COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO - Prot 0008662 del 19/12/2024 Tit VI Cl Fasc

sangermano | iren gruppo

Comune di
Granozzo con Monticello

Cavbn io riciclo
CONSORZIO AREA VASTA BASSO NOVARESE
Gestione Rifiuti

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Gennaio 2025 – rev. 03

COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO - Prot 0008662 del 19/12/2024 Tit VI Cl Fasc

SOMMARIO

1. PREMESSA 1
2. PRESENTAZIONE 1
   a. Il Comune di Granozzo con Monticello 1
   b. Il Consorzio Area Vasta Basso Novarese 1
   c. San Germano SpA – Gruppo IREN Ambiente 2
   d. CerriRottami Srl 4
3. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI 5
   a. Principi Fondamentali 5
   b. Normativa di riferimento 6
   c. Oggetto ed ambito di applicazione 7
   d. Validità della Carta 7
   e. I nostri impegni 8
4. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO 8
   a. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti 8
      i. Cenni generali 8
      ii. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti per il Comune di Granozzo con Monticello 9
   b. Servizio di spazzamento e lavaggio strade 10
      i. Cenni generali 10
      ii. Servizio di spazzamento e lavaggio strade per il Comune di Granozzo con Monticello 10
   c. Servizio di gestione tariffa e rapporti con gli utenti 11
      i. Cenni generali 11
      ii. Servizio "GTRU" per il Comune di Granozzo con Monticello 11
5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO 11
   a. Standard di qualità 11
   b. Risoluzione disservizi e reclami 11
   c. Gestione delle richieste e segnalazioni 12
   d. Servizi di raccolta a chiamata 12
   e. Tempi di risposta 12
6. COLLABORAZIONE DEI CITTADINI 13
   a. Rispetto dell'ambiente 13
   b. Rispetto delle persone 14
   c. Rispetto delle normative 14
7. TUTELA DELL'UTENTE 14
   a. Tutela ambientale, recupero e sicurezza 14
   b. Comportamento del personale 14
   c. Situazioni di pericolo stradale 14
   d. Modalità di richiesta informazioni, segnalazione disservizi, invio reclami. 15
   e. Indennizzi riconosciuti agli utenti 15
8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE 15
   a. Punti di contatto 15
   b. Numeri telefonici e indirizzi mail 15
   c. Sito internet 16
   d. Altre informazioni 16

COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO - Prot 0008662 del 19/12/2024 Tit VI Cl Fasc

1. PREMESSA

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 Area Vasta Basso 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. Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali. Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

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. 15/2022 dall'Ente Territorialmente Competente – Schema 1 (deliberazione CAVBN n. 22/2022).

2. PRESENTAZIONE

a. Il Comune di Granozzo con Monticello

Il Comune di Granozzo con Monticello appartiene alla Provincia di Novara e fa parte del Consorzio Area Vasta Basso Novarese; Granozzo con Monticello si colloca nella zona Sud Ovest della Provincia, ovvero a Sud Ovest del territorio consortile.

Al 31/12/2023 la popolazione complessiva era pari a 1.326 abitanti, corrispondenti a 596 utenze domestiche; si contavano invece 99 utenze di attività. La superficie è di 19,52 Km^2.

Granozzo con Monticello è quindi un Comune di piccole dimensioni, caratterizzato da un ambiente prevalentemente rurale e da un tessuto produttivo ridotto.

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;

COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO - Prot 0008662 del 19/12/2024 Tit VI Cl Fasc

c) conferimento agli impianti tecnologici ed 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 ed alle discariche; effettua 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 come 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, Casalvolone, 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, Terdobbiate, Tornaco, Trecate, Vaprio d'Agogna, Vespolate, Vicolungo, Villata, Vinzaglio.*

Al 31/12/2023 il territorio servito contava 221.719 abitanti, per un totale di circa 100.600 famiglie e circa 15.000 utenze di attività.

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

Il Consorzio non ha attività operativa relativamente al servizio di raccolta e spazzamento rifiuti sul territorio; questo viene affidato esternamente 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 37 Comuni, ad eccezione di Novara, sono stati affidati a seguito di gara europea con decorrenza 01/10/2020 all'ATI costituita da San Germano S.p.A. – Gruppo IREN e Cerri Rottami S.r.l.

In attesa dell'operatività della Conferenza d'Ambito Regionale, i Consorzi di Area Vasta piemontesi si configurano come Ente Territorialmente Competente e si occupano pertanto della redazione del PEF, definizione dei parametri e dei criteri, validazione dei dati; restano di competenza comunale l'approvazione e la definizione delle tariffe per gli utenti. Per le stesse ragioni, ad oggi 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. 15/2022.

c. San Germano SpA – Gruppo IREN Ambiente

San Germano S.p.A. è la società del Gruppo Iren che opera direttamente sul territorio piemontese, lombardo, sardo ed emiliano e svolge attività di

raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi.

San Germano gestisce anche il servizio di igiene urbana, che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine, nonché lo sgombero della neve nella stagione invernale, con modalità differenti nei diversi territori. I servizi svolti sono rivolti alle istituzioni, agli enti, alle associazioni e alle piccole e grandi aziende che insistono su diversi siti produttivi.

La Società San Germano svolge servizi di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e gestione Centri di Raccolta in 5 regioni: Piemonte, Lombardia, Sardegna, Emilia Romagna e Liguria.

A gennaio 2019 il Gruppo Iren ha finalizzato l'acquisizione della società San Germano, incrementando così la crescita nel settore ambiente e nel campo dei servizi ambientali, sia per quanto riguarda l'assetto impiantistico, sia per quanto riguarda il servizio di raccolta rifiuti.

L'operazione ha permesso, da un lato, di confermare il trend di crescita del Gruppo nel settore Ambientale sia con riferimento ai Servizi di Igiene Urbana che alle strutture impiantistiche, dall'altro alla Società di poter attingere ad un patrimonio di esperienza, competenze tecniche e a strumenti di gestione propri delle "grandi aziende".

Il percorso di integrazione è in corso e vedrà sviluppare, nei prossimi anni, una serie di sinergie che contribuiranno ad efficientare i servizi e la loro organizzazione/gestione.

Il consolidamento nel Gruppo Iren ha altresì permesso al personale impiegato di potersi confrontare con esperienze e competenze trasversali maturate nello stesso settore, ma in altri contesti, permettendo così di avviare un processo di crescita e di "job enrichment" sicuramente stimolante.

Questa stessa "Carta dei Servizi" è il prodotto di un lavoro condotto a più mani all'interno delle varie società del Gruppo Iren che operano nel settore, sia in qualità di concessionari che di società operative, e condensa pertanto le esperienze ed i contributi di chi da anni opera a fianco delle Amministrazioni Comunali, si interfaccia con le Autorità d'Ambito e con l'Autorità di Regolazione, oltre che con gli utenti ai quali eroga quotidianamente servizi.

San Germano S.p.A. - l'Azienda in cifre:

- Ricavi: circa 69 M€
- Personale: n. 855 dipendenti
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 386.000
- Numero di comuni gestiti: oltre 100
- Numero di abitanti serviti: circa 700.000

L'ambito gestito da San Germano si configura come uno degli ambiti più vasti a livello nazionale gestito dal Gruppo Iren.

Il territorio gestito è caratterizzato da notevoli differenze sia come conformazione territoriale, sia come predisposizione al turismo, entrambi fattori che condizionano notevolmente la progettazione dei servizi e lo svolgimento degli stessi.

Qualità e Sicurezza San Germano S.p.A.

L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare

l'efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gestore ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest'ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

- *ISO 9001:2015*
- *ISO 14001:2015*
- *ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)*

Inoltre, San Germano S.p.A. ha conseguito la nuova certificazione SA8000, prima norma sulla responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale, applicabile su base volontaria a tutte le aziende (pubbliche e private), indipendentemente dalle dimensioni, settore di attività e paese. L'obiettivo della SA8000 è quello di ottenere un vantaggio competitivo attraverso il miglioramento delle condizioni di lavoro, dimostrando la piena trasparenza a tutti gli stakeholders in merito alle condizioni di lavoro, di sicurezza e di remunerazione del personale.

Il Gestore mette a disposizione degli utenti tutte le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito:
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html

Iscrizione White List

L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

Rating di legalità

Nel 2019 San Germano ha ottenuto il seguente punteggio: 1 stella ++ nella classificazione del Rating di Legalità. Questo indicatore innovativo, sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stelle". L'intenzione della San Germano è quello di raggiungere standard sempre più elevati e a tale scopo si è adoperata per adottare il Modello Organizzativo di Gestione dei Rischi 231/2001. Questo garantirà di ottenere 2 "stelle" nella classificazione del Rating di Legalità.

d. CerriRottami Srl

La società CERRIROTTAMI affonda le sue radici nell' immediato dopoguerra. il 18 novembre 1946 Cerri Serafino inizia la sua attività la quale, attraverso tre generazioni, continua a crescere in dimensione e professionalità. Negli anni Ottanta, a mandare avanti l'azienda, dopo la morte del fondatore, è la

figlia Vanda, presente già in società dal 1958 appena quattordicenne, coadiuvata dal marito Piergiorgio Rizzon, riuscendo ad aumentare notevolmente il volume d' affari e la competitività. Alla fine degli anni Novanta, con l'entrata in azienda dei nipoti Simona e Matteo, la CERRIROTTAMI SRL continua nei suoi progetti di ampliamento e rinnovamento, fino a diventare una delle aziende leader nel commercio dei rottami ferrosi e non ferrosi. La CERRIROTTAMI SRL si occupa principalmente del commercio dei rottami metallici e della loro lavorazione e trasformazione in materie prime ed è specializzata in demolizioni industriali. L'esperienza e la competenza raggiunta negli anni ha permesso alla ditta di estendere i servizi offerti alla propria clientela aggiungendo la raccolta di carta, cartone, legno, plastica, vetro, pneumatici, pile e rifiuti considerati pericolosi, quali olio, filtri, emulsioni e batterie.

Ogni fase del lavoro è indirizzata alla valorizzazione, al recupero e al riutilizzo dei materiali nel rispetto dell'ambiente. La CERRIROTTAMI SRL è anche un importante centro di demolizione, autorizzato per la radiazione delle targhe al Pubblico Registro Automobilistico e per la messa in sicurezza e la rottamazione di qualsiasi tipo di automezzo. Si è adeguata alle nuove normative RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) diventando un luogo di raggruppamento e centro di lavorazione. La CERRIROTTAMI SRL si avvale della collaborazione di più di 30 dipendenti, oltre che di artigiani, trasportatori autonomi e piccoli commercianti. Il personale è preparato e aggiornato sulle sempre nuove normative in materia. La missione della CERRIROTTAMI SRL si può riassumere nella seguente frase: "*Offrire alle generazioni presenti e future un mondo migliore, perché rispettare l'ambiente è rispettare noi stessi e riciclare le materie prime aiuta a non depauperare il pianeta*".

Il sistema di qualità di CERRITOTTAMI è certificato ai sensi della norma ISO 14001:2015 e l'azienda risulta iscritta alla white list ai sensi dell'art. 1, commi 53 e 54, Legge n. 196/2012.

3. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

a. Principi Fondamentali

La presente Carta della Qualità dei Servizi rappresenta il risultato di un lavoro svolto a più mani, nel quale ciascun soggetto – Comune, Consorzio, Gestore – ha fornito il proprio contributo, per redigere un documento completo ed esaustivo a vantaggio e tutela dell'utente.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il Consorzio, il gestore dei Servizi e la comunità servita; contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che ci si impegna ad offrire ai cittadini.

Il servizio di igiene urbana è erogato sul territorio consortile 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;

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 soggetto 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 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.

Privacy: il Comune, il Consorzio ed il Gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al regolamento europeo 679/2016 ed al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. I dati personali raccolti sono comunque acquisiti ai soli fini dell'espletamento diretto o indiretto del servizio richiesto e saranno trattati secondo quanto previsto dalla normativa vigente; 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 della normativa vigente, 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.

b. Normativa di riferimento

La Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Urbana approvata dall'Ente Territorialmente Competente ed applicata dai Gestori per il servizio erogato nel Comune di Granozzo con Monticello, è stata redatta in adempimento della normativa di seguito indicata:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 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:
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs. 150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";

• decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
• Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
• deliberazione ARERA n. 444/2019 "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*" e relativo allegato A;
• deliberazione ARERA n. 15/2022 "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" e relativo allegato A.

c. Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è il documento attraverso il quale 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, 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 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.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a rispettare:

- il contratto stipulato tra CAVBN e il Gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il Capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Consorzio e ogni altro aspetto per il quale si rimandi al Capitolato stesso.

La presente Carta della qualità del Servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso il Comune di Granozzo con Monticello e nei canali internet istituzionali del Comune e del Consorzio Area Vasta Basso Novarese, dove l'utente potrà consultare o scaricare:

• il "Manuale per la Raccolta Differenziata"
• le modalità specifiche di erogazione del servizio ed il calendario 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.

La presente Carta della qualità del Servizio, si completa nel regolare i rapporti con il cittadino – utente ed i comportamenti di quest'ultimo, con quanto previsto dai vigenti regolamenti comunali in materia di servizi di igiene urbana.

d. Validità della Carta

La presente Carta della Qualità del Servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Ente Territorialmente Competente, ha validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio di igiene urbana o nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento,

ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno esserne verificati e revisionati i contenuti e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente Territorialmente Competente, dai Gestori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici comunali ed attraverso i canali internet istituzionali predisposti dal Comune di Granozzo con Monticello e dal Consorzio Area Vasta Basso Novarese. I Gestori ed il Consorzio informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento. Eventuali modifiche richieste dai Gestori saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Ente Territorialmente Competente; le modifiche saranno valutate ed approvate da quest'ultimo. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestore, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del Gestore, calamità naturali, ecc.).

e. I nostri impegni

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse. Il Consorzio, il Comune ed il Gestore del servizio di igiene urbana 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 NOSTRE PRESTAZIONI

5. RISPETTARE L'AMBIENTE

6. GARANTIRE LA 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 I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

4. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO

a. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti

i. Cenni generali

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 Gestore garantisce, presso i Comuni dove il servizio è stato richiesto, la raccolta dei rifiuti presso mercati comunali, con la contemporanea opera di pulizia delle aree interessate.

ii. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti per il Comune di Granozzo con Monticello

Il servizio di raccolta e trasporto rifiuti, differenziati ed indifferenziati, per il Comune di Granozzo con Monticello viene svolto dal Gestore nell'ambito dell'appalto consortile affidato a decorrere da ottobre 2020 a seguito di gara europea.

Viene di seguito sintetizzata l'organizzazione generale del servizio:

Servizio	Modalità raccolta	Modalità esposizione	Frequenza
Raccolta r.s.u.	Porta a porta	Sacchi a perdere	Quindicinale
Rifiuti ingombranti	Centro di raccolta	Conferimento a cura dell'utente	A richiesta dell'incaricato alla custodia
Raccolta organico	Porta a porta	Contenitore + sacchetto biodegradabile	Bisettimanale da aprile a settembre; settimanale da ottobre a marzo
Raccolta plastica	Porta a porta	Sacchi a perdere	Settimanale
Raccolta vetro, alluminio, banda stagnata	Porta a porta	Contenitori	Quindicinale
Raccolta carta e cartone	Porta a porta	Contenitori / legato / in scatole o sacchetti di carta	Settimanale
Centro di raccolta comunale	Container / contenitori	Conferimento a cura dell'utente	A richiesta dell'incaricato alla custodia
Raccolta pile esauste	Contenitori da esterno	Conferimento a cura dell'utente	Mensile
Raccolta farmaci scaduti	Contenitori da esterno	Conferimento a cura dell'utente	Mensile
Raccolta indumenti	Contenitori da esterno	Conferimento a cura dell'utente	Variabile in funzione del livello di riempimento
Raccolta toner e cartucce	Contenitori da interno	Conferimento a cura dell'utente	A richiesta

Possono essere 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 (es. case di riposo, asili, utenze domestiche con elevata produzione di tessili sanitari).

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

- sul calendario personalizzato di raccolta, disponibile sul sito del Consorzio Area Vasta Basso Novarese e del Comune di Granozzo con Monticello
- sul manuale per la raccolta differenziata, disponibile sul sito del Consorzio Area Vasta Basso Novarese e del Comune di Granozzo con Monticello
- sui vigenti regolamenti comunali in materia
- telefonando al numero verde del Consorzio Area Vasta Basso Novarese

b. Servizio di spazzamento e lavaggio strade

i. Cenni generali

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati a uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal Capitolato e dal progetto tecnico presentato. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

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 in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con il Consorzio secondo le previsioni del Contratto di Servizio e delle periodiche programmazioni definiti dal Consorzio con i Comuni interessati. 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.

ii. Servizio di spazzamento e lavaggio strade per il Comune di Granozzo con Monticello

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade, meccanizzato, viene svolto per il Comune di Granozzo con Monticello nell'ambito dell'appalto consortile affidato a decorrere da ottobre 2020 a seguito di gara europea.

Il servizio prevede interventi circa bimestrali, calendarizzati di volta in volta in accordo con il Comune.

Sul sito del Consorzio Area Vasta Basso Novarese viene indicata la programmazione degli spazzamenti, che può essere consultata dall'utente nell'area dedicata al Comune di Granozzo con Monticello.

c. Servizio di gestione tariffa e rapporti con gli utenti

i. Cenni generali

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, presuntiva o puntuale, in forma di tributo. Il servizio erogato dai Comuni in merito alla gestione del tributo si integra con l'intervento del Consorzio Area Vasta Basso 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

ii. Servizio "GTRU" per il Comune di Granozzo con Monticello

Il Comune di Granozzo con Monticello mette a disposizione degli utenti lo sportello fisico presso il Municipio, la possibilità di contatto telefonico e via mail.

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

5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER IL COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO

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 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.

b. Risoluzione disservizi e reclami

Per quanto concerne eventuali disservizi nell'effettuazione di raccolte e spazzamento, il riferimento per gli utenti è il Consorzio Area Vasta Basso Novarese e, in parte, il Comune.

Una volta ricevuta la segnalazione, si provvede all'immediato inserimento nel sistema informativo condiviso con il Gestore 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 ore (2 giorni) lavorative 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.

c. 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 dl 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 Granozzo con Monticello, in quanto gestore del servizio GTRU, 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 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.

d. 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 Granozzo con Monticello 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 Granozzo con Monticello, 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.

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

COMUNE DI GRANOZZO CON MONTICELLO - Prot 0008662 del 19/12/2024 Tit VI Cl Fasc

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 Comune o del Consorzio, della richiesta di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature: max 5 giorni lavorativi (10 giorni in caso di necessità di sopralluogo), in base alla tipologia della dotazione
- 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 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, in base alla calendarizzazione del servizio
- 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 (2 giorni) lavorative
- Il tempo di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore interessato riceve la segnalazione e il momento in cui viene operata la riparazione o sostituzione: max 15 giorni lavorativi, con sopralluogo, in funzione della tipologia di intervento da effettuare

6. 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, veri padroni del loro Comune. L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire. Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma

come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare. Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie. Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

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 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.

7. 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), il Gestore 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 vengono effettuate nel rispetto dell'ambiente, limitando quanto più possibile le emissioni in atmosfera, grazie soprattutto all'utilizzo di un parco mezzi recentemente rinnovato.

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, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

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 Consorzio Area Vasta Basso Novarese; è possibile inviare richieste o segnalazioni al Consorzio:

- telefonicamente
- via mail ordinaria o PEC
- via posta all'indirizzo Via Socrate 1A - 28100 Novara
- utilizzando gli appositi form sul sito consortile

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

- telefonicamente
- presso lo sportello fisico in via Matteotti 15
- via mail ordinaria o PEC
- via posta all'indirizzo Via Matteotti 15 – 28060 Granozzo con Monticello (NO)

Il regolamento comunale in materia di TARI definisce nel dettaglio le modalità di inoltro delle richieste in funzione dell'argomento.

e. Indennizzi riconosciuti agli utenti

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

8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

a. Punti di contatto

Il Comune di Granozzo con Monticello mette a disposizione degli utenti lo sportello fisico, sito presso il Municipio – Via Matteotti 15.

Giorni ed orari di apertura al pubblico:

Lunedì: 08,30 – 12,30 / 16,00 – 18,00

Giovedì: 08,30 – 12,30 / 16,30 – 18,00

Martedì, Mercoledì, Venerdì: 08,30 – 12,30

b. Numeri telefonici e indirizzi mail

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

Consorzio Area Vasta Basso Novarese (relativamente ai servizi di raccolta e spazzamento):

N° Verde: 800 910902

N° Tel. 0321 - 397298

@ cbbn@cbbn.it

PEC cbbn@pec.cbbn.it

Comune di Granozzo con Monticello (relativamente a tassa rifiuti, denunce e versamenti):

N° Tel. 0321 - 55113

@ tributi@comune.granozzoconmonticello.no.it

PEC segretariogranozzo@pcert.it

c. Sito internet

Il sito web del Consorzio Area Vasta Basso Novarese è il riferimento relativamente ai servizi di raccolta e spazzamento:

www.cavbn.it

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

- manuale raccolta differenziata
- calendario di raccolta del Comune di Granozzo con Monticello
- informazioni specifiche per il Comune di Granozzo con Monticello (centro di raccolta, raccolte differenziate, servizi durante le festività)
- modulistica

E' inoltre possibile direttamente dal sito richiedere informazioni ed inoltrare segnalazioni grazie alla compilazione online degli appositi form.

Il sito web del Comune di Granozzo con Monticello è il riferimento relativamente al servizio GTRU ed alla tassa rifiuti:

www.comune.granozzoconmonticello.no.it

d. Altre informazioni

Oltre alla predisposizione di volantini e locandine, alla previsione di incontri con la cittadinanza ed interventi sulle scuole, particolare importanza riveste nell'ambito della comunicazione la App gratuita "Junker", sviluppata in collaborazione con il Gestore, che consente di:

- consultare i calendari di raccolta e tutte le informazioni specifiche del Comune di Granozzo con Monticello
- 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 dal Consorzio o dal Comune