

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

COMUNE DI NOVARA

GENNAIO 2023



SOMMARIO

01	PREMESSA	4
02	PRESENTAZIONE	6
	A) Il Comune di Novara	6
	B) Il Consorzio Area Vasta Basso Novarese	7
	C) ASSA S.p.A.	9
	D) Certificazioni adottate dai Gestori	9
03	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	10
	A) Principi Fondamentali	10
	B) Oggetto e ambito di applicazione	12
	C) Validità della Carta	13
	D) I nostri impegni	13
04	IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI NOVARA	14
	A) Servizio di raccolta e trasporto rifiuti	14
	B) Servizio di spazzamento e lavaggio strade	18
	C) Igienicità dei contenitori	19
	D) Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	19
	E) Servizio di gestione tariffa e rapporti con gli utenti	19

05	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI NOVARA	26
	A) Standard di qualità	26
	B) Gestione delle richieste e segnalazioni	26
	C) Prenotazione dei servizi di raccolta a chiamata	27
	D) Risoluzione disservizi e reclami	27
	E) Tempi di risposta	28
06	COLLABORAZIONE DEI CITTADINI	30
	A) Rispetto dell'ambiente	30
	B) Rispetto delle persone	30
	C) Rispetto delle normative	30
07	TUTELA DELL'UTENTE	32
	A) Tutela ambientale, recupero e sicurezza	32
	B) Comportamento del personale	32
	C) Situazioni di pericolo stradale	32
	D) Modalità di richiesta informazioni, segnalazione disservizi, invio reclami	33
	E) Indennizzi per mancati servizi	33
08	INFORMAZIONI ALL'UTENTE	34
	A) Punti di contatto	34
	B) Numeri telefonici e indirizzi mail	34
	C) Sito internet	35
	D) Altre informazioni	35

PREMESSA

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-utente sono i principali obiettivi che guidano Comune di Novara, Consorzio Area Vasta Basso Novarese e ASSA S.p.A. nell'erogazione dei servizi di igiene urbana nell'ambito della città di Novara.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso poiché sono molteplici i fattori esterni al *core business* delle aziende che gestiscono il servizio e dai Comuni che lo regolamentano, fattori che condizionano la qualità del lavoro svolto e i risultati raggiunti.

La pulizia della città dipende da diverse variabili: non solo dall'efficacia del servizio espletato ma anche dal senso civico di abitanti, pendolari e turisti.

Novara, negli ultimi dieci anni, ha notevolmente cambiato il suo volto: la manifattura ha lasciato molto spazio al terziario (banche, logistica, uffici) e a centri di ricerca pubblici e privati, ha consolidato la sua

vocazione universitaria (richiamando molti studenti da altri territori), è diventata polo di attrazione di numerosi eventi culturali e di manifestazioni fieristiche, che portano in città ospiti occasionali e turisti. Senza dimenticare la vicinanza con Milano che ha di fatto portato la città a diventare sede privilegiata di aziende, società e pendolari che non riescono a trovare adeguate risposte alle esigenze nel territorio metropolitano milanese. Per questi motivi, sono mutate anche le esigenze di igiene ambientale e le modalità con cui effettuarla in modo efficace ed efficiente in un contesto in cui le risorse a disposizione sono calanti e le aspettative degli utenti crescenti.

**Questa Carta dei Servizi
contiene gli standard di
qualità e i tempi dei servizi
che ci si impegna a offrire
ai cittadini/utenti.**

Non può essere un impegno a senso
unico e ovviamente vi si potrà tenere
fedele solo con la collaborazione di

tutti i cittadini: l'ambiente il suo
miglioramento è un impegno che
ciascun stakeholder deve sentire
proprio.

La carta dei servizi è coerente con
lo schema regolatorio individuato
nell'ambito dell'Allegato A,
Deliberazione ARERA n. 15/2022
dall'Ente Territorialmente
Competente - Schema I
(deliberazione CAVBN n. 22/2022).



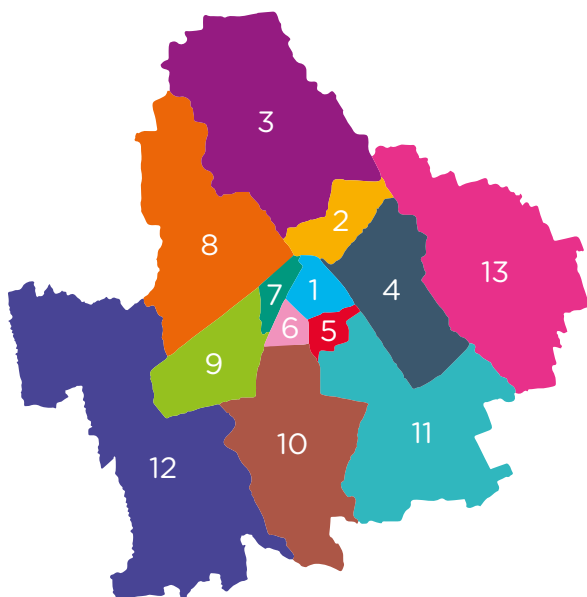
PRESENTAZIONE

A) IL COMUNE DI NOVARA

Il Comune di Novara, capoluogo dell'omonima Provincia, fa parte del Consorzio Area Vasta Basso Novarese. Novara dista 45 km in linea d'aria o 50 km in automobile da Milano (15 km dal confine con la regione Lombardia, ove il fiume Ticino segna il confine tra le due Regioni); seconda città della Regione per numero di abitanti dopo Torino, è crocevia di importanti scambi commerciali tra gli assi viari che congiungono il triangolo industriale Torino-Milano-Genova alla

Svizzera, oltre che un importante polo logistico, industriale, della formazione universitaria e della ricerca pubblica e privata.

La popolazione complessiva è di **103.142 abitanti**, corrispondenti a **48.107 utenze domestiche**; si contano invece **5.185 utenze non domestiche**. La superficie è di 103,05 Km². Novara è quindi un Comune di medie/grandi dimensioni, caratterizzato da un ambiente prevalentemente urbano e da un tessuto produttivo importante.



- 1 CENTRO
- 2 NORD EST
- 3 NORD
- 4 SANT'AGABIO
- 5 PORTA MORTARA
- 6 SACRO CUORE
- 7 SAN MARTINO
- 8 SANTA RITA
- 9 OVEST
- 10 SUD
- 11 SUD EST
- 12 LUMELLOGNO
- 13 PERNATE

CITTÀ DI NOVARA



103.142

ABITANTI



48.107

UTENZE DOMESTICHE



5.185

UTENZE NON DOMESTICHE

B) IL CONSORZIO AREA VASTA BASSO NOVARESE

L'attuale assetto normativo della Regione Piemonte, per quanto riguarda la gestione del ciclo dei rifiuti urbani, prevede un'articolazione territoriale del sistema che avviene in sub ambiti territoriali di area vasta. I Comuni compresi nella medesima Area Vasta assicurano l'organizzazione, la realizzazione e la gestione, in forma associata, dei servizi preposti al funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti urbani. Nei bacini sono svolti i seguenti servizi di gestione dei rifiuti urbani:

- a) gestione in forma integrata dei conferimenti separati, della raccolta differenziata, della raccolta e del trasporto rifiuti;
- b) realizzazione e gestione delle strutture al servizio della raccolta differenziata;
- c) conferimento agli impianti tecnologici e alle discariche.

Il Consorzio Area Vasta 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 della proprietà degli impianti, delle reti e delle altre dotazioni necessarie all'esercizio dei servizi pubblici relativi ai rifiuti urbani.

Nell'ambito delle proprie funzioni di governo, assicura obbligatoriamente l'organizzazione: dei servizi di spazzamento stradale, dei conferimenti separati, dei servizi di raccolta differenziata e di raccolta del rifiuto indifferenziato, della realizzazione delle strutture al servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici, alle discariche.

Effettua, infine, la scelta ed esercita i poteri di vigilanza nei confronti dei soggetti Gestori, adottando le conseguenti deliberazioni.

Il Consorzio Area Vasta Basso Novarese - ex Consorzio di Bacino Basso Novarese, trasformato in Consorzio Area Vasta in data 20/07/2021 ai sensi della L.R. 1/2018 modificata dalla L.R. 4/2021 - è pertanto ente obbligatoriamente costituito, avente le finalità sopra descritte.

Ad esso aderiscono 38 Comuni:

Barengo, Bellinzago Novarese, Biandrate, Borgolavezzaro, Briona, Caltignaga, Cameri, Casalbeltrame, Casaleggio Novara, Casalino, Casalvelone, Castellazzo Novarese, Cerano, Galliate, Garbagna Novarese, Granozzo con Monticello, Landiona, Mandello Vitta, Marano Ticino, Mezzomerico, Momo, Nibbiola, Novara, Oleggio, Recetto, Romentino, San Nazzaro Sesia, San Pietro Mosezzo, Sillavengo, Sozzago, Terdobbiato, Tornaco, Trecate, Vaprio d'Agogna, Vespolate, Vicolungo, Villata, Vinzaglio.

Il territorio servito conta 220.964 abitanti, per un totale di circa 98.400 famiglie e circa 11.200 utenze di attività.

Come già evidenziato, in attesa dell'attuazione della nuova normativa regionale, i Comuni gestiscono il servizio integrato di igiene urbana attraverso i Consorzi obbligatori

di bacino: il servizio nella città di Novara è gestito dal Consorzio area Vasta Basso Novarese.

Il Consorzio non gestisce direttamente l'attività di raccolta rifiuti e spazzamento sul territorio che sono affidati a uno o più Gestori o ATI a seguito di procedure condivise con le Amministrazioni consorziate, nel rispetto delle vigenti normative in materia. Attualmente i servizi di igiene urbana per il Comune di Novara sono stati affidati con procedura in house ad ASSA S.p.A.; il Contratto di Servizio ha decorrenza 01/01/2020 - 31/12/2027. Attualmente i Consorzi di Area Vasta piemontesi si configurano come Enti Territorialmente Competenti e si occupano pertanto della redazione del PEF, definizione dei parametri e dei criteri e validazione dei dati mentre restano di competenza comunale l'approvazione del PEF stesso e la definizione delle tariffe per gli utenti.

Il Consorzio Area Vasta Basso Novarese riveste il ruolo di Ente Territorialmente Competente rispetto alla regolazione della qualità del servizio di igiene urbana, come normata dall'Autorità di Regolazione per energia, Reti e Ambiente con Deliberazione n. 15/2021.



C) ASSA S.P.A.

Le origini di ASSA risalgono ai primi anni Sessanta, dopo un breve periodo di gestione diretta, in economia, nel settembre del 1963 il Comune di Novara diede vita all'Azienda Municipalizzata Servizi Nettezza Urbana (A.M.S.N.U.).

Nel luglio 1997, in adempimento della Legge 142/1990, A.M.S.N.U. fu trasformata in A.S.S.A. Azienda Speciale Servizi Ambientali, un ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e patrimoniale e di un proprio statuto. Ad A.S.S.A. fu affidata la gestione unitaria ed integrata dei servizi ambientali della città.

Nel corso del 2001, infine, per dare completo adempimento all'autonomia e all'identità aziendale, il Consiglio Comunale approvò la

trasformazione dell'Azienda Speciale Servizi Ambientali in Società per Azioni, denominata ASSA S.p.A, con un capitale di € 2.179.000,00 di proprietà dell'azionista unico Comune di Novara.

D) CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI

Il sistema di qualità del Consorzio Area Vasta Basso Novarese è certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema di gestione ASSA è certificato per qualità, ambiente e salute e sicurezza conforme alle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

A) PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta della Qualità dei Servizi è il risultato di un lavoro corale e condiviso: Comune di Novara, Consorzio Area Vasta Basso Novarese, ASSA S.p.A. hanno fornito ciascuno il proprio contributo, per redigere un documento completo ed esaustivo a vantaggio e tutela dell'utente.

La Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità, i tempi e le modalità di erogazione dei servizi, fornisce ai cittadini/utenti uno strumento di controllo e una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica (Comune di Novara), l'Ente Territorialmente Competente (il Consorzio Area Vasta Basso Novarese) e i Gestori (Comune di Novara per la tariffa e ASSA S.p.A. per l'erogazione del servizio). Il servizio di raccolta, trasporto rifiuti e igiene urbana è erogato nel rispetto dei seguenti principi:

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; le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono reperibili nella sezione <https://assanovara.trasparenzarifiuti.it> consultabile sul sito web di ASSA S.p.A <https://www.assanovara.it>.

Efficienza ed efficacia Il 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 Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il 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.

Cortesia Tutti i soggetti coinvolti si impegnano a garantire un rapporto basato su cortesia, educazione e rispetto.

Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

Privacy Il Comune, il Consorzio e ASSA S.p.A. si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. Nel sito web <https://www.assanovara.it> nella sezione Informazioni - Amministrazione Trasparente è reperibile l'Informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

B) OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è il documento attraverso il quale il Consorzio e i soggetti Gestori (Comune di Novara a ASSA S.p.A.), 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, sulla base di quanto definito con il soggetto pubblico di regolazione dello stesso. La Carta della Qualità del Servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore (ASSA S.p.A.) nell'erogazione gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che i Gestori (Comune di Novara a e ASSA S.p.A.) si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra i Gestori (Comune di Novara e ASSA S.p.A.) e i cittadini/utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte dei cittadini/utenti stessi.

La Carta è integrativa del Contratto di Servizio stipulato tra CAVBN e ASSA S.p.A., che definisce diritti e obblighi delle parti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a rispettare.

La Carta della Qualità del Servizio è completata da apposito materiale informativo reso disponibile nei siti internet istituzionali di ASSA S.p.A. e del Consorzio Area Vasta Basso Novarese, dove l'utente potrà consultare o scaricare:

- la Guida alla corretta differenziazione dei rifiuti;
- le modalità specifiche di erogazione e fruizione del servizio nei singoli quartieri e i calendari di raccolta;
- gli aggiornamenti in merito a variazioni di calendario e festività;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e le modalità di accesso.

C) VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità del Servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Ente Territorialmente Competente, Schema I, ha validità pluriennale. I contenuti della Carta potranno essere aggiornati con cadenza annuale o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti tecnici e/o organizzativi.

Le modifiche saranno comunicate agli utenti entro e non oltre 60 giorni dall'attuazione attraverso comunicati specifici riportati nel sito internet del Comune, del Consorzio, di ASSA S.p.A.



D) I NOSTRI IMPEGNI

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse. Il Consorzio, il Comune, ASSA S.p.A. si impegnano nei confronti dei cittadini a:

- 1** FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI
- 2** ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI
- 3** VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI
- 4** MIGLIORARE OVE NECESSARIO LE PROPRIE PRESTAZIONI
- 5** RISPETTARE L'AMBIENTE
- 6** GARANTIRE PER GLI AMBITI DI COMPETENZA SALUTE E SICUREZZA
- 7** INFORMARE IN MODO ESAURIENTE GLI UTENTI
- 8** ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI E LE AZIENDE
- 9** PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE
- 10** ESSERE CORTESI
- 11** ESSERE IMPARZIALI
- 12** CORREGGERE RAPIDAMENTE GLI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI NOVARA

A) SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata e di riduzione dei rifiuti residuali non recuperabili è stato istituito un sistema integrato di raccolta che prevede il conferimento dei rifiuti urbani con le seguenti modalità:

- Raccolta domiciliare
- Raccolta a chiamata
- Conferimento presso centri di raccolta
- Raccolta separata di particolari categorie di rifiuti

a.1 Raccolta domiciliare Questa raccolta è eseguita al domicilio con l'assegnazione di contenitori a uso esclusivo posizionati su suolo privato negli spazi e pertinenze dell'abitazione.

La piazzola di collocazione dei contenitori è nelle pertinenze della proprietà privata, esterna ai fabbricati, su superficie possibilmente piana e pavimentata per favorire le operazioni di pulizia e agevolare la movimentazione dei contenitori.

I contenitori non sono posti a ridosso dei muri perimetrali di edifici sui quali si aprono, al piano terra e/o piano rialzato, ingressi, porte, finestre, balconi di abitazioni e/o di attività produttive. I contenitori non devono costituire ostacolo o intralcio al passaggio nell'area interessata o in altre aree private adiacenti al normale accesso al suolo pubblico. La raccolta domiciliare riguarda:

- rifiuto non recuperabile con frequenza settimanale o quindicinale nei quartieri in cui è attiva la raccolta puntuale
- rifiuto organico con frequenza bisettimanale

- rifiuto di carta e cartone con frequenza settimanale
- imballaggi in plastica con frequenza settimanale
- imballaggi in vetro, lattine in alluminio e in acciaio con frequenza bisettimanale (una volta ogni due settimane).

Le utenze condominiali (edifici con più di quattro famiglie) hanno a disposizione contenitori in uso comune. L'Amministratore dello stabile può richiedere che il servizio sia effettuato da ASSA S.p.A. accedendo alle aree private, a piedi (fino ad una distanza massima di 15 metri) o direttamente con i mezzi di raccolta, previa predisposizione di meccanismi di apertura e di modalità di accesso che non rallentino l'operatività del personale incaricato:

- ingressi aperti
- ingressi apribili con chiave cifrata (dall'esterno e dall'interno)
- ingressi apribili con chiave quadra/triangolare (dall'esterno e dall'interno)
- installazione di cassetina, apribile con chiave cifrata, contenente la chiave dell'ingresso o meccanismo di apertura (tale soluzione può essere utilizzata solo quando non vi sono alternative).

Nel caso di impedimenti al movimento e al lavoro di personale o veicoli di raccolta, quali cancelli, catene, sbarre, dislivelli, ecc., i contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, nelle giornate e

orari comunicati, sul suolo pubblico. Le utenze singole espongono sempre i contenitori e/o i sacchi, nelle giornate e orari comunicati, su suolo pubblico, nelle adiacenze del civico. L'esposizione deve avvenire secondo gli orari stabiliti dal Regolamento di gestione dei rifiuti urbani e/o da apposita ordinanza comunale, senza che ciò possa in alcun modo creare intralcio o pericolo per il transito di pedoni, ciclisti e automezzi. È fatto divieto di esporre i rifiuti prima e dopo il lasso di tempo stabilito dall'apposita ordinanza.

Informazioni di dettaglio circa le caratteristiche e modalità di fruizione del servizio, ovvero le norme generali per la raccolta, la tipologia dei rifiuti ammessi, colori e volumi di contenitori, sacchi, modalità di ritiro degli stessi da parte degli utenti, calendari per l'esposizione, possono essere reperite:

- nel sito di ASSA S.p.A.
- nel sito del Consorzio Area Vasta Basso Novarese
- al numero verde ASSA S.p.A.
- nel Regolamento di gestione dei rifiuti urbani Deliberazione n. 59 del 20/10/2022 del Comune di Novara.

Link di riferimento:

<https://assanovara.it/raccolta>
<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>
<https://www.comune.novara.it/it/amministrazione/statuto-comunale-e-regolamenti>

a.1.1. Raccolta puntuale del non recuperabile

La raccolta puntuale, prevista per il rifiuto non recuperabile, è attiva in alcuni quartieri della città e permette di quantificare la produzione annua di rifiuti non recuperabili di ogni famiglia attraverso la misurazione dei volumi conferiti. La raccolta avviene ogni due settimane con mezzi dotati di antenne che leggono automaticamente il chip trasponder di cui sono dotati i bidoni e i cassonetti o l'etichetta integrata dei sacchi di plastica. Per grandi complessi residenziali i cassonetti sono dotati di dispositivi che vincolano l'accesso al conferimento (apertura ove conferire i rifiuti) all'identificazione dell'utente tramite tessera magnetica.

Informazioni di dettaglio circa i quartieri cittadini per cui è attivo questo servizio, le caratteristiche e modalità di fruizione del servizio possono essere reperite:

- nel sito ASSA S.p.A.
- nel sito del Consorzio Area Vasta Basso Novarese
- nel sito del Comune di Novara
- al numero verde ASSA S.p.A.

Link di riferimento:

<https://assanovara.it/raccolta>

<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>

<https://www.comune.novara.it/it/amministrazione/statuto-comunale-e-regolamenti>

a.2 Raccolta a chiamata Il sistema di raccolta differenziata a chiamata prevede il ritiro dei seguenti rifiuti, presso il domicilio dell'utente, previa esposizione al piano strada:

- rifiuti ingombranti (compreso i R.A.E.E. ingombranti) per utenze domestiche
- frazione verde (sfalci erbosi e potature) per utenze domestiche singole.

a.2.1 Rifiuti ingombranti L'utente domestico conferisce i rifiuti ingombranti su suolo pubblico, previa prenotazione effettuata telefonicamente ad ASSA S.p.A.. Il servizio è gratuito e prevede il ritiro di massimo di 3 ingombranti a prenotazione per un massimo di 10 prenotazioni anno.

I rifiuti ingombranti sono beni di consumo durevoli compresi i RAEE, i beni di arredamento, di uso comune, provenienti da fabbricati di civile abitazione che per la loro dimensione (indicativamente superiore al metro lineare) o natura non possono essere raccolti con le modalità adottate per la raccolta dei rifiuti urbani ordinari. Non sono contemplati in questa categoria i rifiuti provenienti da manutenzioni straordinarie (sostituzione infissi, boiler, vasche da bagno, ecc.) e rifiuti da esterno quali biciclette, motorini, ombrelloni, ecc.).

Modalità di prenotazione, orari e modalità di fruizione del servizio al link:

<https://assanovara.it/raccolta>
<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>
<https://www.comune.novara.it/it/amministrazione/statuto-comunale-e-regolamenti>

a.2.1 Sfalci e potature Il servizio su prenotazione è attivo solo per le utenze domestiche che producono rifiuto vegetale proveniente da giardini e aree verdi attigue all'abitazione iscritta alla TARI. Per usufruire del servizio gratuito il cittadino richiede a ASSA la consegna di un bidone carrellato da lt. 240, da utilizzare per la raccolta della frazione verde. Lo svuotamento del contenitore avviene previa prenotazione telefonica e esposizione del solo contenitore nelle giornate prestabilite.

Modalità di prenotazione, orari e modalità di fruizione del servizio al link:

<https://assanovara.it/raccolta>
<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>
<https://www.comune.novara.it/it/amministrazione/statuto-comunale-e-regolamenti>

a.3 Conferimento presso Centri di raccolta Questo sistema di raccolta prevede il conferimento diretto, da parte degli utenti, delle diverse frazioni di rifiuti urbani in strutture di servizio debitamente allestite ed attrezzate per il conferimento e il raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti.

Le modalità di accesso e di conferimento sono disciplinate dal “Regolamento di gestione dei centri di raccolta dei rifiuti urbani” Deliberazione 92/2017 del Comune di Novara.

Il Regolamento è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.novara.it/it/amministrazione/statuto-comunale-e-regolamenti>

Giornate, orari e modalità di accesso ai centri di conferimento al seguente link:

<https://www.assanovara.it/centri-di-raccolta/>

a.4 Raccolta separata di particolari categorie di rifiuti

È il sistema di raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, per i quali è previsto un servizio di raccolta e trasporto dedicato e/o separato dal servizio normalmente adottato per le altre frazioni dei rifiuti urbani. Sono attive le seguenti raccolte:

- Farmaci scaduti
- Pile e accumulatori
- Oli vegetali
- R.A.E.E. – apparecchiature elettriche ed elettroniche di piccole dimensioni
- Toner, cartucce e nastri per stampanti
- Abiti dismessi.

Le modalità di raccolta e i punti di raccolta sono individuati al link:

<https://www.assanovara.it/raccolta/>

B) SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il servizio è svolto secondo un piano operativo, concordato tra il Comune/ il Consorzio Area Vasta Basso Novarese e ASSA S.p.A. che prevede le seguenti attività:

- spazzamento manuale e/o meccanizzato di strade e piazze pubbliche o private aperte al pubblico;
- svuotamento cestini stradali e manutenzione degli stessi;
- pulizia parchi e giardini pubblici;
- lavaggio strade;
- raccolta manuale e/o meccanizzata di foglie giacenti su strade, viali e piazze pubbliche o private aperte al pubblico;
- rimozione rifiuti abbandonati.

Il calendario dei servizi di spazzamento prevede la suddivisione del territorio in 4 tipologie di zone di spazzamento, in base alle frequenze dei passaggi:

- 1 volta alla settimana nelle vie principali segnalate con divieti di sosta indicanti la giornata e l'orario di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio;
- 1 volta ogni 2 settimane nelle strade secondarie dei quartieri vicini al centro città;
- 1 volta ogni 3 settimane nelle strade secondarie dei quartieri più periferici;

- da 1 a 7 volte alla settimana nel centro storico in modo da garantire livelli di pulizia adeguati alla diversa fruibilità ed alla presenza di persone.

Il servizio di svuotamento cestini stradali e pulizia parchi e giardini pubblici viene effettuato con frequenza giornaliera in centro e 2 volte alla settimana negli altri quartieri.

Lo svuotamento del cestino prevede anche la pulizia dell'area adiacente il cestino stesso e nei parchi e giardini la pulizia di vialetti e aree ludiche. Ai cittadini è richiesto di collaborare rispettando i divieti di sosta, utilizzando correttamente i cestini destinandoli al solo rifiuto da passeggio e di introdurre i mozziconi solo dopo averli spenti.

Informazioni di dettaglio circa giornate, orari, programmazione degli interventi di spazzamento e svuotamento cestini sono riportate nel sito internet di ASSA S.p.A., ai link:

<https://www.assanovara.it/igiene-urbana/>

<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it/>

C) IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

ASSA S.p.A. effettua esclusivamente il lavaggio e la sanificazione dei

contenitori su ruote per la raccolta della frazione organica collocati presso le utenze condominiali e le utenze non domestiche 4 volte all'anno.

D) CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

La sostituzione/riparazione dei contenitori in caso di guasto è effettuata dal Gestore ASSA S.p.A. previa richiesta dell'utente singolo o dell'amministratore per le utenze condominiali. Nei centri di conferimento sono in distribuzione:

- i contenitori sottolavello per l'organico
- i contenitori per la raccolta domiciliare della carta e dell'organico per utenze fino a 3 unità abitative.

Informazioni di dettaglio al link:

<https://www.assanovara.it/centri-di-raccolta/>

E) SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La gestione della Tassa Rifiuti (TARI) è effettuata dal Comune di Novara, Settore Politiche Fiscali, con le modalità di seguito indicate.

La TARI è disciplinata dall'art. 1 commi 639-668 della Legge 147/2013 e dal Regolamento comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti.

La modulistica, il Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, le Tariffe, la Guida TARI e la presente Carta dei Servizi sono pubblicati sul sito internet del Comune di Novara, alla pagina TARI

<https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari>

PUNTI DI CONTATTO

Comune di Novara, Settore Politiche Fiscali, Viale Manzoni 20, 28100 Novara (NO):

mail: tributi@comune.novara.it

mail accertamenti e ingiunzioni:

tributi.accertamenti@comune.novara.it

pec: tributi@cert.comune.novara.it

Sportello Tributi: Viale Manzoni 20, Novara, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (i numeri vengono distribuiti fino alle 12:15)
Numeri di telefono: 03213703720
- 03213703631 - 03213703628
- 03213703638 - 03213703692 - 03213703601 dalle 8:30 alle 12:30

Servizi On Line: <https://unica.comune.novara.it/> per consultare la propria posizione TARI, stampare i modelli F24 di pagamento, anche con ravvedimento, e chiedere l'invio dell'avviso di pagamento via mail.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELLA TARI E DEL SERVIZIO RIFIUTI

La denuncia di inizio occupazione/cessazione/variazione TARI è obbligatoria e deve essere presentata dall'utente al Comune di Novara, Settore Politiche Fiscali, entro novanta (90) giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, dalla cessazione o dal fatto che ha dato luogo ad una variazione rilevante ai fini dell'applicazione del tributo (ad esempio un aumento della metratura dell'immobile, una variazione catastale ecc.), e comunque non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo all'inizio occupazione/cessazione/variazione.

La denuncia vale anche come richiesta di attivazione/variazione/

cessazione del servizio di raccolta rifiuti, che il Settore Politiche Fiscali provvede tempestivamente ad inoltrare al Gestore del servizio rifiuti.

La denuncia può essere presentata:

- 1** compilando l'apposito modulo, scaricabile dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari> da inviare via mail, pec, posta ordinaria o raccomandata, ai recapiti sopraindicati. Il modulo deve essere sottoscritto e ad esso va allegata la carta d'identità e l'eventuale documentazione a corredo;
- 2** direttamente allo Sportello Tributi, negli orari di apertura indicati tra i Punti di Contatto.

Entro 30 giorni dal ricevimento del modulo via mail, pec o posta gli uffici procedono a trasmettere la ricevuta di avvenuta variazione; in caso di presentazione allo sportello, il rilascio della ricevuta è, di norma, contestuale.

La ricevuta di avvenuta variazione contiene i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- i dati del richiedente;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale

decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.

COMUNICAZIONE DI FUORIUSCITA TOTALE DAL SERVIZIO RIFIUTI COMUNALE

Le utenze non domestiche produttive di rifiuti urbani, che conferiscono al di fuori del servizio pubblico tutte le frazioni di rifiuto urbano prodotto e dimostrano di averle avviate al "recupero" mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, beneficiano di una riduzione del 45% del tributo (art. 8 Regolamento TARI). La comunicazione deve essere trasmessa via PEC al Settore Politiche Fiscali, a pena di decadenza, entro il 30 giugno dell'anno precedente a quello in cui si intende uscire dal servizio, utilizzando il modulo scaricabile dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari>, ed allegando la carta d'identità e la documentazione richiesta nel modulo.

Il Settore Politiche Fiscali provvede ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio rifiuti.

COMUNICAZIONE DI FUORIUSCITA PARZIALE DAL SERVIZIO RIFIUTI COMUNALE

Le utenze non domestiche produttive di rifiuti urbani, che conferiscono al di fuori del servizio

pubblico alcune frazioni di rifiuto urbano prodotto e dimostrano di averle avviate al "riciclo" mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di riciclo dei rifiuti stessi, beneficiano di una riduzione percentuale del tributo, fino ad un massimo del 40%, in ragione della percentuale di rifiuti riciclata (art. 9 Regolamento TARI). La comunicazione deve essere trasmessa via PEC al Settore Politiche Fiscali, a pena di decadenza, entro il 31 gennaio dell'anno di tassazione, utilizzando il modulo scaricabile dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari>, ed allegando la carta d'identità.



ESENZIONI E RIDUZIONI

Ai punti di contatto sopraindicati possono essere presentate le denunce e le istanze per l'applicazione delle esenzioni e delle riduzioni previste dal Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI), consultabile dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari>.

È necessario utilizzare i moduli scaricabili dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari> ; allegando la carta d'identità e l'eventuale documentazione a corredo.

Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del modulo via mail/pec o posta gli uffici procedono a trasmettere la ricevuta di avvenuta variazione; in caso di presentazione allo sportello, il rilascio della ricevuta è, di norma, contestuale.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI TARI

I reclami, le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati relativi alla Tassa Rifiuti (TARI) possono essere presentate ai Punti di Contatto sopraindicati, in carta libera, sottoscritte dall'interessato,

con allegata la carta d'identità e l'eventuale documentazione a corredo.

Il Comune invia al contribuente la risposta motivata entro:

- 30 giorni lavorativi dalla richiesta, per reclami e richieste scritte di informazioni;
- 60 giorni lavorativi, per richieste di rettifica degli importi addebitati.

RIMBORSI E COMPENSAZIONI

Il contribuente può chiedere il rimborso o la compensazione delle somme pagate in eccesso, entro 5 anni dal pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione, utilizzando il modulo scaricabile dal sito del Comune di Novara, alla pagina TARI <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/imposte-e-tasse/tributi/tari>, allegando la carta d'identità e l'eventuale documentazione a corredo.

Il rimborso o la compensazione degli importi non dovuti avviene entro 180 giorni.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO DELLA TARI

Il pagamento della tassa deve avvenire in **autoliquidazione** da parte del contribuente entro le scadenze fissate dall'Amministrazione (di regola sono previste due rate ogni anno, scadenti il 16 giugno ed il 16 dicembre).

Per agevolare i contribuenti ed evitare loro di effettuare i conteggi dell'importo dovuto, il Comune provvede ad inviare ogni anno, almeno 20 giorni prima della scadenza, l'avviso di pagamento della tassa dovuta relativa agli immobili occupati ed utilizzati nel Comune di Novara, come risultanti dalle dichiarazioni presentate, completo dei modelli F24 precompilati; **in caso di mancata ricezione dell'avviso di pagamento, il contribuente è comunque tenuto a versare il tributo entro le scadenze previste**; nei giorni precedenti la scadenza è possibile effettuare la ristampa dei modelli di pagamento accedendo alla propria area personale dei Servizi On Line o richiederla presso gli sportelli di viale Manzoni 20 o tramite mail. È possibile pagare entrambe le rate in unica soluzione; in questo caso è obbligatorio utilizzare entrambi i modelli F24 presenti nell'avviso di pagamento.

ACCERTAMENTI E RATEAZIONI TARI ACCERTAMENTI

L'avviso di accertamento è un atto emesso dal Settore Politiche Fiscali, nel caso di: omessa o infedele denuncia e conseguente parziale o mancato pagamento, parziale tardivo o mancato pagamento in presenza di regolare denuncia.

L'accertamento comprende la fase istruttoria (selezione dei dati e degli elementi su cui l'accertamento deve fondarsi), fase decisoria (individuazione del contenuto dell'atto) e fase integrativa dell'efficacia (notifica dell'atto).

È possibile ottenere informazioni complete agli atti di accertamento inviando una e-mail agli indirizzi: tributi.accertamenti@comune.novara.it PEC tributi@cert.comune.novara.it

ovvero contattando il referente dell'istruttoria al numero ed indirizzo indicati in calce all'avviso di accertamento.

STRUMENTI DI TUTELA GIURISDIZIONALE

- **RICORSO:** avverso gli avvisi di accertamento è ammesso ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale di Novara. Il ricorso deve essere proposto, a pena di inammissibilità, entro sessanta giorni dalla data di notificazione dell'atto.
- Per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00 è obbligatoria la proposizione del ricorso, a pena di improcedibilità, nella forma del reclamo ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs. n. 546/1992 e s.m.i., contenente l'eventuale proposta di mediazione.

STRUMENTI DI TUTELA AMMINISTRATIVA

- **RIESAME IN AUTOTUTELA:** entro il termine di 60 gg. dalla notifica dell'avviso di accertamento e prima del decorso del termine per la proposizione del ricorso, il contribuente può promuovere un riesame dell'atto in sede di autotutela per soli motivi di legittimità, formulando la relativa istanza.
- **ACCERTAMENTO CON ADESIONE:** limitatamente alle controversie di valore superiore a € 50.000,00 (determinato sull'importo del solo tributo) e limitatamente agli accertamenti di contestazione di omessa od infedele denuncia (con esclusione di atti di contestazione di mero inadempimento di obblighi di versamento) entro il termine di 60 gg. dalla notifica dell'atto può essere formulata istanza in carta libera (con l'indicazione del recapito, anche telefonico ed eventuale e-mail) per la richiesta di definizione con adesione in contraddittorio, sulla base dei criteri dettati dal D.Lgs 19.06.1997 n. 218 e s.m.i. e delle disposizioni del vigente Regolamento Comunale di disciplina dell'istituto.

RATEAZIONI

È possibile accordare il versamento in forma dilazionata di somme certe liquide ed esigibili risultanti da avviso

di accertamento esecutivo.

L'importo minimo di ogni singola rata non può essere inferiore a € 100, le rate oggetto della dilazione accordata sono mensili.

L'istanza dev'essere presentata prima dell'inizio della procedura esecutiva

TRASPARENZA

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla Delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono reperibili nella sezione <https://assanovara.trasparenzarifiuti.it/> sita nella home page del sito web di ASSA SPA <https://www.assanovara.it>.

PRIVACY

Nel sito web del Comune di Novara, alla pagina Privacy Policy <https://www.comune.novara.it/it/privacy-policy>, è reperibile l'Informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

ASSA S.p.A. gestisce il rapporto con gli utenti relativamente ai servizi di raccolta, trasporto e spazzamento strade, svuotamento cestini mediante sportello dedicato, call center, centralino.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI NOVARA

A) STANDARD DI QUALITÀ

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti: da parte di ASSA S.p.A., mediante i sistemi interni di controllo della qualità; da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale; da parte del Comune 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.

B) GESTIONE DELLE RICHIESTE E SEGNALAZIONI

Le richieste e segnalazione potranno essere inoltrate telefonicamente, per iscritto a mezzo mail o via posta ordinaria.

Per quanto concerne richieste e segnalazione telefoniche, potrà essere richiesta, oltre ai dati anagrafici, 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.

Tutte le richieste, segnalazioni, i reclami e le richieste di informazione inviate via posta ordinaria o a mezzo mail saranno tracciate in conformità a quanto previsto dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani. Per questa ragione nella 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 Novara, Gestore del servizio Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti, utilizzando l'apposita modulistica e fornendo tutti i dati necessari. Nella ricevuta rilasciata dal Comune sarà data evidenza di codice utente

e codice utenza da utilizzare per tutte le successive comunicazioni e segnalazioni.

Non sarà possibile per il Consorzio e per ASSA S.p.A. 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.

C) PRENOTAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA A CHIAMATA

Vengono garantiti agli utenti il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, RAEE ingombranti, sfalci e potature, a titolo gratuito nelle modalità indicate al paragrafo 4, punto a.2. Questi servizi prevedono la prenotazione obbligatoria. Il cittadino effettuerà la prenotazione,

al centralino ASSA S.p.A., numero verde ASSA S.p.A. o allo sportello fisico.

Nella prenotazione dovranno essere riportati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, codice fiscale, codice utente e codice utenza.

D) RISOLUZIONE DISSERVIZI E RECLAMI

Per quanto concerne eventuali disservizi nell'effettuazione di raccolte e spazzamento, il riferimento per gli utenti è ASSA S.p.A. Le richieste e segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente, a mezzo mail, per iscritto, utilizzando

il form reclami nel portale ARERA TRASPARENZA RIFIUTI al seguente indirizzo <https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>. Una volta ricevuta la segnalazione, ASSA S.p.A. provvederà all'immediato inserimento nel

sistema informativo, alla verifica della sussistenza e della gravità del disservizio, della responsabilità dello stesso (ASSA S.p.A. o utente). Qualora sia rilevato un errato comportamento dell'utente (esposizione tardiva o errata, mancata differenziazione dei rifiuti, sacco o contenitore che eccede il peso consentito), l'utente sarà informato della criticità con comunicazioni

scritte (volantini o adesivi).

Disservizi nel servizio di raccolta per i quali risulti responsabile ASSA S.p.A. saranno recuperati entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla segnalazione inoltrata dall'utente. 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.

E) 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 Comune di Novara (Gestore del servizio Tariffa Rifiuti Urbani) 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 di ASSA S.p.A., della richiesta di attivazione del servizio e la data di consegna

delle attrezzature: **max. 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo; max. 10 giorni lavorativi con sopralluogo.**

- **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 Comune di Novara (Gestore del servizio Tariffa Rifiuti Urbani) 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 (Comune di Novara o ASSA S.p.A.) 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 (Comune di Novara o ASSA S.p.A.) 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 Comune di Novara (Gestore del servizio Tariffa Rifiuti Urbani) 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** è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro: **max. 15 giorni lavorativi.**
- **Il tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi** è il tempo intercorrente tra il momento in cui ASSA S.p.A. (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. 3 giorni lavorativi.**
- **Il tempo di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare** è il tempo intercorrente tra il momento in cui ASSA S.p.A. (Gestore della raccolta e trasporto) riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene operata la riparazione o sostituzione: **max. 15 giorni lavorativi.**



COLLABORAZIONE DEI CITTADINI

A) RISPETTO DELL'AMBIENTE

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

La conservazione del patrimonio

ambientale, la sua fruibilità, il suo miglioramento devono essere un impegno costante per tutta la comunità. Il rifiuto è una risorsa, gli obiettivi più importanti sono il riutilizzo, il riciclo e il recupero senza dimenticare che il miglior rifiuto è quello che non si produce.

B) RISPETTO DELLE PERSONE

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 e numero verde, 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.

C) RISPETTO DELLE NORMATIVE

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 territorio Comunale pulito, in particolare:

- rispettando le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani;
- rispettando i calendari 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;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.



TUTELA DELL'UTENTE

A) TUTELA AMBIENTALE, RECUPERO E SICUREZZA

In accordo con il Consorzio, il Gestore promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo. In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI ed in funzione delle convenzioni stipulate dal Consorzio Area Vasta Basso Novarese (in qualità di ente a ciò deputato dai Comuni), ASSA S.p.A. si impegna a conferire presso le piattaforme di recupero indicate dai Consorzi

obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato. Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente. Le attività di raccolta e spazzamento sono effettuate nel rispetto dell'ambiente, limitando quanto più possibile le emissioni in atmosfera. ASSA S.p.A. garantisce la tracciabilità di ogni servizio svolto sul territorio.

B) COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

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 (matricola di identificazione e azienda di appartenenza) in tutte le comunicazioni con l'utente.

C) SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Il Consorzio Area Vasta Basso Novarese, in veste di Ente Territorialmente Competente, ha stabilito che per situazioni di pericolo stradale non connesse al servizio di raccolta, trasporto e spazzamento l'allarme debba essere comunicato agli organismi preposti

al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale, ecc.).

Si rinvia al sito del Consorzio e del Comune per eventuali ulteriori servizi messi a disposizione.

Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico

delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

D) MODALITÀ DI RICHIESTA INFORMAZIONI, SEGNALAZIONE DISSERVIZI, INVIO RECLAMI

Per quanto concerne informazioni e segnalazioni relative ai servizi di raccolta, trasporto e spazzamento, il principale riferimento è il Gestore ASSA S.p.A. È possibile inviare richieste o segnalazioni:

- telefonicamente
- via mail ordinaria o PEC
- via posta all'indirizzo Strada

Mirabella 6/8 - 28100 Novara

- utilizzando gli appositi form sul sito intranet ASSA S.p.A. <https://assanovara.trasparenzarifiuti.it>

Per quanto concerne informazioni, richieste e reclami relativi alla tassa rifiuti, il riferimento è il Comune di Novara, come indicato al paragrafo 4.E.

E) INDENNIZZI PER MANCATI SERVIZI

In attesa di determinazioni in merito da parte dell'Autorità di Regolazione

per energia, Reti e Ambiente.



INFORMAZIONI ALL'UTENTE

A) PUNTI DI CONTATTO

Sportello Tributi Viale Manzoni 20, Novara, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (i numeri vengono distribuiti fino alle 12:15)

Servizi On Line (<https://unica.comune.novara.it/>) per consultare la propria posizione TARI, stampare i modelli F24 di pagamento, anche con ravvedimento, e chiedere l'invio dell'avviso di pagamento via mail.

Il **Consorzio Area Vasta Basso Novarese** mette a disposizione degli utenti un **"Ecosportello"** dedicato

alla raccolta puntuale dove è possibile ritirare le nuove dotazioni RFID, richiedere informazioni, modificare la propria dotazione, inoltrare segnalazioni. Per il Comune di Novara sono organizzati ecosportelli in funzione del quartiere di residenza; il calendario annuale delle aperture è disponibile sul sito del Consorzio e di ASSA S.p.A.

Lo Sportello Fisico di **ASSA S.p.A.** è attivo in strada Mirabella 6/8 Novara, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 16:30

B) NUMERI TELEFONICI E INDIRIZZI MAIL

L'utente, al fine di richiedere informazioni ed inoltrare segnalazioni/reclami verbali o scritti, può contattare:

ASSA S.p.A. (per i servizi di raccolta e spazzamento)

NUMERO VERDE: 800 231456

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00 contattabile da rete fissa e mobile

CENTRALINO: N° Tel. 0321/48381

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 16:30

@ assa@assa.it

PEC assa@pec.it

<https://assanovara.trasparenzarifiuti.it/>

- form Reclami e Segnalazioni

**Comune di Novara (relativamente a
tassa rifiuti, denunce e versamenti)**

**N° Tel. 03213703720 - 03213703631
- 03213703628 - 03213703638 -
03213703692 - 03213703601**

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30

@ tributi@comune.novara.it
tributi.accertamenti@comune.novara.it

PEC tributi@cert.comune.novara.it

C) SITO INTERNET

Il sito internet di ASSA S.p.A. www.assanovara.it è il riferimento per i servizi di raccolta e igiene ambientale

Sul sito sono disponibili tutte le informazioni necessarie all'utente:

- guida alla raccolta differenziata;
- calendario di raccolta per ciascun quartiere;
- ulteriori informazioni specifiche (Centri di raccolta, raccolte

differenziate, variazioni di calendario, scioperi, festività e recuperi);

- modulistica.

In particolare per calendari, reclami e segnalazioni consultare la sezione del sito ARERA TRASPARENZA RIFIUTI.

Il sito web del Comune di Novara è il riferimento relativamente al servizio Gestione Tariffa Rifiuti Urbani ed alla taxa rifiuti: www.comune.novara.it

D) ALTRE INFORMAZIONI

ASSA S.p.A. è attiva sul territorio con campagne di informazione e sensibilizzazione rivolte a cittadini e scuole.

Iniziative e aggiornamenti sono comunicati attraverso il sito www.assanovara.it, la pagina **FACEBOOK Assa Novara**, gli organi di stampa locale.

Particolare importanza riveste nell'ambito della comunicazione la **App "Junker"** che, per i residenti nei quartieri in cui è attiva la raccolta puntuale, consente di:

- consultare i calendari di raccolta e tutte le informazioni specifiche del proprio quartiere;
- essere costantemente aggiornati su variazioni di calendario, scioperi, festività e recuperi;
- individuare la corretta differenziazione dei materiali grazie alla scansione del codice a barre del prodotto;
- ricevere messaggi mirati.



Disponibile gratuitamente per smartphone e tablet (Android e IOS)



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

COMUNE DI NOVARA

GENNAIO 2023