

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

Approvato con Deliberazione di Assemblea Consortile n. 23 del 29/11/2022
ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A -TQRIF alla deliberazione ARERA del 18/01/2022 n. 15

Sommar

Sezione 1.	INQUADRAMENTO GENERALE.....	4
1.1	PREMESSA	4
1.2	LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
1.2.1	<i>Cos'è e a cosa serve</i>	4
1.2.2	<i>Definizioni</i>	5
1.2.3	<i>Principali riferimenti normativi</i>	5
1.2.4	<i>I principi fondamentali</i>	6
1.2.5	<i>Trasparenza e chiarezza</i>	7
1.2.6	<i>Privacy</i>	8
1.3	IL CONSORZIO DI AREA VASTA C.A.DO.S	8
1.4	I TERRITORI SERVITI	9
1.5	I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI NEL TERRITORIO C.A.DO.S.....	10
1.5.1	<i>Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune</i>	10
1.5.2	<i>I gestori di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade: ACSEL spa e CIDIU spa</i>	10
1.6	SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO.....	13
1.7	STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI UTILIZZATI	14
1.8	DECORRENZA DEL SERVIZIO	15
Sezione 2.	GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	16
2.1	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	16
2.2	VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	17
2.3	RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	17
2.4	MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	18
Sezione 3.	GESTORI DELLA RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	19
3.1	SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	20
3.1.1	<i>Ecocentri</i>	20
3.1.2	<i>Servizi di ritiro su chiamata</i>	21
3.1.3	<i>Consegna attrezzature</i>	21
3.1.4	<i>Interventi per riparazione contenitori domiciliari</i>	22
3.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	22
3.3	ALTRI SERVIZI (LAVAGGIO CASSONETTI E ISPETTORI AMBIENTALI	23
3.4	COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	23
3.5	PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO	24
3.5.1	<i>Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</i>	24
3.5.2	<i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	24
3.5.3	<i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	24
3.5.4	<i>Continuità e regolarità del servizio</i>	25
3.6	QUALITÀ DEL SERVIZIO	25
3.7	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	25
3.8	GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	26
3.8.1	<i>Reclamo scritto</i>	26
3.8.2	<i>Richiesta di informazione scritta</i>	26

3.8.3	<i>Richiesta d'informazione verbale</i>	27
3.8.4	<i>Contenuti e modalità di risposta</i>	27
3.8.5	<i>I disservizi</i>	27
3.8.6	<i>Associazioni dei Consumatori</i>	28
Sezione 4.	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	29
4.1	IL NUMERO VERDE	28
4.1.1	<i>I numeri verdi da contattare</i>	28
4.2	ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	30
Sezione 5.	MODULI	31
5.1	MODULO 1 - dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione del servizio – TARI - U.DOM.....	32
5.2	MODULO 1 bis - dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione del servizio-TARI U.NON DOM	35
5.3	MODULO 2 – reclamo, richieste informazioni e rettifica importi addebitati o non dovuti - TARI	40
5.4	MODULO 3 – reclamo/disservizio e richiesta informazioni.....	43
5.5	MODULO 4 – interventi per riparazione contenitori domiciliari	45

Sezione 1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1 PREMESSA

La presente **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito “Carta della Qualità”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che pone in capo all’Ente territorialmente competente (il Consorzio Ambiente Dora Sangone - C.A.DO.S.) l’obbligo di approvare un’unica *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*.

Il territorio del Consorzio C.A.DO.S. è caratterizzato da una pluralità di gestori dei singoli servizi; si è pertanto provveduto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.

Il Consorzio C.A.DO.S., come individuato dall’Allegato A dell’MTR (Metodo Tariffario Rifiuti) deliberato da ARERA svolge la funzione di EGATO, ossia di Ente di Governo dell’Ambito Territoriale Ottimale, quindi Ente Territorialmente Competente.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

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

1.2.1 Cos’è e a cosa serve

La Carta della Qualità è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva.

La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale e, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Potrà altresì essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Consorzio, dal Gestore e dall’utenza.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Consorzio e dei Gestori.

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

Tale documento è suddiviso in **3 SEZIONI** che comprendono:

- **SEZIONE 1 – Parte generale** - valida per tutti i Gestori in cui vengono esplicitate le informazioni su di essi, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i principi fondamentali.
- **SEZIONE 2 – Gestori della Tariffa e rapporto con gli utenti (Comuni)** – valida per le utenze del territorio dei 54 Comuni consorziati in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- **SEZIONE 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade** - valida per le utenze

del territorio dei 54 Comuni consorziati in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.

- **SEZIONE 4 – *Punti di contatto con l'utente*** – valida per le utenze del territorio dei 54 Comuni consorziati in cui vengono fornite informazioni utili relative ai punti di contatto.
- **SEZIONE 5 – *Moduli*** – valida per le utenze del territorio dei 54 Comuni consorziati in cui viene predisposta la modulistica dedicata.

1.2.2 Definizioni

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

MTR è il Metodo Tariffario Rifiuti;

ETC è l'Ente Territorialmente Competente;

EGATO è l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale.

1.2.3 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2.4 I principi fondamentali

❖ **Tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini**

Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a ridurre le esposizioni ambientali di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini.

Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.

❖ **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, razza o religione e mirando ad un comportamento che rispetti i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Nell'erogazione del servizio e nell'interpretazione delle norme generali e specifiche, a parità di condizioni tecniche ed aree omogenee, sono garantiti uguali diritti e uguale trattamento per tutti gli utenti finali senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere.

Al fine di promuovere la tutela ambientale in un quadro di sostenibilità sociale, è garantito l'accesso alla fornitura del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilato a condizioni agevolate a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.

❖ **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione e disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

❖ **Partecipazione**

Persiste l'impegno ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente attraverso l'accesso a informazioni complete, aggiornate e fruibili sulle attività ed i servizi resi, nonché mediante la possibilità di presentare – personalmente o tramite associazioni dei consumatori - reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni tesa a garantire l'attuazione di interventi e riforme a beneficio diretto e indiretto per le future generazioni.

❖ **Efficienza ed efficacia**

Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, anche mediante la ricerca di tecnologie aggiornate e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio reso.

Viene pertanto adottato un sistema di pianificazione affinché i servizi erogati raggiungano sempre più alti livelli di efficienza ed efficacia nel rispetto degli standard richiesti da Arera.

❖ **Cortesia**

Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile e astenendosi dall'adottare termini specialistici. Laddove questo fosse necessario, il personale si adopera per la comprensione da parte del cittadino delle informazioni fornite ed è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a fornire risposte esaurienti e tempestive alle sue richieste.

Viene garantita la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile delle richieste di variazione, di cessazione del servizio, della risposta motivata ai reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.

❖ **Accessibilità**

L'accesso ai servizi erogati è garantito a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

Vengono messi a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto (per es. Numero Verde telefonico, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti e garantendo, per ciascuna di essi, tempi e termini di utilizzo che consentano all'utente il libero accesso alle informazioni, indipendentemente dalle proprie capacità psico-motorie.

Le informazioni, quali ad esempio sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio, devono essere intuitivamente fruibili dall'utente che con semplicità potrà reperirle, acquisirle e comprenderle al fine di poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

❖ **Semplificazione delle procedure**

L'obiettivo generale è di garantire maggior trasparenza utile anche a semplificare le procedure.

❖ **Rispetto delle normative e onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

1.2.5 Trasparenza e chiarezza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

I moduli e i punti di contatto con l'utente sono riportati alle sezioni 4 e 5 del presente documento.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.2.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

1.3 IL CONSORZIO DI AREA VASTA C.A.DO.S

Il Consorzio Ambiente Dora Sangone (C.A.DO.S.) è **Consorzio obbligatorio** previsto dalla Legge Regionale n. 24 del 24/10/2002 con sede legale in Rivoli - provincia di Torino - Corso Francia n. 98.

La Regione Piemonte, con la Legge Regionale 10 gennaio 2018 n. 1, come modificata dalla Legge Regionale 16 febbraio 2021 n. 4, ha disposto la riorganizzazione della governance del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani prevedendo un unico ambito regionale, articolato in **sub-ambiti di Area Vasta**.

Il C.A.DO.S. è costituito da 54 Comuni della provincia di Torino (Bacino 15) ed esercita le funzioni di governo e coordinamento dell'organizzazione dei servizi per assicurare la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il Consorzio, nell'esercizio delle proprie funzioni di governo, assicura obbligatoriamente l'organizzazione dei servizi inerenti alla:

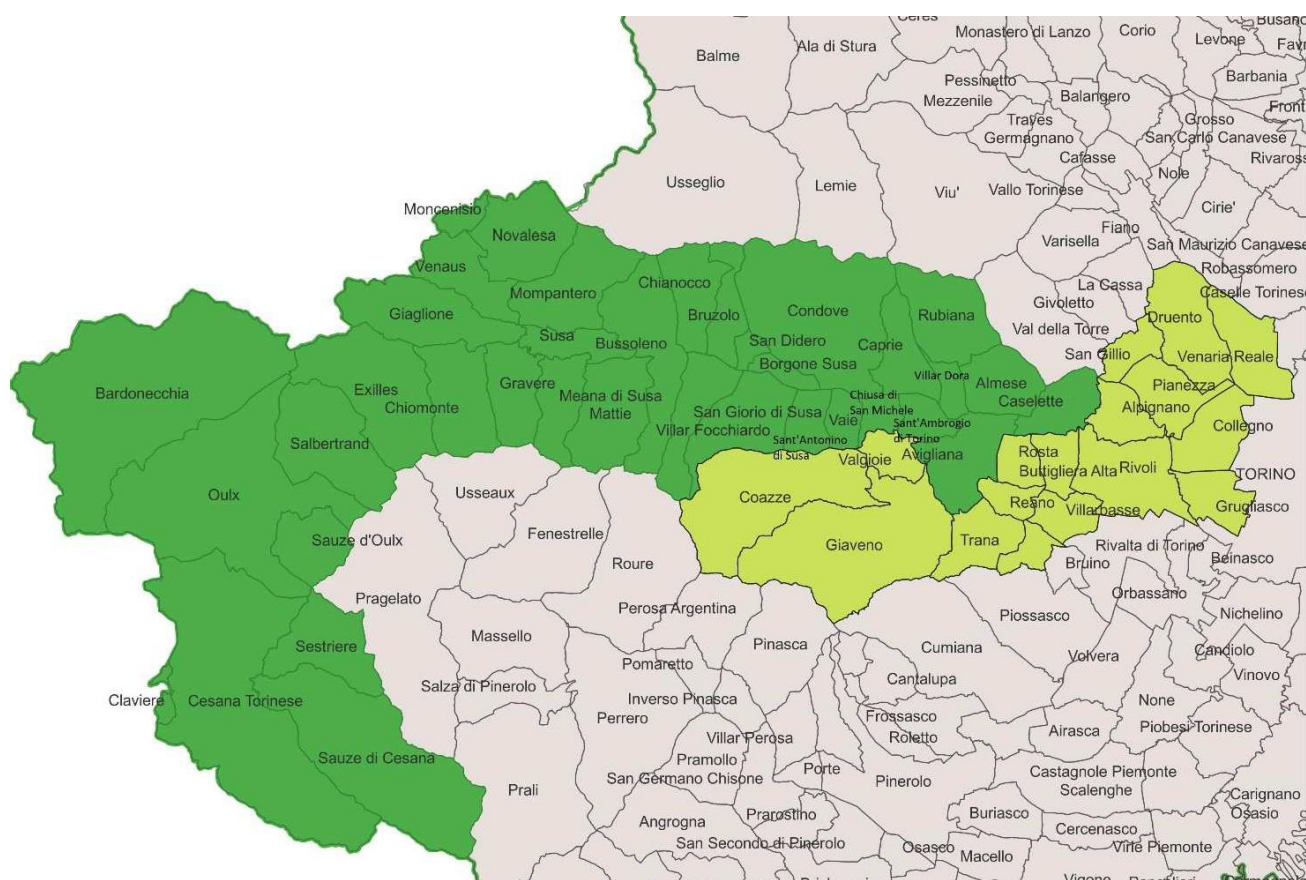
- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
- riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'auto compostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
- trasporto e avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico e del rifiuto ingombrante;
- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati;
- strutture a servizio della raccolta differenziata;
- rimozione dei rifiuti abbandonati.

Il C.A.DO.S. si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti e in particolare a monitorare la qualità del servizio reso all'utenza, a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio, a riscontrare le istanze degli utenti.

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

1.4 I TERRITORI SERVITI

<i>Bacino</i>	<i>Area geografica</i>	<i>N. COMUNI</i>	<i>Superficie [km²]</i>	<i>Abitanti al 31/12/2021 (Fonte Istat)</i>	<i>Densità [ab/km²]</i>
15	Area di Torino ovest e Valle di Susa	54	1.482	331.303	205,67



	Bacino 15 A – Gestore del servizio di igiene urbana: Cidiu S.p.A.
	Bacino 15 B – Gestore del servizio di igiene urbana: Acsel S.p.A.

1.5 I SOGGETTI GESTORI CHE EROGANO I SINGOLI SERVIZI NEL TERRITORIO C.A.DO.S.

L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ETC, che è il Consorzio C.A.DO.S.) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Secondo la definizione data da ARERA, *"Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia."*

Il territorio del Consorzio è caratterizzato da una pluralità di Gestori di singoli servizi e si distinguono, in linea generale, come di seguito illustrato.

- | | |
|--|------------------------|
| ➤ Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: | Comune |
| ➤ Gestore della raccolta e trasporto rifiuti: | Acsel o Cidiu |
| ➤ Gestore dello spazzamento e lavaggio strade | Acsel o Cidiu o Comune |

Il dettaglio analitico dei Gestori, suddiviso per ciascun Comune, è illustrato nel successivo paragrafo 1.5.2.

1.5.1 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune

Ciascun Comune si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

1.5.2 I gestori di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade: ACSEL spa e CIDIU spa

Il servizio di igiene urbana comprende sia la raccolta e trasporto rifiuti sia lo spazzamento e lavaggio strade.

Tali servizi sono affidati, in linea generale, ai due Gestori del Consorzio:

- Cidiu SpA (bacino 15 A)
- Acsel SpA (bacino 15 B)

Bacino	Area geografica	numero COMUNI serviti	SUPERFICIE [km ²]	ABITANTI serviti al 31/12/2021 (Fonte Istat)	Densità [ab/km ²]
15 A	Area CIDIU	17	359	250.129	646,7
15 B	Area ACSEL	37	1.122	81.174	72,7

Tabella dei Gestori nel territorio C.A.DO.S.

COMUNE DI	GESTORE TARIFFA	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (servizio meccanizzato)	GESTORE RACCOLTA e TRASPORTO RIFIUTI
ALMESE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
ALPIGNANO	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
AVIGLIANA	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
BARDONECCHIA	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
BORGONE SUSA	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
BRUZOLO	COMUNE	ACSEL Spa e *COMUNE	ACSEL Spa
BUSSOLENO	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
BUTTIGLIERA ALTA	COMUNE	COMUNE	CIDIU Spa
CAPRIE	COMUNE	COMUNE	ACSEL Spa
CASELETTE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
CESANA TORINESE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
CHIANOCCO	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
CHIOMONTE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
CHIUSA DI S. MICHELE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
CLAVIERE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
COAZZE	COMUNE	COMUNE	CIDIU Spa
COLLEGNO	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
CONDOVE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
DRUENTO	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
EXILLES	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
GIAGLIONE	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
GIAVENO	COMUNE	COMUNE	CIDIU Spa
GRAVERE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
GRUGLIASCO	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
MATTIE	COMUNE	-----	ACSEL Spa
MEANA DI SUSA	COMUNE	COMUNE	ACSEL Spa
MOMPANTERO	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
MONCENISIO	COMUNE	-----	ACSEL Spa

NOVALESA	COMUNE	-----	ACSEL Spa
OULX	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
PIANEZZA	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
REANO	COMUNE	COMUNE	CIDIU Spa
RIVOLI	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
ROSTA	COMUNE	*CIDIU Spa	CIDIU Spa
RUBIANA	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
SALBERTRAND	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
SAN DIDERO	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
SAN GILLIO	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
SAN GIORIO DI SUSÀ	COMUNE	-----	ACSEL Spa
SANGANO	COMUNE	*CIDIU Spa	CIDIU Spa
SANT'AMBROGIO DI TORINO	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
SANT'ANTONINO DI SUSÀ	COMUNE	ACSEL Spa e COMUNE	ACSEL Spa
SAUZE D'OULX	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
SAUZE DI CESANA	COMUNE	ACSEL Spa e COMUNE	ACSEL Spa
SESTRIERE	COMUNE	ACSEL Spa e COMUNE	ACSEL Spa
SUSÀ	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
TRANA	COMUNE	**CIDIU Spa e COMUNE	CIDIU Spa
VAIE	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
VALGIOIE	COMUNE	-----	CIDIU Spa
VENARIA REALE	COMUNE	CIDIU Spa	CIDIU Spa
VENAUS	COMUNE	-----	ACSEL Spa
VILLAR DORA	COMUNE	ACSEL Spa	ACSEL Spa
VILLAR FOCCHIARDO	COMUNE	**ACSEL Spa	ACSEL Spa
VILLARBASSE	COMUNE	*COMUNE	CIDIU Spa

* SERVIZIO SPAZZAMENTO MANUALE

** SERVIZIO SPAZZAMENTO SU RICHIESTA

1.6 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

Il Consorzio CADOS, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del Cados n. 15 del 30/03/2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade in **SCHEMA I**.

In relazione allo schema individuato dal Cados (Schema I) e agli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, la Carta della Qualità esplicita i servizi obbligatori definiti da ARERA.

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

1.7 STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

Gli standard generali di Qualità definiti da ARERA, in base all'attuale posizionamento nella matrice dello Schema regolatorio del TQRIF con riferimento al livello qualitativo minimo, sono elencati nella tabella seguente.

Sono altresì illustrati gli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni e i relativi Gestori di riferimento dei singoli servizi che attualmente svolgono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di competenza C.A.DO.S.

Tabella A- Livello qualitativo minimo dei servizi (Schema I) e/o come definito dal Contratto in vigore

Voce	Modalità di calcolo	Obiettivo della gestione	Gestore
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio – art. 8 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio della risposta scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, <u>senza</u> sopralluogo – art. 9 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio presentata al Comune e la data di consegna delle attrezzature all'utente	entro cinque (5) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, <u>con</u> sopralluogo – art. 9 TQRIF		entro dieci (10) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio – art. 12 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio della risposta scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti – art. 14 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune / Acsel / Cidiu
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni - art. 15 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune / Acsel / Cidiu
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade del reclamo ovvero delle richieste scritte ricevute dall'utente – art. 51 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	entro cinque (5) giorni lavorativi	Comune
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade al reclamo ovvero alle	tempo per l'inoltro all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della	entro cinque (5) giorni lavorativi	Comune

richieste scritte ricevute dall'utente – art. 52 TQRIF	raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade		
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati – art. 16 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro sessanta (60) giorni lavorativi	Comune
Tempo di rettifica degli importi non dovuti – Art. 28.3 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata	entro centoventi (120) giorni lavorativi	Comune
Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio – Art. 31 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro	entro quindici (15) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, <u>senza</u> sopralluogo – Art. 33 TQRIF	tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio	entro cinque (5) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, <u>con</u> sopralluogo – Art. 33 TQRIF		entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Acsel / Cidiu
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, <u>senza</u> sopralluogo – Art. 34 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura	entro dieci (10) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, <u>con</u> sopralluogo – Art. 34 TQRIF		entro quindici (15) giorni lavorativi	Acsel / Cidiu
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento - Art. 49 TQRIF	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento	entro quattro (4) ore	Acsel / Cidiu
Tempo relativo alle interruzioni programmate del servizio – Art. [...] TQRIF	tempo intercorrente tra la comunicazione ufficiale di interruzione programmata del servizio e la ripresa dello stesso	entro ventiquattro (24) ore, salvo casi eccezionali e motivati.	Acsel / Cidiu

1.8 DECORRENZA DEL SERVIZIO

La presente Carta della Qualità del Servizio ha decorrenza dal primo gennaio 2023.

Sezione 2. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Modalità di attivazione servizio: compilazione MODULO 1 o 1 bis – vedi sezione 5 (Moduli) in fondo al presente documento

Le richieste per l'attivazione del servizio devono essere inviate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del Comune di ubicazione dell'immobile **entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile**, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo.

In caso di ritardata od omessa richiesta, ai fini sanzionatori ci si attiene alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 684, della legge 27/12/2013, n. 147 (come chiarito con risoluzione n. 2 del 06/08/2019): il termine per la presentazione della dichiarazione Tari è fissato al 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento (ovvero nel diverso termine stabilito dal regolamento comunale).

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mettono comunque a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del sito *internet* del Comune attraverso cui l'utente può richiedere assistenza. In alternativa o in aggiunta allo sportello online, viene previsto uno sportello fisico per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme ai seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo da parte del gestore della raccolta.

2.2 VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità di attivazione della variazione e cessazione servizio: compilazione MODULO 1 o 1 bis – vedi sezione 5 (Moduli) in fondo al presente documento

Le richieste per la variazione e cessazione del servizio devono essere inviate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti **entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione**, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo.

In caso di ritardata od omessa richiesta, ai fini sanzionatori ci si attiene alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 685, della legge 27/12/2013, n. 147: il termine per la presentazione della dichiarazione di variazione Tari è fissato al 30 giugno dell'anno successivo a quello nel corso del quale è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine sopracitato dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente, producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto precedentemente prescritto.

2.3 RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità di attivazione reclamo, richieste informazioni e rettifica importi addebitati: compilazione MODULO 2 – vedi sezione 5 (Moduli) in fondo al presente documento

Il presente paragrafo si applica ai reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati relativi alla gestione del Tributo; per richieste e/o reclami attinenti alla gestione del servizio di raccolta e spazzamento l'utente deve rivolgersi al Gestore dello stesso.

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore risponde in ordine ai moduli ricevuti con la massima celerità, e comunque non oltre sessanta (60) giorni dalla presentazione dello stesso, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

L'utente può presentare richiesta di informazioni anche in forma verbale tramite NUMERO VERDE o presso lo sportello fisico dell'Ufficio Comunale di ubicazione dell'immobile o eventuale sportello online dove presente.

2.4 MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Modalità di attivazione modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti: compilazione MODULO 2 – vedi sezione 5 (Moduli) in fondo al presente documento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce altresì all'utente:

- la definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale);
- l'accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti (per rate di importo minimo pari a 100 euro) limitato ad alcune categorie di utenti (sulla base di apposita richiesta avanzata dai medesimi);
- la possibilità per l'utente di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati.

Il tempo di risposta alle richieste di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto precedentemente prescritto.

Per ulteriori informazioni a riguardo, è possibile consultare il Regolamento di gestione delle Tariffe dal sito web del Comune di ubicazione dell'immobile o contattare il rispettivo Ufficio Tributi.

Sezione 3. GESTORI DELLA RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

ACSEL SPA	
Sito web	www.acselspa.it
Elenco Comuni	Almese, Avigliana, Bardonecchia, Borgone Susa, Bruzolo, Bussoleno, Caprie, Caselette, Cesana Torinese, Chianocco, Chiomonte, Chiusa San Michele, Claviere, Condove, Exilles, Giaglione, Gravere, Mattie, Meana di Susa, Mompantero, Moncenisio, Novalesa, Oulx, Rubiana, Salbertrand, San Didero, San Giorio di Susa, Sant'Ambrogio di Torino, Sant'Antonino di Susa, Sauze d'Oulx, Sauze di Cesana, Sestriere, Susa, Vaie, Venaus, Villardora, Villarfocchiardo.
Certificazioni	Iso 9001 (Qualità) Iso 14001 (Ambiente) Iso 45001 (Sicurezza)

CIDIU SPA	
Sito web	www.cidiu.it
Elenco Comuni	Alpignano, Buttigliera Alta, Coazze, Collegno, Druento, Giaveno, Grugliasco, Pianezza, Reano, Rivoli, Rosta, Sangano, San Gillio, Trana, Valgioie, Venaria Reale, Villarbasse
Certificazioni	Iso 9001 (Qualità) Iso 14001 (Ambiente) Iso 45001 (Sicurezza) Iso 27001 (Sicurezza delle informazioni) Iso 37001 (Prevenzione della Corruzione)

3.1 SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

Il servizio di raccolta viene effettuato con le seguenti modalità, in funzione di quanto concordato in ciascun territorio tra Consorzio, Gestore e Comune:

- **RACCOLTA A CONTENITORI STRADALI:** Il servizio viene svolto tramite contenitori posti sul suolo pubblico e liberamente accessibili a tutti, la cui collocazione è stabilita di concerto con gli uffici tecnici dei Comuni in funzione del bacino di utenza, della accessibilità ai mezzi, delle norme del Codice della Strada e di altre situazioni che possano influire sull'efficacia del servizio.
- **RACCOLTA PORTA A PORTA (domiciliare internalizzata):** Il servizio viene svolto con una dotazione di contenitori adeguata al numero degli utenti residenti in ciascuna unità immobiliare. I contenitori, assegnati in comodato d'uso gratuito, devono essere collocati all'interno di aree private di pertinenza dell'utente o del condominio ed esposti a bordo strada per lo svuotamento. I contenitori, dopo lo svuotamento e comunque entro la giornata, devono essere ritirati e riposizionati nelle aree private da parte degli stessi utenti.
In alcuni casi è possibile richiedere l'accesso diretto all'area privata da parte del gestore del servizio per provvedere allo svuotamento dei contenitori. Le modalità dell'eventuale accesso devono essere concordate tra gestore e l'utenza interessata; tale servizio può essere soggetto a pagamento di corrispettivo da parte dell'utenza al gestore.
In caso di festività infrasettimanali le raccolte vengono effettuate secondo quanto indicato sugli specifici calendari della raccolta, messi a disposizione degli utenti sui canali di comunicazione aziendali. In caso di sciopero lo svuotamento dei contenitori è garantito nell'arco delle 48 ore successive.
- **RACCOLTA DI PROSSIMITA' (domiciliare esternalizzata – di superficie o con contenitori interrati o semi interrati):** In alcuni territori il servizio viene svolto tramite contenitori posti su suolo pubblico dotati di sistema di chiusura attraverso serrature meccaniche o controlli di accesso elettronici. I contenitori sono a servizio di un bacino di utenze predefinite e ad ogni famiglia o utenza non domestica vengono assegnate le chiavi o il badge.

3.1.1 Ecocentri

Sul territorio sono presenti diversi Centri di Raccolta o Ecocentri a disposizione dei cittadini, in cui è possibile conferire i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi nonché gli ingombranti e gli sfalci e le potature.

L'indirizzo, gli orari di apertura e la tipologia dei materiali conferibili sono reperibili visitando le pagine dei siti web dei gestori o contattando i numeri verdi dei gestori (**vedi sezione 4 del presente documento - Punti di Contatto con l'utente**).

I materiali conferibili nei Centri di raccolta **generalmente sono i seguenti:**

- | | |
|--|-----------------------------|
| - Carta e cartone | - Rifiuti urbani pericolosi |
| - Imballaggi in Plastica | - Inerti |
| - Imballaggi in Vetro | - Legno |
| - Imballaggi in Metallo | - Tessili |
| - Verde e potature | - Vernici |
| - Ingombranti | - Farmaci |
| - Indumenti | - Batterie |
| - Rifiuti da Apparecchiature Elettroniche (RAEE) | - Toner |
| - Oli da cucina | - Pneumatici |
| - Oli minerali e lubrificanti | |

3.1.2 Servizi di ritiro su chiamata

Modalità di attivazione: numero verde – vedi sezione 4 (Punti di Contatto con l'utente) in fondo al presente documento

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente contiene i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Raccolta ingombranti

I gestori garantiscono a tutte le utenze il servizio di ritiro di **materiale ingombrante**, ovvero tutti i materiali e gli oggetti che, per dimensione o per altri motivi, non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio, prenotando la raccolta al Numero Verde, per un numero minimo di almeno un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti avviene esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..).

Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti, pari a quindici (15) giorni lavorativi (giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì), è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Tale tempistica non considera le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Altri servizi su chiamata

I gestori garantiscono altresì, per i Comuni dove è attivo il servizio, il ritiro del **verde e degli sfalci** a domicilio, chiamando il Numero Verde del gestore. I materiali dovranno essere esposti con le modalità concordate telefonicamente.

3.1.3 Consegna attrezzature

La **consegna delle attrezzature** è unicamente quella che si riferisce alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni di utenze domestiche e non domestiche.

La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni viene presentata al gestore con le modalità di seguito descritte, unicamente dalle Amministrazioni Comunali afferenti al gestore stesso.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

In caso di necessità di aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo od attività bisogna inoltrare la richiesta al Comune che poi autorizzerà il gestore a procedere.

3.1.4 Interventi per riparazione contenitori domiciliari

Modalità di attivazione: numero verde (vedi sezione 4 del presente documento - Punti di Contatto con l'utente) o tramite invio di specifica richiesta utilizzando il Modulo n. 4.

In caso di rottura del contenitore o in caso di necessità di manutenzione, senza variazione di volumetria, l'utente può farne segnalazione al numero verde che inserirà l'intervento nell'apposita programmazione; alternativamente **l'intervento di manutenzione** può essere richiesto dall'utente, anche tramite relativa modulistica, per:

- Rottura di:
 - Coperchio
 - Ruota
 - Vasca con crepe
 - Staffa di aggancio coperchio
 - Tappo coperchio mancante
- Adesivo assente:
 - Catarifrangente
 - Istruzioni per il conferimento del rifiuto

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di intervento in caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di quindici (15) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

I servizi di nettezza sono definiti nel contratto di Servizio di ciascun Comune e possono includere:

- **Spazzamento manuale:** prevede la pulizia effettuata manualmente da operatori autorizzati di vie, strade, piazze, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini; la modalità e le frequenze degli interventi variano da Comune a Comune secondo quanto previsto nel Contratto di servizio del gestore.
- **Spazzamento meccanizzato:** prevede la pulizia di strade, piazze ed aree mercatali attraverso l'utilizzo di un mezzo meccanico tipo spazzatrice.
- **Svuotamento cestini raccolta rifiuti:** vengono collocati dai Comuni sul loro territorio nelle zone con maggiore afflusso di pubblico; i gestori, all'interno del servizio di spazzamento manuale, si occupano del loro svuotamento, se richiesto dal Comune.
- **Raccolta foglie:** è un servizio che viene effettuato periodicamente, a seconda della stagionalità, sia col servizio di spazzamento manuale con l'impiego di soffiatore, sia con la spazzatrice.
- **Raccolta siringhe abbandonate:** il servizio viene effettuato all'interno del servizio di spazzamento manuale, se previsto.
- **Rimozione carcasse animali morti:** è un servizio che viene effettuato su richiesta, se previsto.
- **Rimozione discariche abusive:** il servizio viene svolto previa richiesta e segnalazione da parte dei Comuni e prevede la rimozione di rifiuti abbandonati in strade ed aree ad uso pubblico nonché in aree periferiche.
- **Lavaggio strade e sottopassi:** per alcuni Comuni è previsto il lavaggio dei sottopassi secondo le frequenze e le modalità stabilite nei Contratti di servizio utilizzando un'idropulitrice ad alta pressione.
- **Rimozione di rifiuti abbandonati a fianco dei contenitori:** raccolta manuale dei materiali abbandonati impropriamente a fianco dei contenitori stradali o di prossimità per permetterne lo svuotamento e mantenere la pulizia delle aree.
- **Lavaggio arredi urbani:** il lavaggio degli arredi urbani (panchine, giochi bimbi, tavoli e sedute, fontane, monumenti, ecc.) viene effettuato con mezzo idropulitrice ad alta pressione, ed è finalizzato

alla rimozione di residui che necessitano di un'azione igienizzante.

- **Pulizia aree pubbliche destinate alla vendita:** il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati. Il gestore provvede alla raccolta dei rifiuti ed allo spazzamento manuale e meccanizzato dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario stabilito dalle ordinanze comunali
- **Pulizia a seguito di fiere e manifestazioni:** il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento di fiere o manifestazioni organizzate dal Comune. Include la raccolta ed il trasporto dei rifiuti prodotti nell'ambito dell'evento.

3.3 ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E ISPETTORI AMBIENTALI

- **Lavaggio cassonetti:** il servizio viene effettuato, dove previsto, sui contenitori per la raccolta domiciliare, stradale e di prossimità.
- **Ispettori ambientali:** sono previsti ispettori ambientali che hanno il compito di verificare la corretta modalità di utilizzo dei servizi da parte delle utenze, segnalare eventuali non conformità, fornire adeguate informazioni alle utenze sulle corrette modalità di utilizzo dei servizi di raccolta, monitorare il territorio con rilievi su abbandoni o presenza di discariche abusive, accertare le violazioni ai regolamenti comunali e relative sanzioni (qualora il personale abbia la qualifica di agente di polizia giudiziaria), effettuare i sopralluoghi necessari per attivare i servizi di presa interna.

3.4 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

I servizi svolti dai gestori sono fortemente condizionati dalle modalità di fruizione da parte degli utenti, per questo le Aziende si impegnano a diffondere le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi utilizzando appropriati strumenti di comunicazione, in particolare:

- **Campagne Informative:** realizzate in occasione dell'avvio di nuovi servizi o per creare attenzione su particolari problemi (es. abbandono di rifiuti) e per mantenere vivo l'interesse dei cittadini sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti domestici.
- **Materiale Informativo:** viene distribuito periodicamente materiale informativo alle utenze; è formato da pieghevoli riportanti le indicazioni su cosa introdurre nei vari contenitori, sui servizi erogati, sugli ecocentri e sulle procedure che interessano i cittadini. Tutti i materiali sono disponibili da scaricare sul sito web dei gestori.
- **Mass-media:** le relazioni costanti con gli organi di informazione locale sono fondamentali per dare ampia diffusione e permettono una regolare informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali disservizi/interruzioni dovuti a scioperi o altri eventi non programmabili.
- **Visite agli impianti:** possono essere proposti ai Comuni consorziati ed alle scuole (di ogni ordine e grado, UNI3...) visite agli impianti gestiti dall'azienda e presso impianti di terzi.
- **Educazione nelle scuole:** i rapporti con le scuole sono curati con particolare attenzione dai gestori attraverso proposte di progetti di educazione ambientale differenziati per i diversi livelli scolastici e coinvolgimenti diretti come concorsi creativi.
- **Punti informativi:** i gestori sono presenti sul territorio anche attraverso punti informativi realizzati nell'ambito dei mercati rionali o di manifestazioni di piazza. Nello stand i cittadini possono trovare le informazioni necessarie per la corretta differenziazione dei rifiuti. Periodicamente nei punti informativi vengono somministrati questionari di valutazione del gradimento dei servizi e distribuzione di materiale informativo predisposto.
- **Associazionismo:** i gestori si impegnano a coinvolgere e a curare i rapporti e le collaborazioni con le associazioni e i comitati del territorio.

3.5 PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

La partecipazione attiva del cliente/utente viene garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e i reclami, nonché da periodiche indagini per rilevare il giudizio degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul funzionamento dei canali di ascolto.

Grazie alle indicazioni dei cittadini i gestori sono in grado di individuarne le aspettative, raccoglierne i suggerimenti e tradurne i risultati in specifici progetti di miglioramento.

Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.

In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.

Per rispettare gli impegni presi con la Carta della qualità dei servizi e ottenere buoni risultati, i gestori hanno bisogno anche della collaborazione dei cittadini, collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:

- separare correttamente i rifiuti e conferirli nei giusti contenitori della raccolta differenziata;
- mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
- osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
- preservare la pulizia di strade, giardini e di altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico;
- non abbandonare i rifiuti ingombranti;
- raccogliere sempre gli escrementi dei propri animali;
- non parcheggiare davanti ai cassonetti o nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade;
- segnalare disfunzioni al Numero Verde

3.5.1 *Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità*

Sul sito internet del Gestore è possibile visionare la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità che indica, per ciascuna di esse, la localizzazione, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte.

3.5.2 *Programma delle attività di raccolta e trasporto*

Sul sito internet del Gestore è possibile visionare il programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani sul territorio.

3.5.3 *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*

Sul sito internet del Gestore è possibile visionare il programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

3.5.4 *Continuità e regolarità del servizio*

Il Gestore predispone il programma di svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento reperibile sul proprio sito internet, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività, permettendo, quindi, l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

Il Gestore si impegna a svolgere i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa che monitora il regolare svolgimento dei servizi.

Nel caso di disservizi, causati da imprevisti e/o eventi non programmabili, l'azienda si impegna a adottare le misure e quanto necessario per ridurre al minimo i disservizi.

Nel caso di astensione dal lavoro per sciopero, verranno garantiti i servizi minimi previsti per legge e le utenze saranno informate attraverso i siti internet dei gestori e sui mass media.

3.6 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di promuovere la tutela degli interessi di utenti, il controllo circa la corretta erogazione e Qualità del Servizio avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ai fini del mantenimento delle certificazioni
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini customer satisfaction con cadenza biennale
- Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti
- Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet dei gestori.

Tale controllo può altresì avvenire per tramite dei medesimi utenti anche attraverso la condivisione trasparente degli strumenti indicati sui siti internet dei Gestori.

3.7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le richieste di pronto intervento relative a:

- a. la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;

è stato predisposto un Numero Verde dedicato raggiungibile 24 ore su 24 e contattabile **unicamente** da:

- Forze dell'ordine
- Comune

Il numero non potrà accettare richieste di intervento da utenze diverse da quelle precedentemente indicate.

3.8 GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

3.8.1 Reclamo scritto

Modalità di attivazione reclamo scritto: compilazione MODULO 3 presente nella sezione 5 (Moduli) del presente documento

Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

- Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
- Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
- Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini)
- Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
- Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
- Impossibilità a contattare il Numero Verde
- Altro

Il reclamo scritto può essere presentato anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Il reclamo può essere presentato anche tramite le Associazioni dei consumatori elencate all'art. 3.8.6 seguente.

3.8.2 Richiesta di informazione scritta

Modalità di richiesta d'informazione scritta: compilazione MODULO 3 presente nella sezione 5 (Moduli) del presente documento

La richiesta d'informazione scritta, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:

- Raccolta e trasporto rifiuti
- Spazzamento e lavaggio strade
- Centri di raccolta
- Raccolta differenziata
- Altro

La richiesta di informazioni scritta può essere presentata anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.8.3 *Richiesta d'informazione verbale*

La presentazione di una richiesta di informazioni verbale, attraverso il contatto telefonico al Numero Verde del gestore, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

3.8.4 *Contenuti e modalità di risposta*

I contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta il gestore fornirà, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

3.8.5 *I disservizi*

Per disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

L'intervento per disservizio può essere richiesto dall'utente per:

- Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico) riferito alla seguente tipologia di rifiuto: carta-cartone, organico, plastica e metallo, indifferenziato, vetro, verde e sfalci, mancato ritiro ingombranti, pile, farmaci.
- Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico).

Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

3.8.6 Associazioni dei Consumatori

L'utente potrà altresì rivolgersi per eventuali reclami e segnalazioni alle seguenti Associazioni dei Consumatori. Con le Associazioni Consumatori sarà prevista apposita sessione di verifica dei reclami ricevuti. Si riporta di seguito l'elenco regionale delle associazioni iscritte di cui alla L.R. 24/2009:

Sedi di Torino	Contatto e-mail	Contatto telefonico
ADICONSUM PIEMONTE Via Madama Cristina, 50 - Torino	adiconsum.piemonte@libero.it	011 561 36 66
ADOC PIEMONTE Via Parma, 10 - Torino	torino@adocpiemonte.it	011 436 43 31
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE APS Via San Francesco d'Assisi 17 - Torino	sportello@consumatoripiemonte.it	011 436 65 66
TUTELATTIVA APS Via Matteo Pescatore n. 15 - Torino	sportello@tutelattiva.it	011 434 69 64
CODACONS PIEMONTE via Pietro Palmieri, 63 - Torino	codacons.piemonte@gmail.it	011 506 92 19
FEDERCONSUMATORI PIEMONTE Via Pedrotti, 25 - Torino	sportello@federconsumatori-torino.it	011 28 59 81
MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO APS Via S. Secondo n. 3 – Torino	torino@movimentoconsumatori.it	011 506 95 46
U.DI.CON Via San Donato 58 – Torino	regionepiemonte@udicon.org	011 207 52 67

Sezione 4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Sul sito internet di ogni Gestore, nella sezione trasparenza rifiuti Arera, saranno reperibili le informazioni relative ai punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.

4.1 IL NUMERO VERDE

Il numero Verde consente all'utente di chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata, chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o loro sostituzione (purché senza variazione di volumetria).

Attraverso il numero verde sarà possibile altresì effettuare reclami riguardanti ogni singolo servizio, compresa l'attività di gestione tariffe, la cui responsabilità resterà comunque in capo al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il servizio telefonico consente all'utente di chiedere informazioni e istruzioni in riferimento a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e eventuali modalità per l'ottenimento della compostiera.
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

4.1.1 I numeri verdi da contattare

Gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade	Riferimento
ACSEL SPA	800 497 052 Per gli orari vedere appendice del gestore sul sito internet
CIDIU SPA	800 011 651 Per gli orari vedere appendice del gestore sul sito internet

4.2 ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

C.A.DO.S	Contatti
<i>Denominazione</i>	CONSORZIO AMBIENTE DORA SANGONE (C.A.DO.S)
<i>Sede legale ed Amministrativa</i>	Corso Francia 98 - Rivoli
<i>Sito internet</i>	www.cados.it
<i>Mail</i>	segreteria@cados.it
<i>Pec</i>	segreteria.cados@ipsnet.legalmail.it
<i>telefono</i>	011 9507045

Sezione 5. MODULI

È predisposta, di seguito, la modulistica adottata dal Consorzio C.A.DO.S., costituita dai seguenti documenti:

- **Modulo 1** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza domestica
- **Modulo 1 bis** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza non domestica
- **Modulo 2** RECLAMO, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - TARI
- **Modulo 3** RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI
- **Modulo 4** INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

5.1 Modulo 1

DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI -UTENZA DOMESTICA-

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del proprio Comune di residenza
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del proprio Comune di residenza

IL DICHIARANTE (persona fisica):

Cognome	Nome
Nato/a a	Nato/a il
Codice fiscale	Recapito telefonico
Indirizzo di residenza	Indirizzo e-mail
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)	Modalità di recapito
	☐ Cartacea ☐ e-mail

RICHIESTE LA SEGUENTE OPERAZIONE AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI:

☐ **Nuova attivazione**

☐ **Voltura/Subentro** (indicare il precedente intestatario):

☐ **Cessazione** - indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____

☐ **Variazione** - indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____

CON DECORRENZA A FAR DATA DAL ____/____/____

DICHIARA, AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI, L'OCCUPAZIONE O DETENZIONE DELLA SEGUENTE UTENZA:

Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico	nel Comune di
Tipologia Utenza	Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali
☐ Domestica residente ☐ Domestica non residente	☐ Proprietà ☐ Uso/Usufrutto ☐ Locazione ☐ Comodato ☐ Altro _____

DATI CATASTALI:

Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ

Copia della presente dichiarazione dovrà essere conservata come ricevuta comprovante l'avvenuta presentazione della medesima.

Compilazione riservata all'Ufficio
Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____ Codice identificativo della prestazione: _____ Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____ Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____ Data ricevimento richiesta: _____ Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità: _____ _____ _____ Riduzione ...% per utenza non stabilmente attiva (non residente, residente all'estero, seconda casa di residente) Riduzione ...% per zona non servita (abitazioni situate oltre mt dal più vicino punto di raccolta individuato dal Gestore) Altro: _____ _____ _____

Responsabile del procedimento
Istruttore della pratica

Firma _____

Data _____

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Firma _____

Data _____

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: www.garanteprivacy.it). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.

5.2 Modulo 1 bis

DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

-UTENZA NON DOMESTICA-

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del proprio Comune di residenza
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del proprio Comune di residenza

IL DICHIARANTE (ditta individuale, legale rappresentante, presidente):

Cognome	Nome
Nato/a a	Nato/a il
Codice fiscale	Recapito telefonico
Indirizzo di residenza	Indirizzo e-mail
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)	Modalità di recapito
	☐ Cartacea ☐ e-mail

SOCIETA' – ASSOCIAZIONE – ENTE NON COMMERCIALE:

Denominazione/Ragione sociale	Domicilio Fiscale
Codice Fiscale	Partita IVA
E-mail	Pec

PROPRIETARIO IMMOBILE (compilare solo se diverso dai dati sopra riportati):

Cognome	Nome
Codice Fiscale	Indirizzo residenza
E-mail	Recapito telefonico

ALTRI CONTITOLARI:

Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso
Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso
Cognome e Nome	Codice Fiscale	% possesso

RICHIEDE LA SEGUENTE OPERAZIONE AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI:

- ☐ **Nuova attivazione**
- ☐ **Voltura/Subentro** (indicare il precedente intestatario e C.F.): _____
(indicare il subentrante e C.F.) _____
- ☐ **Cessazione** - indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____
- ☐ **Variazione** - indicare il codice utente: _____
- indicare il codice utenza: _____

CON DECORRENZA A FAR DATA DAL ____/____/____

DICHIARA, AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA TARI, L'OCCUPAZIONE O DETENZIONE DELLA SEGUENTE UTENZA:

Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico	nel Comune di
Attività prevalentemente svolta nei locali	Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali
☐ Agricola ☐ Industriale ☐ Artigianale ☐ Commerciale ☐ Di Servizio ☐ Associazione o Ente simile ☐ Professionista iscritto ad Albi o Collegi	Descrizione attività: _____ _____ _____ _____ Codice Ateco: _____

DATI CATASTALI:

inserire nella casella A: 1 = superfici produttive di rifiuti urbani con raccolta e smaltimento mediante il servizio pubblico, 2 = superfici produttive di rifiuti promiscui (urbani e speciali) con raccolta e smaltimento sia del servizio pubblico che di quello privato; 3= superfici produttive di rifiuti speciali pericolosi il cui smaltimento è a carico del soggetto che li produce (nel caso di dichiarazione di superfici ricadenti ai punti n.2 e n.3 dovrà essere allegata la documentazione atta a comprovare la tipologia di rifiuti prodotti, M.U.D. e formulario e una planimetria nella quale sia delimitata tale area);

nelle caselle da "foglio" a "rendita catastale" i dati rinvenibili sulla visura catastale o sull'atto di compravendita;

nella casella MQ i metri quadri calpestabili di tutti i locali principali ed accessori.

A	Foglio	Particella	Subalterno	Categoria	Classe	Rendita catastale	MQ*

* la superficie è costituita da quella calpestabile di tutti i locali ed aree suscettibili di produrre rifiuti.

CATEGORIE DI ATTIVITA' ai sensi del D.P.R. 158/99 e s.m.i. (barrare la categoria di attività esercitata in prevalenza con riferimento ad eventuali sottocategorie approvate dai singoli Comuni):

Codice	Tipologia attività per i Comuni > 5.000 abitanti
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Cinematografi e teatri
3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta
4	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
5	Stabilimenti balneari
6	Esposizioni, autosaloni
7	Alberghi con ristorante
8	Alberghi senza ristorante
9	Case di cura e riposo
10	Ospedali
11	Uffici, agenzie
12	Banche, istituti di credito e studi professionali
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato
16	Banchi di mercato beni durevoli
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
20	Attività industriali con capannoni di produzione
21	Attività artigianali di produzione beni specifici
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
23	Mense, birrerie, amburgherie
24	Bar, caffè, pasticceria
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
26	Plurilicenze alimentari e/o miste
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
28	Ipermercati di generi misti
29	Banchi di mercato genere alimentari
30	Discoteche, night club

CATEGORIE DI ATTIVITA' ai sensi del D.P.R. 158/99 e s.m.i. (barrare la categoria di attività esercitata in prevalenza con riferimento ad eventuali sottocategorie approvate dai singoli Comuni):

Codice	Tipologia attività per i Comuni fino a 5.000 abitanti
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Campeggi, distributori carburanti
3	Stabilimenti balneari
4	Esposizioni, autosaloni
5	Alberghi con ristorante
6	Alberghi senza ristorante
7	Case di cura e riposo
8	Uffici, agenzie
9	Banche, istituti di credito e studi professionali
10	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
11	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
12	Attività artigianali tipo botteghe (falegname, idraulico, fabbro, elettricista, parrucchiere)
13	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
14	Attività industriali con capannoni di produzione
15	Attività artigianali di produzione beni specifici
16	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie
17	Bar, caffè, pasticceria
18	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
19	Plurilicenze alimentari e/o miste
20	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante
21	Discoteche, night club

TITOLO DI POSSESSO, OCCUPAZIONE O DETENZIONE DEI LOCALI:

☐ Proprietà
 ☐ Uso/Usufrutto
 ☐ Locazione
 ☐ Comodato

☐ Altro (specificare): _____

Copia della presente dichiarazione dovrà essere conservata come ricevuta comprovante l'avvenuta presentazione della medesima.

Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____

Codice identificativo della prestazione: _____

Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____

Data ricevimento richiesta: _____

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Riduzione% per utenza non stabilmente attiva (non residente, residente all'estero, seconda casa di residente) Riduzione% per zona non servita (abitazioni situate oltre mt dal più vicino punto di raccolta individuato dal Gestore) Altro: _____ _____
Responsabile del procedimento
Istruttore della pratica

Data _____
 Firma _____

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data _____
 Firma _____

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: www.garanteprivacy.it). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.

RECLAMO, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere:

- inviato mezzo mail/pec/posta all'Ufficio Tributi del Comune di ubicazione dell'immobile;
- consegnato allo sportello dell'Ufficio Protocollo/Tributi del Comune di ubicazione dell'immobile.

Cognome e Nome		
Codice fiscale	Recapito telefonico	E-mail
Indirizzo di residenza		
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)		Modalità di recapito
		Cartaceo ☐ e-mail ☐

☐ porge il seguente **reclamo**:

☐ porge la seguente **richiesta di informazione**:

☐ richiede la seguente **rettifica dell'importo addebitato**:

☐ richiede la seguente **rettifica dell'importo non dovuto**:

Modalità di accredito dell'importo addebitato/non dovuto:

Si allega:

☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità

☐ _____

Compilazione riservata all'Ufficio
Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____ Codice identificativo della prestazione: _____ Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____ Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____ Data ricevimento richiesta: _____ Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità: _____ _____ _____
Responsabile del procedimento
Istruttore della pratica

Data _____

Firma _____

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data _____

Firma _____

La fornitura del servizio di raccolta dei rifiuti e l'applicazione della relativa tariffa comportano il trattamento dei dati personali da parte del Comune, quale titolare del trattamento dei dati. Tale trattamento è finalizzato all'adempimento di un obbligo legale in capo al titolare e per motivi di interesse pubblico, anche rilevante.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento del procedimento amministrativo. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di realizzare l'istruttoria necessaria. I dati raccolti sono quelli da Voi forniti con la modulistica prevista nonché quelli acquisiti in conformità alla disciplina e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. Se necessario, il trattamento può riguardare anche dati sensibili (c.d. dati particolari).

I dati possono essere trasmessi ai competenti Uffici e Servizi per l'espletamento delle procedure o ai collaboratori delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento, oltreché ai soggetti che ne abbiano interesse ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. e per l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.lgs. 33/2013. I Vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalle normative in vigore, anche a tutela dell'Ente, oltreché alla Tesoreria dell'Ente per il pagamento del contributo. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante (info: www.garanteprivacy.it). Non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Ulteriori informazioni come l'informativa completa, il modulo per l'esercizio dei diritti indicati o i dati di contatto del RPD, sono pubblicati nel sito web del Comune, sezione Privacy, o presso gli appositi uffici.

5.4 Modulo 3

RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere consegnato al proprio Gestore di Raccolta e Trasporto dei rifiuti:

➤ ACSEL SpA - Via delle Chiuse 21 – S.Ambrogio di Torino

☐ Mail: segreteria@acselspa.it

☐ Pec: acselspa@legpec.it

➤ CIDIU SpA - Via Torino 9 – Collegno

☐ Sportello fisico: Via Torino 9 - Collegno

☐ Mail: numeroverde@cidiu.it

☐ Pec: gruppcidiu@cert.cidiu.it

Cognome e Nome		
Codice fiscale	Recapito telefonico	E-mail
Indirizzo di residenza		
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)		Modalità di recapito
		Cartaceo ☐ e-mail ☐

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI _____

TIPOLOGIA DI RECLAMO (crocettare il caso specifico):

- ☐ Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
- ☐ Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
- ☐ Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini) in via/piazza

- ☐ Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
- ☐ Rumori molesti nelle operazioni di svuotamento/pulizia
- ☐ Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
- ☐ Impossibilità a contattare il Numero Verde in data ____/____/____
- ☐ Omissione del servizio di raccolta rispetto alla pianificazione in specifica data presso specifico indirizzo

- ☐ Omissione del servizio di spazzamento meccanizzato o manuale rispetto alla pianificazione in specifica data presso specifico indirizzo

- ☐ Altro

RICHIESTA DELLA SEGUENTE INFORMAZIONE:

Si allega:

- ☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
☐ _____

Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____

Codice identificativo della prestazione: _____

Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____

Data ricevimento richiesta: _____

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data _____

Firma _____

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data _____

Firma _____

Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation). I vostri dati personali verranno esclusivamente utilizzati per la fornitura dei servizi richiesti e per finalità amministrative e contabili. Le parti dichiarano d'essersi reciprocamente informate e di acconsentire che i dati personali raccolti per la formalizzazione del presente atto siano oggetto di trattamento nell'archivio clienti per gli adempimenti di natura civilistica e fiscale e per finalità gestionali e statistiche. Per maggiori dettagli consultare l'informativa privacy Clienti, disponibile nella sezione Privacy del sito istituzionale, o inviare una mail al Gestore del servizio.

5.5 Modulo 4

INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere consegnato al proprio Gestore di Raccolta e Trasporto dei rifiuti:

➤ ACSEL SpA - Via delle Chiuse 21 – S.Ambrogio di Torino

☐ Mail: segreteria@acselspa.it

☐ Pec: acselspa@legpec.it

➤ CIDIU SpA - Via Torino 9 – Collegno

☐ Sportello fisico: Via Torino 9 - Collegno

☐ Mail: numeroverde@cidu.it

☐ Pec: gruppcidui@cert.cidu.it

Cognome e Nome		
Codice fiscale	Recapito telefonico	E-mail
Indirizzo di residenza		
Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)		Modalità di recapito
		Cartaceo ☐ e-mail ☐

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI _____

TIPOLOGIA DI INTERVENTO (crocettare il caso specifico):

Rottura di:

- ☐ Coperchio
- ☐ Ruota
- ☐ Vasca con crepe
- ☐ Staffa di aggancio coperchio
- ☐ Tappo coperchio mancante

Adesivo assente:

- ☐ Catarifrangente
- ☐ Istruzioni per il conferimento del rifiuto
- ☐ Altro

Si allega:

- ☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità
☐ _____

Compilazione riservata all'Ufficio

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: _____

Codice identificativo della prestazione: _____

Codice utente (solo per variazione o cessazione): _____

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): _____

Data ricevimento richiesta: _____

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data _____

Firma _____

Il sottoscritto è consapevole che il rilascio di documenti mendaci, la formazione di atti falsi, nei casi previsti dal Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e punito ai sensi del codice penale e alle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 71 e 75 DPR 445/2000). Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data _____

Firma _____

Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation). I vostri dati personali verranno esclusivamente utilizzati per la fornitura dei servizi richiesti e per finalità amministrative e contabili. Le parti dichiarano d'essersi reciprocamente informate e di acconsentire che i dati personali raccolti per la formalizzazione del presente atto siano oggetto di trattamento nell'archivio clienti per gli adempimenti di natura civilistica e fiscale e per finalità gestionali e statistiche. Per maggiori dettagli consultare l'informativa privacy Clienti, disponibile nella sezione Privacy del sito istituzionale, o inviare una mail al Gestore del servizio.

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
GESTORE ACSEL SPA

Sommario

PREMESSA	3
L'AZIENDA ACSEL SPA	3
CERTIFICAZIONI AZIENDALI:	4
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO	4
BILANCIO SOSTENIBILITA'	6
I SERVIZI OFFERTI	6
ALTRI SERVIZI	9
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	10
INTERVENTI PER RICHIESTA E RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI	11
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	12
COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	13
PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO	14
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI	14
QUALITA' DEL SERVIZIO	18
SCHEDE DESCRITTIVE	19

PREMESSA

Questo documento fa parte integrante della Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti urbani e specifica in dettaglio quelli che sono i servizi del Gestore ACSEL Spa rivolti agli utenti.

Tale documento è reperibile:

- Sul sito internet del Consorzio CADOS, www.cados.it
- Sul sito internet del Gestore Acsel, www.acselspa.it
- Sul sito internet dei Comuni del territorio di competenza del singolo Gestore

L'AZIENDA ACSEL SPA

L'ACSEL SPA è un'azienda a capitale pubblico i cui soci sono i 37 Comuni della Valle di Susa (da Caselette/Avigliana fino a Sestriere) che si occupa dell'ambiente (raccolta rifiuti e differenziata, nettezza urbana, trasporto e conferimento dei rifiuti agli impianti autorizzati per il loro recupero/smaltimento), della gestione del Canile Consortile, di energie alternative, informatica e telecomunicazioni, educazione e sensibilizzazione sulla raccolta rifiuti.

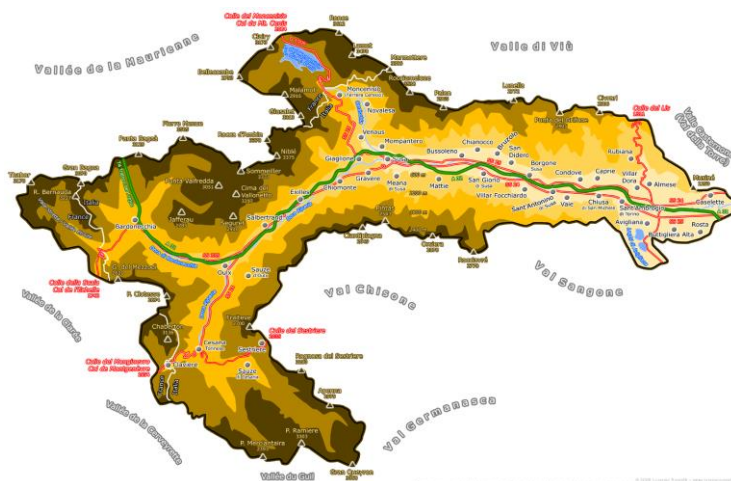
La sede amministrativa dell'azienda è a Sant'Ambrogio di Torino.

Inoltre, al fine di servire al meglio l'intera Valle di Susa vi sono 3 cantieri operativi:

- Cantiere di Salbertrand, Località delle Sagne
- Cantiere di Bruzolo, Via Lago 8
- Cantiere di Sant'Ambrogio, Via delle Chiuse 21

E' presente un ex impianto di Discarica, in Località Camposordo a Mattie, in cui attualmente avviene la gestione "post mortem" dello stesso.

Negli ultimi anni è diventato un importante riferimento come Polo di Educazione Ambientale



Ragione sociale	ACSEL Spa
Sede Legale ed Amministrativa	Via delle Chiuse 21, Sant'Ambrogio di Torino
Indirizzo web	www.acselspa.it
Mail	segreteria@acselspa.it
Pec	acselspa@legpec.it
Telefono	011/9342978
Numero Verde	800/497052

CERTIFICAZIONI AZIENDALI:

Nel corso degli anni ACSEL Spa ha implementato il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza ed Ambiente, sviluppandolo ed articolandolo in linea con le strategie aziendali e rivolgendolo con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, delle comunità locali, dei clienti e dei propri dipendenti.

- **QUALITA'ISO 9001:** definisce i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio ed incrementare la soddisfazione del cliente
- **AMBIENTE ISO 14001:** realizza un Sistema di Gestione Ambientale nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma e permette ad un'organizzazione di gestire il proprio rischio ambientale, ridurre i costi e risparmiare risorse.
- **SICUREZZA ISO 45001:** Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro; l'adozione di tale sistema rappresenta per l'azienda una decisione strategica al fine di impegnarsi nel miglioramento continuo e condividere con tutto il personale il principio che "la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro è un impegno per tutti che si manifesta non solo nel rispetto di comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché questo avvenga"

Tali documenti sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO

ACSEL, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire, insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria, un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di ACSEL affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

Nella Parte Speciale sono indicate le attività "sensibili", che sono state considerate da ACSEL Spa a rischio di reato, i principi generali di comportamento, gli elementi di prevenzione a presidio delle suddette attività e le misure di controllo essenziali deputate alla prevenzione o alla mitigazione degli illeciti riguardanti in particolare:

- **igiene e sicurezza sul lavoro**, finalizzata a realizzare la funzione esimente per la società dalla responsabilità amministrativa in relazione ai reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi e gravissime commessi con violazione delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- **reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale approntato per la corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- **reati societari**, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale per l'adempimento degli obblighi giuridici civilistici collegati alla gestione dell'attività sociale dell'azienda;
- **reati informatici**, che regola e norma quelle aree aziendali individuate come sensibili in relazione ad alcune fattispecie di reati informatici, per scongiurare il verificarsi di comportamenti illeciti connessi alla disponibilità di mezzi informatici;
- **reati ambientali**, che disciplina le misure volte a prevenire la possibilità di incorrere negli illeciti ambientali, con gravi impatti sul business e sulla reputazione aziendale.

Costituiscono inoltre parte integrante del Modello:

- il risk self assessment finalizzato all'individuazione delle attività sensibili;
- il Codice Etico, che definisce i principi e le norme di comportamento della Società;
- gli Strumenti di attuazione del Modello.

Tali atti e documenti sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it

Il Codice Etico costituisce parte essenziale del Modello Organizzativo ed è rivolto agli Organi Sociali, ai dipendenti della Società, agli stakeholder e a tutti coloro che cooperano allo svolgimento delle sue attività e al perseguimento dei suoi obiettivi.

I destinatari devono tenere un comportamento improntato al rispetto dei principi etici generali di ACSEL quali imparzialità, lealtà, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale, nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni alla Società.

BILANCIO SOSTENIBILITA'

Nel 2020 Acsel Spa ha ritenuto fondamentale dotarsi in modo volontario del Bilancio di Sostenibilità, redatto secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti dalla Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione core.

Tale documento vuole rendicontare le performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda rivolte ai propri portatori di interesse e le ricadute positive sul territorio in cui essa opera.

I SERVIZI OFFERTI

MODALITA' RACCOLTA

- **RACCOLTA A CONTENITORI STRADALI:** La raccolta rifiuti stradale prevede la dislocazione sul territorio comunale di cassonetti in isole complete di tutti i contenitori per la raccolta (carta, plastica, vetro, organico, indifferenziato), per agevolare il conferimento da parte degli utenti.
- **RACCOLTA DOMICILIARE ESTERNALIZZATA ED ISOLE INTERRATE:** In alcuni Comuni si è provveduto all'installazione delle serrature sui contenitori per la raccolta dei rifiuti stradali creando così isole di prossimità a servizio di un bacino di utenze predefinite. Ad ogni famiglia sono state quindi distribuite le chiavi per aprire i contenitori dell'isola di raccolta loro assegnata.
In alcuni comuni della Valle di Susa la raccolta dei rifiuti avviene anche mediante l'utilizzo delle isole interrate, le cui tipologie sono tradizionali oppure ad alta tecnologia
- **RACCOLTA DOMICILIARE:** La raccolta dei rifiuti **porta a porta di 5 filiere**, è stata attivata da Acsel SpA a partire dal 2006 nei Comuni più grandi della Bassa Valle di Susa. La raccolta porta a porta ha il duplice vantaggio di eliminare i grossi cassonetti stradali, sostituendoli con contenitori più piccoli che devono essere tenuti all'interno dei cortili o nelle pertinenze condominiali, e di creare le condizioni ideali per un aumento della percentuale di raccolta differenziata. Le filiere contemplate con tale modalità sono: carta, plastica e metallo, vetro, organico, indifferenziato. I contenitori, consegnati ad ogni numero civico dimensionati in base alle famiglie che vi abitano, sono da tenere all'interno della proprietà/cortile e devono essere esposti solo nei giorni e negli orari prefissati per la raccolta, come da calendario distribuito alle utenze. Negli anni successivi in alcuni Comuni è stata introdotta la **raccolta porta a porta di una filiera** (il rifiuto indifferenziato) mentre gli altri materiali venivano raccolti in isole stradali con cassonetti chiusi con serratura.
- **ECOCENTRI:** Attualmente, ACSEL Spa ha messo a disposizione dei cittadini 10 ecocentri consortili, utilizzabili indifferentemente dalle utenze residenti e non residenti dei comuni soci, ovvero aree attrezzate in cui è possibile conferire tutti i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi nonché gli ingombranti e gli sfalci e le potature.

In particolare i materiali e le quantità conferibili sono le seguenti:

- **Imballaggi in carta e cartone** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Imballaggi in plastica e lattine** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Imballaggi in vetro** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Legno** di provenienza domestica e non domestica: al massimo 10 pezzi alla volta (se arredi, porte, finestre ed altri ingombranti); senza limiti cassette ed altri oggetti di piccole dimensioni
- **Tessili** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Raee R1 (frigoriferi-congelatori..)** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R2 (lavatrici, lavastoviglie...)** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R3 (tv, monitor...):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R4 (piccoli elettrodomestici, aspirapolveri, stampanti, pc...):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R5 (neon..):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Oli e grassi commestibili** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Oli minerali** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Farmaci scaduti** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Batterie al piombo** di provenienza domestica: 1 alla volta e non più di 4 all'anno
- **Pile** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative

- **Rifiuti ingombranti metallici** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Sfalci e potature** di provenienza domestica e non domestica: al massimo un mc al giorno negli ecocentri dove è presente il contenitore scarrabile per la loro raccolta, oppure al massimo 6 mc nelle aree dove il verde si stocca a terra
- **Ingombranti** di provenienza domestica e non domestica: al massimo 10 pezzi per volta
- **Inerti** di provenienza domestica: 5 secchielli di macerie per volta al massimo 10 volte l'anno; 5 sanitari per volta al massimo 2 volte l'anno. Per conferire quantità superiori rispetto ai limiti stabiliti è necessario ottenere l'autorizzazione del Comune per il conferimento.
- **Pneumatici** di provenienza domestica: 5 alla volta e non più di 10 pneumatici all'anno
- **TFC** di provenienza domestica: 5 contenitori alla volta per un massimo di 3 conferimenti annui

I rifiuti raccolti negli ecocentri vengono portati ad impianti di recupero autorizzati, al fine di essere reintrodotti in un nuovo ciclo produttivo o smaltiti rispettando quelle che sono le prescrizioni legislative e nel rispetto dell'ambiente.

Le modalità specifiche di raccolta di ogni singolo Comune sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it, in cui è possibile trovare anche gli orari e gli indirizzi degli ecocentri al momento attivi e la loro modalità di utilizzo.

MATERIALI RACCOLTI

- Imballaggi in Carta e Cartone:
- Imballaggi in Vetro
- Imballaggi in Plastica
- Imballaggi in Metallo
- Rifiuto Organico
- Rifiuto Indifferenziato
- Rifiuti Ingombranti
- Rifiuti Verdi e Potature
- Rifiuti Pericolosi
- Rifiuti da Apparecchiatura Elettronica (RAEE)
- Indumenti Usati

Sul sito internet www.acselspa.it sono reperibili i materiali informativi relativi alle modalità di conferimento e differenziazione dei singoli materiali

I COLORI DEI CONTENITORI

L'introduzione della norma UNI 11686:2017 sui Waste Visual Elements ha lo scopo di facilitare e rendere univoca sul territorio italiano l'identificazione dei contenitori dedicati alla raccolta dei rifiuti, migliorando, nel contempo, la raccolta differenziata delle diverse tipologie di rifiuto urbano.

I nuovi colori indicati dalla norma tecnica sono i seguenti:

- **Blu** per la carta,
- **Marrone** per l'organico,
- **Giallo** per la plastica riciclabile;
- **Verde** per il vetro,
- **Grigio** per l'indifferenziato.

Progressivamente si sostituiranno i contenitori attualmente utilizzati con quelli nuovi che seguono la normativa suindicata.

ALTRI SERVIZI

NETTEZZA URBANA ED IGIENE DEL SUOLO

- **Spazzamento manuale:** prevede la pulizia effettuata manualmente da operatori autorizzati di vie, strade, piazze, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini; la modalità e le frequenze degli interventi variano da Comune a Comune secondo quanto previsto nel contratto di Servizio
- **Spazzamento meccanizzato:** prevede la pulizia di strade, piazze ed aree mercatali attraverso l'utilizzo di un mezzo meccanico tipo spazzatrice.
- **Cestini raccolta rifiuti:** vengono collocati dai Comuni sul loro territorio nelle zone con maggiore afflusso di pubblico; ACSEL Spa all'interno del servizio di spazzamento manuale si occupa del loro svuotamento
- **Raccolta foglie:** è un servizio che viene effettuato periodicamente, a seconda della stagionalità, sia col servizio di spazzamento manuale con l'impiego di soffione sia con la spazzatrice
- **Raccolta siringhe abbandonate**
- **Rimozione carcasse animali morti:** E' un servizio che viene effettuato in seguito alla segnalazione degli uffici comunali
- **Rimozione discariche abusive:** il servizio viene svolto previa richiesta e segnalazione da parte dei Comuni e prevede la rimozione di rifiuti abbandonati in strade ed aree ad uso pubblico nonché in aree periferiche
- **Lavaggio strade e sottopassi:** per alcuni Comuni è previsto il lavaggio dei sottopassi secondo le frequenze e le modalità stabilite nei contratti di servizio

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

ACSEL Spa garantisce, senza oneri aggiuntivi, a tutte le utenze il servizio di ritiro materiale ingombrante, ovvero tutti i materiali e gli oggetti che per dimensione o per altri motivi non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti. A titolo di esempio:

- materassi
- poltrone, tavoli, sedie e altri arredi
- gomme auto e moto (con e senza cerchione)
- computer, televisori, elettrodomestici e simili
- tutti gli apparecchi domestici che funzionano a energia elettrica o a pile
- materiale ferroso, come per esempio biciclette, mobiletti in ferro, attrezzi e utensili
- mobili in legno
- apparecchi sanitari e simili.

Tutti gli ingombranti non vanno conferiti nei cassonetti stradali, ma possono essere ritirati a domicilio, senza oneri aggiuntivi, prenotando la raccolta, **per un numero massimo di 5 pezzi**, al numero verde **800/497052** ed esponendo il materiale la sera antecedente al giorno di raccolta oppure al mattino dello stesso entro le ore 6.00 con apposto e ben visibile il numero della prenotazione assegnato.

Il ritiro dei rifiuti avverrà esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..).

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì.

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

INTERVENTI PER RICHIESTA E RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI

La **consegna delle attrezzature** ricompresa in tale Titolo è unicamente quella che si riferisce **alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni**, ai sensi dell'art 6 dell'Allegato A alla delibera, di utenze domestiche e non domestiche.

La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni deve essere presentata ad ACSEL Spa, con le modalità di seguito descritte, **unicamente dalle Amministrazioni Comunali** afferenti alla Società stessa.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di ACSEL Spa, della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Il tempo entro cui ACSEL Spa rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dalle Amministrazioni Comunali.

In caso di necessità di **aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo od attività** bisogna inoltrare la richiesta al **Comune** che poi autorizzerà ACSEL Spa a procedere.

In caso di rottura del contenitore o necessità di manutenzione, senza variazione di volumetria, l'utente può farne segnalazione al numero verde 800/497052 che provvederà l'inoltro ad ACSEL Spa che inserirà l'intervento nell'apposita programmazione.

L'intervento di manutenzione può essere richiesto dall'utente, come da relativa modulistica, per:

- Rottura di:
 - Coperchio
 - Ruota
 - Vasca con crepe
 - Staffa di aggancio coperchio
 - Tappo coperchio mancante
- Adesivo assente:
 - Catarifrangente

Istruzioni per il conferimento del rifiuto

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di intervento in caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di quindici (15) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI

- Sito internet www.acselspa.it
- Numero Verde 800/497052
- Sportello online

NUMERO VERDE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è attivo, per richiedere informazioni, il seguente numero verde:

800/497052

nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-12.30 e 14.00-16.30

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata per verde ed ingombranti, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o loro sostituzione purchè senza variazione di volumetria.

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti

conferibili;

e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

SPORTELLLO ONLINE

Dal sito Aysel www.acselspa.it sarà possibile accedere allo Sportello online attraverso il nome utente che coinciderà con l'utenza Tari ed una password.

Nella propria area sarà possibile **vedere le informazioni sulla propria utenza**: tipo di contenitore, adesione a compostaggio, dati catastali, servizi prestati, tessera, accessi ad ecocentri....

Si potranno inserire le **richieste legate al servizio**: raccolta ingombranti e verde, fornitura tessera, contenitori....

Si potranno inserire anche **le richieste legate al contratto** (che verranno inoltrate al comune di riferimento): cessazioni, nuova iscrizione, dilazione pagamenti...

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- **Campagne Informative**: a cadenza annuale l'ACSEL SPA effettua delle campagne informative a favore della cittadinanza per comunicare l'avvio di nuovi servizi, le modalità corrette di differenziazione dei rifiuti, porre attenzione a particolari problemi (qualità dei materiali, abbandoni...) e mantenere vivo l'interesse dei cittadini sulla raccolta differenziata.
- **Materiale Informativo**: materiale informativo viene distribuito periodicamente alle utenze; è formato in genere da una lettera a firma dell'amministrazione comunale, un pieghevole riportante le indicazioni su cosa introdurre nei vari contenitori, un pieghevole sugli ecocentri ed il centalogo. Tutti i materiali sono disponibili sul sito internet www.acselspa.it
- **Mass-media**: fondamentali per dare un'ampia e diffusa informazione ai cittadini sono sia gli organi di informazione locali quali giornali (settimanali e/o bisettimanali) e radio.
- **Visite agli impianti**: si propongono ai comuni soci ed alle scuole (di ogni ordine e grado, UNI3...) visite agli impianti gestiti dall'azienda e presso impianti di terzi.
- **Educazione nelle scuole**: viene posta particolare attenzione ai rapporti con le scuole a favore delle quali annualmente si propongono attività specifiche di educazione ambientale (incontri nelle classi, visita ad impianti, laboratori...) nonché attività a coinvolgimento diretto come concorsi creativi.
- **Punti informativi**: Ritenendo fondamentale il contatto diretto con la popolazione, ACSEL Spa è presente all'interno dei mercati, supermercati, fiere e manifestazioni con punti informativi in cui si forniscono tutte le informazioni necessarie per la corretta differenziazione dei rifiuti, si registrano richieste e sollecitazioni da parte degli utenti, nonché si distribuisce il materiale informativo predisposto.

- **Carta dei servizi:** Il documento ed i suoi allegati, che contengono gli standard del servizio erogato, sono aggiornati in caso di variazioni significative delle modalità di erogazione dei servizi. Gli standard sono validi in condizioni normali di esercizio, escluse situazioni straordinarie causate da eventi eccezionali e non prevedibili come fenomeni naturali, scioperi etc.. Eventuali modifiche alla Carta dei Servizi possono essere introdotte per variazioni delle normative di riferimento oppure per modifiche tecniche/organizzative ai servizi.
- **Associazionismo:** Acsel Spa si impegna a coinvolgere le Associazioni del territorio individuate tramite i Comuni Soci.

PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

La partecipazione dei cittadini (utenze domestiche e non domestiche) è garantita con la raccolta, la presa in carico e l'analisi di tutte le segnalazioni ed i reclami.

Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.

In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.

I cittadini sono i soggetti che in prima persona devono collaborare con l'azienda in particolare:

- Separando correttamente i rifiuti ed inserendoli negli appositi contenitori della raccolta differenziata
- Mantenendo in buono stato i contenitori assegnati con il servizio porta a porta
- Osservando le disposizioni dei Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti
- Non abbandonando i rifiuti ed in particolare quelli ingombranti
- Raccogliendo gli escrementi dei propri animali
- Evitando di parcheggiare davanti ai contenitori della raccolta rifiuti o nelle vie in cui deve essere svolto lo spazzamento stradale

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI

Il reclamo, per essere tale, deve sempre essere presentato in forma scritta compilando il **modulo apposito** o tramite lo **sportello online** predisposto

La richiesta di informazioni verbali, attraverso il contatto telefonico al numero verde di ACSEL Spa, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

Il reclamo e la richiesta d'informazioni scritti possono anche essere presentati da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

Il reclamo scritto, come da relativa modulistica, potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

- Raccolta e Trasporto rifiuti
 - Gestione dei contenitori
 - Perdita di rifiuti/liquami dal mezzo
 - Scortesia del personale addetto
 - Violazione del codice della strada
- Spazzamento e lavaggio strade
 - Scortesia del personale addetto
- Centri di raccolta
 - Scortesia del personale addetto
 - Impossibilità di conferimento del rifiuto
- Call Center e Numero verde
 - Impossibilità di contattare Numero verde
 - Scortesia del personale addetto
 - Errata/incompleta informazione dell'operatore
- Altro tipo di reclamo

La richiesta d'informazione scritta, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:

- Raccolta e trasporto rifiuti
- Spazzamento e lavaggio strade
- Centri di raccolta
- Raccolta differenziata
- Altro

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il

tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

Ai sensi dell'art 18 dell'Allegato A alla delibera, i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per Disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

L'intervento per Disservizio può essere richiesto dall'utente, come da relativa modulistica, per:

- Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico)

Riferito alla seguente tipologia di rifiuto:

Carta-cartone

Organico

Plastica e metallo

Indifferenziato

Vetro

Verde e Sfalci

Mancato ritiro ingombranti

Pile

Farmaci

- Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico)

Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui ACSEL Spa riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

Le segnalazioni di disservizi e la richiesta di informazioni possono avvenire:

- contattando il numero verde 800/497052 che invierà la segnalazione all'azienda per la presa in carico e per la risoluzione tempestiva del disservizio
- attraverso lo sportello online sul sito www.acselspa.it
- con mail all'indirizzo segreteria@acselspa.it
- con pec all'indirizzo acselspa@legpec.it

I reclami possono avvenire:

- attraverso lo sportello online sul sito www.acselspa.it
- con mail all'indirizzo segreteria@acselspa.it
- con pec all'indirizzo acselspa@legpec.it

QUALITA' DEL SERVIZIO

CONTROLLO CONTINUO

Avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto della norma UNI EN ISO 9001
- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto della norma UNI EN ISO 14001
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini customer satisfaction con cadenza biennale
- Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti
- Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet www.acselspa.it

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

ACSEL Spa ha predisposto un programma di svolgimento dei servizi di raccolta e nettezza reperibile sul sito internet www.acselspa.it, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività, permettendo, quindi, l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

E' stata inoltre predisposta una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse la localizzazione, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte.

SCHEDA DESCRITTIVA

DIMENSIONAMENTO AZIENDA

Voce	Unità di Misura	2019	2020	2021
Dipendenti	N°	82	93	92
Dirigenti	N°	1	1	1
Impiegati	N°	12	12	13
Addetti ai servizi operativi	N°	69	80	78
Comuni Soci	N°	39	39	39
Comuni serviti per la gestione rifiuti	N°	37	37	37
Popolazione servita	N°	82.951	81.549	81.174
Estensione territorio	Km2	1.200		
Densità abitativa media	Ab/km2	69,12	67,96	67,64
Rifiuti Raccolti Totali	Tonn	47.847,15	48.153,44	46.902,73
% Raccolta Differenziata	%	64,42%	64,61%	64,39%

TIPOLOGIA SERVIZI ATTIVI PER COMUNE: nella tabella seguente si riassumono i servizi attivi in ogni comune del territorio Acse; sul sito internet www.acselspa sono disponibili le singole schede comunali

COMUNE	SERVIZIO EROGATO								
	Raccolta stradale	Raccolta porta a porta 5 filiere	Raccolta porta a porta 1 filiera	Raccolta con isole interrate	Spazzamento manuale	Spazzamento meccanizzato	Raccolta ingombranti	Raccolta verde	Pulizia aree mercatali
ALMESE		x				x	x	x	x
AVIGLIANA		x			x	x	x	x	x
BARDONECCHIA	x			x	x	x	x	x	
BORGONE SUSA	x		x			x	x	x	x
BRUZOLO	x		x				x	x	
BUSSOLENO		x		x			x	x	x
CAPRIE	x		x	x			x	x	
CASELETTE	x		x			x	x	x	
CESANA T.SE	x			x		x	x	x	x
CHIANOCCO	x		x				x	x	
CHIOMONTE	x				x	x	x	x	x
CHIUSA SAN MICHELE	x		x			x	x	x	
CLAVIERE	x					x	x	x	
CONDOVE		x		x	x	x	x	x	x
EXILLES	x					x	x	x	
GIAGLIONE	x						x	x	
GRAVERE	x						x	x	
MATTIE	x						x	x	
MEANA DI SUSA	x						x	x	
MOMPANTERO		x					x	x	
MONCENISIO	x						x	x	
NOVALESA	x						x	x	
OULX	x				x	x	x	x	x
RUBIANA			x				x	x	
SANT'AMBROGIO DI TORINO		x		x	x	x	x	x	x
SANT'ANTONINO DI SUSA		x		x			x	x	x
SAN DIDERO	x						x	x	
SAN GIORIO DI SUSA	x						x	x	
SALBERTRAND	x						x	x	
SAUZE DI CESANA	x						x	x	
SAUZE D'OULX	x				x	x	x	x	x
SESTRIERE	x			x			x	x	x
SUSA		x		x	x	x	x	x	x
VAIE	x		x			x	x	x	
VENAUS	x						x	x	
VILLARDORA	x		x			x	x	x	x
VILLARFOCCHIARDO	x		x				x	x	