web per modulistica in formato digitale	https://www.sesosrl.it/prenotazione-ritiro/	
	App	junker	
O	SPORTELLI - PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA - Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:		
	Ubicazione sede	Borgosesia, Piazza Martiri n. 1	
	Orari e giornate di apertura	<u>Gestore tariffa:</u> da lunedì a venerdì 8,10/12,50 sabato 9,10/11,50 <u>Gestore servizio:</u> Mercoledì 08.30 – 12.30 Sabato 8.30 – 12.30	
	Accesso previo appuntamento	NO	
	Nota (eventuale)	Possibilità di accesso in orari alternativi anche su appuntamento	
P	INFO GENERALI RIFERIMENTI WEB - Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:		
	Modulistica	https://www.comune.borgosesia.vc.it/Comefareper?Ricerca=&IDCategoria=6021	-
	Regole per il calcolo della Tariffa	https://www.comune.borgosesia.vc.it/Comefareper?Ricerca=&IDCategoria=6021	
	Variabili per la determinazione delle Tariffe	Vd Regolamento - https://www.comune.borgosesia.vc.it/Regolamentionline?Tipo=3	
	Riduzioni	Vd Regolamento - https://www.comune.borgosesia.vc.it/Regolamentionline?Tipo=3	
	Atti approvazione della Tariffa	https://www.comune.borgosesia.vc.it/Menu?IDDettaglio=222870	

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

	Regolamento TARI	https://www.comune.borgosesia.vc.it/Regolamentonline?Tipo=3	
	Modalità di pagamento ammesse	Vd Regolamento - https://www.comune.borgosesia.vc.it/Regolamentonline?Tipo=3	
	Informazioni per omesso pagamento		
	Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale		
Q	ELENCO SERVIZI OFFERTI PRESSO CANALI DI CONTATTO - Di seguito si indicano i servizi offerti:		
	Informazioni	SI	
	Segnalazioni	SI	
	Reclami	SI	
	Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	SI	
	Richiesta di variazione o cessazione del servizio	SI	
	Assistenza alla compilazione della modulistica	SI	
	Esame pratiche contribuenti	SI	
	Controllo riscossione	SI	
	Richiesta rettifica importi	SI	
	Accesso agli atti dell'Ente	SI	
	Nota		
R	EVENTUALI PRESTAZIONI MIGLIORATIVA DEI SERVIZI EROGATI		
	Specificare l'attività migliorativa e lo standard		
	Specificare l'attività migliorativa e lo standard		
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	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B041	
T	INFORMAZIONI DEL COMUNE IN MATERIA DI PRIVACY		
	Indicare di seguito il sito o i siti internet dove possono essere	www.comune.borgosesia.vc.it	

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

	reperite le informazioni relative alla privacy degli utenti		
U	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITA'		
	Sito web	www.comune.borgosesia.vc.it ; https://www.sesosrl.it/	
	Presso sportelli fisici	Borgosesia, Piazza Martiri n. 1	

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 seguenti modalità, in funzione di quanto concordato in ciascun territorio tra Consorzio, Gestore e Comune.
- b. Il servizio di raccolta viene effettuato da SESO mediante raccolta porta a porta per il 90% dell'utenza, per il restante 10 % il servizio viene effettuato con raccolta con cassonetti di prossimità.
- c. Servizio di raccolta pile e farmaci: il servizio viene effettuato con cassonetti specifici di prossimità nelle vicinanze delle farmacie e delle tabaccherie o direttamente presso il centro multiraccolta comunale in frazione Plello.
- d. Raccolta ingombranti/RAEE: il servizio viene effettuato su chiamata direttamente a domicilio previa prenotazione oppure tramite affitto di 24h di un mezzo dedicato che viene riempito dall'utente a domicilio e poi ritirato e svuotato dal personale di SESO presso il centro multiraccolta comunale, oppure direttamente dall'utenza presso il centro multiraccolta comunale.
- e. Raccolta frazione verde: il servizio viene effettuato su chiamata direttamente a domicilio previa prenotazione tramite cassonetti consegnati da SESO, oppure tramite affitto di 24h di un mezzo dedicato che viene riempito dall'utente a domicilio e poi ritirato e svuotato dal personale di SESO presso il centro multiraccolta comunale, oppure direttamente dall'utenza presso il centro multiraccolta comunale.

3.2.2 Centri di Raccolta o Ecocentri

- a. Il Centro Consortile 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.
- a. Sul territorio è presente un Centro di Raccolta a disposizione dei cittadini, in cui è possibile conferire i rifiuti differenziati per tipologia, ai fini del riciclo ed invio a recupero e/o smaltimento finale degli stessi.
- b. I conferimenti possono essere fatti su prenotazione contattando il numero 0163 23490 (interno 2).
- c. In merito alle modalità di conferimento e/o altre specifiche si fa riferimento al Regolamento del centro di raccolta comunale.
- d. Le utenze domestiche possono conferire le seguenti tipologie di rifiuti:
 - a. Ingombranti
 - b. Pneumatici
 - c. Raee
 - d. Sfalci vegetali
 - e. Pile e batterie esauste
 - f. Farmaci scaduti
 - g. Toner e cartucce
 - h. Lampade alogene
 - i. Neon
 - j. Contenitori per solventi, vernici e pittura (vuoti)
 - k. Olio vegetale
 - l. Olio minerale

L'elenco dettagliato dei rifiuti conferibili, le modalità e i quantitativi sono contenuti nel Regolamento del centro di raccolta comunale

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 i punti di ritiro dedicati.
- 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

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

attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale 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 telefonici 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 A MISURA

- a. Il servizio di spazzamento e svuotamento cestini stradali è giornaliero, dal lunedì al sabato viene effettuato con n° 4 operatori al mattino dalle 06.00 alle 12.00 divisi in 4 zone cittadine, n° 1 operatore pomeridiano dalle 12.00 alle 18.00 che si occupa delle frazioni cittadine e delle urgenze, e di un operatore allo spazzamento meccanizzato con spazzatrice.
- b. Il servizio viene effettuato anche la Domenica Mattina con n°1 operatore dalle 06.00 alle 12.00 che si occupa del centro cittadino e dello svuotamento dei cestini stradali.

3.4 ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E CONTROLLORI AMBIENTALI

- a. Il lavaggio cassonetti viene effettuato nei mesi estivi di Maggio Giugno Luglio Agosto Settembre e riguarda i cassonetti delle frazioni RSU, Vetro e Organico.

3.5 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- a. I servizi svolti dai gestori 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:

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

- Siti Web
- Campagne di Comunicazione
- Comunicazione ad hoc
- Servizi di ritiro su chiamata

b. 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; 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

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

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, per ciascuna di esse, la localizzazione, il numero di contenitori 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 e lavaggio delle strade

- a. Sul sito internet del Gestore è possibile verificare la possibilità di attivazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade che essendo servizi a misura (vedi specifico paragrafo) vengono attivati solo su richiesta delle Amministrazioni Comunali con pianificazione e modalità concordate di volta in volta.

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, permettendo, quindi, 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 con cadenza biennale
 - Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti

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

- Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet dei gestori.
- b. Tale controllo può altresì avvenire per tramite dei medesimi utenti anche attraverso la condivisione trasparente degli strumenti indicati sui siti internet dei Gestori.

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 ostacolano 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 dedicato per informazioni e segnalazioni: 0163.23490 int. 4. Viste le dimensioni e la fascia demografica del Comune di Borgosesia, nonché l'efficienza del servizio con l'utilizzo del numero dedicato sopra indicato, al momento non è stato attivato un numero verde.

- 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 dedicato.
 - Impossibilità a contattare il Numero dedicato.
 - Altro
- b. Il reclamo scritto può essere presentato anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.
- c. Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a novanta (90) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e

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

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 con le seguenti modalità: <https://www.sesosrl.it/>
- 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 della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
 - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

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

- 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 tempomassimo 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.
- b. 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.
- c. 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 di ogni Gestore, nella Parte trasparenza rifiuti Arera, saranno reperibili le

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

informazioni relative ai punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.

b. Di seguito i link ai siti dei gestori:

<https://www.comune.borgosesia.vc.it/>

<https://www.sesosrl.it/>

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B041>

4.2 IL NUMERO DEDICATO

4.2.1 Generalità

- a. Al momento il Comune di Borgosesia non dispone di numero verde, anche in considerazione della dimensione dell'Ente. Ha invece attivato un numero dedicato per informazioni e segnalazioni.
- b. Il numero dedicato 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).
- c. Attraverso il numero dedicato sarà possibile altresì effettuare reclami riguardanti ogni singolo servizio, ad esclusione dell'attività di gestione tariffe, la cui responsabilità resterà in capo al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- d. 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 ritiri istituito 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.
 - Il numero dedicato da contattare è **0163.23490 int. 4**.

5 MODULI

Vedi documentazione allegata



COMUNE DI BORGOSIESIA
Provincia di Vercelli

T A R I

AUTODENUNCIA
DEI LOCALI ADIBITI AD ABITAZIONE
E LOCATE A TERZE PERSONE

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente a _____ in via _____

_____ n. _____ codice fiscale _____

@mail _____

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

di essere proprietario e/o comproprietario delle seguenti:

unità locate con contratto non superiore ai sei mesi;

unità ammobiliate locate con contratto superiore ai sei mesi per uso transitorio e per uso abitativo continuativo e/o saltuario.

COMPUTO DELLE SUPERFICI

La superficie tassabile per i locali è misurata al netto dei muri perimetrali.

La superficie dei solai è da conteggiarsi soltanto nel caso in cui l'altezza superi metri 1,50.

Non devono essere indicati i locali caldaia, i vani scala, i balconi, i cortili ed i giardini.

VIA E NUMERO CIVICO:					
DESCRIZIONE IMMOBILE:					
INQUILINO ATTUALE:			N.COMPONENTI NUCLEO FAM.:		
			DECORRENZA:		
Categoria Catastale	Metri quadrati	Foglio	Particella	Subalterno	

VIA E NUMERO CIVICO:					
DESCRIZIONE IMMOBILE:					
INQUILINO ATTUALE:			N.COMPONENTI NUCLEO FAM.:		
			DECORRENZA:		
Categoria Catastale	Metri quadrati	Foglio	Particella	Subalterno	

VIA E NUMERO CIVICO:				
DESCRIZIONE IMMOBILE:				
INQUILINO ATTUALE:		N.COMPONENTI NUCLEO FAM.: DECORRENZA:		
Categoria Catastale	Metri quadrati	Foglio	Particella	Subalterno

VIA E NUMERO CIVICO:				
DESCRIZIONE IMMOBILE:				
INQUILINO ATTUALE:		N.COMPONENTI NUCLEO FAM.: DECORRENZA:		
Categoria Catastale	Metri quadrati	Foglio	Particella	Subalterno

Note e comunicazioni del contribuente:

Si autorizza l'Amministrazione Comunale al trattamento dei dati riguardanti l'utente per i propri fini istituzionali, secondo il D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, relativa alla tutela dei dati personali.

Qualora l'accertamento e l'imposizione del tributo seguano le quantità sopra denunciate, il sottoscritto esonera codesto ufficio dalla formale notifica dell'avviso di accertamento.

Borgosesia, _____

IL DICHIARANTE

RICEVUTA N. _____ DEL _____
 COMUNE DI BORGOSESIA - UFFICIO TRIBUTI





COMUNE DI BORGOSESIA
Provincia di Vercelli

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

AUTODENUNCIA
DEI LOCALI ADIBITI AD ABITAZIONE

Il sottoscritto _____
nato a _____ il _____
residente a _____ in via _____
_____ n. _____ codice fiscale _____
e-mail _____ telefono _____

DICHIARA, SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA' CHE

a decorrere dal _____ occupa l'immobile sito in
Via/Corso _____ n. _____

Il nucleo familiare risulta essere composto, oltre che dal sottoscritto, da:

COGNOME NOME	CODICE FISCALE	LUOGO DI NASCITA	DATA DI NASCITA	PARENTELA

COMPOSIZIONE IMMOBILE:

identificativi catastali:

ABITAZIONE (Piano____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|
GARAGE MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|
ALTRO (____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|
ALTRO (____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|
TOTALE MQ. |____|

(Non devono essere indicati i locali caldaia, i vani scala, i balconi, i cortili ed i giardini.)

l'abitazione è tenuta a disposizione per uso stagionale o altro uso limitato e discontinuo ed a tal fine precisa che la propria abitazione /residenza principale è ubicata in: _____

non ha intenzione di cedere in locazione o comodato l'alloggio e le eventuali pertinenze di cui sopra, impegnandosi a comunicare tempestivamente all'Ufficio Tributi ogni variazione.

il sottoscritto o il Signor _____
facente parte del proprio nucleo familiare, risiede o dimora, per più di 6 mesi all'anno, in località fuori dal territorio nazionale, precisamente nello stato _____ città _____ via _____

DICHIARA ALTRESI'

|__| Che l'immobile è di proprietà al 100%

|__| Che l'immobile è in comproprietà con _____

|__| Che l'immobile è di proprietà di _____

In precedenza i locali erano utilizzati da _____

Eventuale attività economica e professionale svolta nell'abitazione:

Descrizione attività: _____

Mq. occupati: _____ su un totale di mq. _____

Note e comunicazioni del contribuente:

Si autorizza l'Amministrazione Comunale al trattamento dei dati riguardanti l'utente unicamente per i propri fini istituzionali, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Qualora l'accertamento e l'imposizione del tributo seguano le quantità sopra denunciate, il sottoscritto esonera codesto ufficio dalla formale notifica dell'avviso di accertamento.

Borgosesia, _____

IL DICHIARANTE

RICEVUTA N. _____ DEL _____

COMUNE DI BORGOSESIA - UFFICIO TRIBUTI





REGIONE PIEMONTE

PROVINCIA DI VERCELLI

CITTÀ DI BORGOSIESIA**TASSA SUI RIFIUTI (TARI)
DENUNCIA DI CESSAZIONE**

Io sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente in _____

via _____ n. _____

se si tratta di contribuente diverso da persona fisica:

in qualità di _____ della Ditta _____

con sede legale in _____ in via

_____ n. _____

Partita Iva _____

DICHIO

Di non occupare e di non tenere a propria disposizione dal _____

i locali sotto identificati siti in via _____

ABITAZIONE MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

GARAGE MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

ALTRO (_____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

ALTRO (_____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

Eventuali comunicazioni _____

Data _____ Firma _____

RICEVUTA N. _____ DEL _____



COMUNE DI BORGOSESIA
Provincia di Vercelli

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

AUTODENUNCIA
DEI LOCALI ED AREE SCOPERTE DIVERSE DALLE ABITAZIONI

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente a _____ in via _____

_____ n. _____ codice fiscale _____

(se si tratta di contribuente diverso da persona fisica)

in qualità di _____ della Ditta _____

_____ con sede legale in _____

_____ via _____ n. _____

partita IVA _____

DICHIARA, SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA',

che a decorrere dal _____ occupa l'immobile sito in

Via/Corso _____ n. _____

identificativi catastali

Locali ed Aree coperte MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

Aree scoperte operative MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

(aree di deposito o aree comunque adibite ad attività lavorativa)

Parte dei locali e delle aree MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

sopra descritte dove si formano

Rifiuti speciali, tossici e nocivi **(NON TASSABILI)**

TOTALE MQ. |____|

In questo caso dichiarare la natura, il tipo, il luogo e il modo di smaltimento di tali rifiuti, allegando alla presente attestazione del soggetto autorizzato all'attività di recupero e relativo formulario.

Si allega planimetria dei locali.

DICHIARA ALTRESI'

|__| che l'immobile è di proprietà al 100%

|__| che l'immobile è in comproprietà con _____

|__| che l'immobile è di proprietà di _____

Attività esercitata: _____

Uso stagionale o ricorrente derivante da licenza o autorizzazione SI ___ NO ___

Licenza o autorizzazione rilasciata da _____

Se i locali sono ubicati in condominio precisare le generalità dell' Amministratore _____

Nel caso di Società, Enti, Associazioni, etc., specificare anche gli altri nominativi di coloro che ne fanno la rappresentanza e l'amministrazione:

Note e comunicazioni del contribuente: _____

Si autorizza l'Amministrazione Comunale al trattamento dei dati riguardanti l'utente unicamente per i propri fini istituzionali, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Qualora l'accertamento e l'imposizione del tributo seguano le quantità sopra denunciate, il sottoscritto esonera codesto ufficio dalla formale notifica dell'avviso di accertamento.

Borgosesia, _____

IL DICHIARANTE

RICEVUTA N. _____ DEL _____

COMUNE DI BORGOSESIA - UFFICIO TRIBUTI





REGIONE PIEMONTE

PROVINCIA DI VERCELLI

CITTÀ DI BORGOSIESIA

TASSA SUI RIFIUTI (TARI) DENUNCIA DI VARIAZIONE

Io sottoscritto/a _____

residente a _____ in via _____

in qualità di erede/coerede del Sig./Sig.ra _____

_____ per quanto riguarda i locali di via _____

_____ così identificati:

ABITAZIONE MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

GARAGE MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

ALTRO (_____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

ALTRO (_____) MQ. |____| FG. |____| NR. |____| SUB. |____|

DICHIARO

!_! che i medesimi sono stati lasciati liberi in data _____
_____ e pertanto non sono più nella disponibilità degli
aventi causa del contribuente;

!_! che i locali sono arredati e a disposizione del Sig. _____

Nato/a a _____ il _____

Codice fiscale _____ residente a _____

_____ in via _____

Eventuali comunicazioni _____

Data _____ Firma _____

RICEVUTA N. _____ DEL _____