Comune di FARA NOVARESE

Provincia di Novara

CARTA DELLA QUALITA’

DEL SERVIZIO DI GESTIONE

DEI RIFIUTI URBANI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 57 del 30.12.2022

SOMMARIO

1. PREMESSA 3
2. PRESENTAZIONE 3
   a. Il Comune di Fara Novarese 3
   b. Il Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese 3
   c. Medio Novarese Ambiente S.p.a. 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 4
4. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
5. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA 5
   a. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti 5
   b. Servizio di spazzamento e lavaggio strade 6
6. SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI 7
7. LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA 8
8. TEMPI RI RISPOSTA 9
9. COLLABORAZIONE DEI CITTADINI 9
10. MODALITA' DI RICHIESTA INFORMAZIONI, SEGNALAZIONE DISSERVIZI, INVIO RECLAMI 10
11. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI 11
12. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI 11

1. PREMESSA

La "Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" detta **Carta dei Servizi** è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri cittadini-utenti informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta dei Servizi - TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-utente sono gli obiettivi prioritari che ci guidano nell'erogazione dei servizi di igiene urbana nell'ambito del territorio del Consorzio di Gestione dei Rifiuti Medio Novarese.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dalle aziende e dai Comuni condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade transita anche per breve periodo.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che ci si impegna a offrire ai cittadini. Non può essere un impegno a senso unico e ovviamente vi potremo tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città: l'ambiente ed il suo stato di mantenimento è un impegno che ciascuno deve sentire.

Essa è coerente con lo schema regolatorio individuato nell'ambito dell'Allegato A, Deliberazione ARERA n. 15/2021 dall'Ente Territorialmente Competente – Schema 1.

2. PRESENTAZIONE

a. Il Comune di Fara Novarese

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

Al 31/12/2021 la popolazione complessiva era pari a 2.014 abitanti, corrispondenti a 1.040 utenze domestiche; si contavano invece 131 utenze non domestiche. La superficie è di 9,35 Kmq.

Fara Novarese è quindi un Comune di piccole dimensioni, caratterizzato da un ambiente prevalentemente rurale e da un tessuto produttivo ridotto.

b. 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, Maggiora, 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).

c. Medio Novarese Ambiente Spa

Medio Novarese Ambiente S.p.a. con sede a Borgomanero (NO) è la società di gestione dei Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi, nell'ambito della provincia di Novara.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

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;

Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al Comune tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge n.241 del 1990 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.
Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.
Riservatezza: il Comune s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).
Privacy: il Comune, il Consorzio ed il Gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materiqa di protezione dei dati personali", consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali raccolti sono comunque acquisiti ai soli fini dell'espletamento diretto o indiretto del servizio richiesto e saranno trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. Tali dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana. Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte dell'utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità di erogare il servizio o fornire le informazioni richieste.

4. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è il documento attraverso il quale il Comune, il Consorzio ed i soggetti Gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni assunti per garantire il miglioramento della qualità del servizio. La Carta della Qualità del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestore nell'erogazione gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che i Gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

5. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

a. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti

La raccolta dei principali rifiuti domestici e non domestici viene effettuata mediante il ritiro attraverso il metodo "porta a porta". Eventuali ritardi nel servizio saranno dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

· Veicoli in sosta non autorizzata;
· Lavori stradali o viabilità non sicura per il mezzo;
· Difficoltà di accesso al punto di esposizione;
· Chiusura impianti di smaltimento.

Viene in ogni caso garantito il ritiro dei rifiuti tralasciati. Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza e disponibili sui canali internet istituzionali.

Il servizio di raccolta e trasporto rifiuti, differenziati ed indifferenziati, per il Comune di Fara Novarese viene svolto nel seguente modo:

Servizio	Modalità raccolta	Modalità esposizione	Frequenza
Raccolta organico	Porta a porta	Contenitore con sacchetto biodegradabile	Bisettimanale
Raccolta indistinto	Porta a porta	Sacchi conformi a perdere	Settimanale
Raccolta vetro	Porta a porta	Contenitori	Settimanale
Raccolta carta e cartone	Porta a porta	Contenitori/Legato o in scatole/sacchetti di carta	Settimanale
Raccolta plastica	Porta a porta	Sacchi a perdere	Quindicinale
Raccolta alluminio, banda stagnata	Porta a porta	Contenitori	Quindicinale
Centro di raccolta comunale	Container / contenitori	Conferimento a cura dell'utente	A richiesta dell'incaricato alla custodia
Raccolta pile esauste	Contenitori da esterno/interno	Conferimento a cura dell'utente	Mensile/a richiesta
Raccolta farmaci scaduti	Contenitori da esterno/interno	Conferimento a cura dell'utente	Mensile/a richiesta

Vengono previsti servizi personalizzati per utenze non domestiche con elevata produzione di rifiuti.

Vengono previsti passaggi supplementari per utenze che necessitano maggiori garanzie dal punto di vista igienico sanitario.

L'utente può reperire tutte le informazioni necessarie relativamente a: caratteristiche dei sacchi e dei contenitori, giorni e orari di esposizione, orari di apertura del centro di raccolta, rifiuti ammessi e modalità di conferimento, regole per una corretta raccolta differenziata presso:

- l'Ufficio Tributi del Comune di Fara Novarese al seguente numero telefonico 0321.829261/829520 interno 4;
- sul sito del Comune di Fara Novarese.
- sul calendario personalizzato di raccolta, disponibile sul sito del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese e del Comune di Fara Novarese;
- sul manuale per la raccolta differenziata, disponibile sul sito del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese;
- sui vigenti regolamenti comunali in materia
- telefonando per qualsiasi esigenza e/o informazione al numero 0322.211015 oppure scrivere a servizioclienti@medionovareseambiente.com di Medio Novarese Ambiente S.p.a.
- telefonando per qualsiasi esigenza e/o informazione al numero 0322.844997 oppure scrivere a info@consorziomedionovarese.it del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese.

b. Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade e piazze, mediante spazzamento meccanizzato secondo le tempistiche fissate in accord con il Comune. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei

servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, avarie non prevedibili.
Generalmente il servizio è svolto nelle aree urbanizzate e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate tra il Gestore ed il Comune. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

6. SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti sul territorio interessato vede come Gestori i Comuni consortili, in quanto attualmente viene applicata la TARI, in forma di tributo. Il servizio erogato dai Comuni in merito alla gestione del tributo si integra con l'intervento del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese per quanto riguarda il rapporto con gli utenti legato ai servizi di raccolta, trasporto e spazzamento, essendo il Consorzio individuato dai Comuni quale soggetto di raccordo tra gli stessi ed il Gestore.
Il servizio "GTRU" può essere così brevemente descritto:
- Definizione ed approvazione del Piano Economico Finanziario ai sensi della regolazione vigente, calcolo ed approvazione delle tariffe
- Definizione ed approvazione dei criteri di gestione della TARI: modalità di presentazione denunce, scadenze, rateizzazioni, modalità di presentazione e gestione dei reclami, rimborsi
- Sportello dedicato agli utenti relativamente a ciò che concerne la gestione della TARI in tutte le sue fasi
- Ricezione, analisi, e risoluzione delle segnalazioni e richieste informazioni relative al servizio di raccolta, trasporto e spazzamento

Il Comune di Fara Novarese mette a disposizione degli utenti lo sportello fisico presso il Municipio, la possibilità di contatto telefonico e via mail.
Riscossione della TARI: l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato dall'ufficio.
Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli trasmessi congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante sistemi telematici.
Rettifica avviso di pagamento TARI annuale: laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di un'istanza all'ufficio.
Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'ufficio esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento.
Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con

conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Morosità: il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà l'invio di un sollecito o la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestualmente l'irrogazione di una sanzione pari al 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento

Il regolamento TARI disciplina tali modalità di contatto, oltre alle scadenze per la presentazione di denunce o richieste.

7. LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Standard di qualità: la qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale;
- da parte dei Comuni e del Consorzio, tramite la gestione delle segnalazioni ed eventuali indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Lo standard di qualità del servizio erogato è conforme a quanto previsto per lo Schema I dalla Deliberazione ARERA n. 15/2022 – allegato A.

Risoluzione disservizi e reclami: per quanto concerne eventuali disservizi nell'effettuazione di raccolte e spazzamento, il riferimento per gli utenti è Medio Novarese Ambiente S.p.a.

Una volta ricevuta la segnalazione, se tramite Comune, si provvede all'immediata comunicazione a Medio Novarese Ambiente S.p.a. e, se possibile, alla verifica della sussistenza e della gravità del disservizio e della responsabilità dello stesso (Gestore o Utente).

Qualora venga rilevato un errato comportamento da parte dell'utente (esposizione tardiva o errata, mancata differenziazione dei rifiuti, sacco o contenitore che eccede il peso consentito), lo stesso ne viene portato a conoscenza con l'ausilio di volantini o adesivi lasciati in sede.

Qualora venga rilevata la responsabilità del Gestore:

- i disservizi nel servizio di raccolta comunicati dall'utente, devono essere recuperati entro 48 lavorative ore dalla segnalazione

Per quanto concerne segnalazioni e reclami relativi alla tassa rifiuti, ai pagamenti ed alla rettifica degli importi dovuti il riferimento per gli utenti è il Comune.

Gestione delle richieste e segnalazioni: tutte le richieste, segnalazioni, i reclami e le richieste di informazione inviate per iscritto o a mezzo mail saranno tracciate in conformità a quanto previsto dal TQRIF.

Per questa ragione in sede di comunicazione scritta l'utente o il Comune dovranno fornire (o, in mancanza, saranno richiesti), oltre ai dati anagrafici, codice fiscale o partita IVA, codice utente e codice utenza.

Le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio dovranno essere effettuate presso gli sportelli messi a disposizione dal Comune di Fara Novarese, in quanto gestore del servizio GTRU, utilizzando l'apposita modulistica e fornendo tutti i dati necessary.

Non sarà possibile per il Consorzio e per il Gestore procedere all'attivazione del servizio e consegna delle attrezzature per la raccolta o alla prenotazione di servizi a chiamata in assenza dell'attribuzione da parte del Comune degli identificativi univoci "codice utente" e "codice utenza", in quanto comprovanti dell'avvenuta iscrizione a TARI.

Per quanto concerne richieste e segnalazione telefoniche, potrà essere richiesta la comunicazione di codice fiscale o partita IVA, codice utente e codice utenza: questi ultimi saranno resi disponibili agli utenti attraverso l'avviso di pagamento TARI.

Servizi di raccolta a chiamata: qualora l'Amministrazione comunale ritenga di procedere in tal senso, viene garantito all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio; al fine di non gravare economicamente sull'intera collettività, il Comune di Fara Novarese si riserva di esporre all'utente un corrispettivo pari al costo del servizio di ritiro.

La prenotazione del servizio deve essere fatta presso gli sportelli del Comune di Fara Novarese, dove saranno disponibili tutte le relative informazioni tecniche (n. pezzi, modalità di esposizione, ecc.); nella prenotazione dovranno essere riportati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, codice fiscale, codice utente e codice utenza.

8. TEMPI DI RISPOSTA

Si riassumono di seguito le tempistiche di risposta ed evasione delle richieste pervenute dagli utenti, in coerenza con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

- Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore del servizio GTRU e la data di invio della risposta scritta: max 30 giorni lavorativi
- Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore interessato o del Consorzio, della richiesta di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature: max 30 giorni lavorativi
- Il tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore del servizio GTRU e la data di invio della risposta scritta: max 30 giorni lavorativi
- Il tempo di risposta al reclamo scritto è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore interessato del reclamo scritto da parte dell'utente e l'invio della risposta motivata scritta: max 30 giorni lavorativi
- Il tempo di risposta alla richiesta scritta di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore interessato della richiesta scritta da parte dell'utente e l'invio della risposta motivata scritta: max 30 giorni lavorativi
- Il tempo di risposta alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del servizio GTRU della richiesta scritta da parte dell'utente e l'invio della risposta motivata scritta: max 60 giorni lavorativi
- Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, se attivata, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro: max 40 giorni lavorativi
- Il tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi di raccolta è il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore della raccolta e trasporto, ovvero il Gestore dello spazzamento, riceve la segnalazione da parte del Consorzio o dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio: max 48 ore lavorative.

9. COLLABORAZIONE DEI CITTADINI

Quanto disposto nella presente Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana non può essere un impegno a senso unico e ovviamente Comune, Consorzio e Gestore vi potranno tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni del loro Comune.

Ci si aspetta da parte degli utenti, siano essi cittadini o aziende, un atteggiamento collaborativo e rispettoso del lavoro svolto da tutti i soggetti coinvolti nel servizio: operatori addetti a raccolta e spazzamento, operatori di centralino, dipendenti comunali. Sia nei contatti telefonici che in quelli "de visu", sono richiesti rispetto ed educazione, anche al fine di garantire la piena comprensione delle esigenze dell'utente e poter individuare le adeguate azioni correttive o integrative.
L'impegno dei Gestori e del Consorzio, da soli, non possono produrre risultati duraturi senza il contributo dei cittadini. Questi ultimi, pertanto, sono invitati ad aiutare a mantenere il Comune pulito, in particolare:

* rispettando le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani
* rispettando il calendario di raccolta e gli orari indicati per l'esposizione dei rifiuti
* separando i materiali in modo differenziato
* mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione
* utilizzando correttamente i cestini stradali
* provvedendo alla manutenzione del verde privato prospicente le strade ed alla rimozione delle relative foglie
* segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.

I Gestori curano la formazione del personale affinché tratti gli utenti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, per agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

10. MODALITA' DI RICHIESTA INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI DISSERVIZI, INVIO RECLAMI

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 (segnalazione disservizi)
- via mail ordinaria 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

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 o PEC info@pec.consorziomedionovarese.it
- via posta all'indirizzo Corso Sempione n. 27 – 28021 Borgomanero (NO)
- utilizzando gli appositi form sul sito www.consorziomedionovare.it

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

- telefonicamente al seguente numero 0321.829261/829520 int. 4;
- presso lo sportello fisico in Piazza Libertà n. 16 il martedì dale ore 9,00 alle ore 12,30;
- via mail ordinaria tributi@unionenovarese2000.it o PEC municipio@pec.comune.faranovarese.no.it ;
- via posta all'indirizzo Piazza Libertà, 16 – 28073 Fara Novarese (NO).

11. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

In attesa di determinazioni in merito, da parte dell'Autorità di Regolazione per energia, Reti e Ambiente.

12. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 o altro.
La Carta è disponibile sul sito internet del Comune di Fara Novarese.