

PREMESSA

1. Perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il mezzo con cui ACSEL SPA intende aprire e mantenere una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore del servizio pubblico (ACSEL SPA) e gli Utenti. L'obiettivo è quello di aumentare il loro coinvolgimento e la loro partecipazione nonché raccogliere le loro esigenze e quelle delle Istituzioni, delle Associazioni e dei gruppi portatori di interessi. In tal modo gli Utenti potranno conoscere meglio l'azienda, i servizi svolti dalla stessa e potranno accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto dei servizi offerti.

La carta dei servizi rappresenta, quindi, uno strumento di informazione per comunicare l'attività che l'azienda svolge ed i servizi forniti, nonché uno strumento di gestione per coinvolgere e responsabilizzare gli operatori che svolgono i servizi sugli standard quantitativi e qualitativi dei servizi erogati; in ultimo, uno strumento di dialogo con gli utenti dell'azienda per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati ottenuti.

2. Descrizione documento

La carta dei servizi è suddivisa in quattro sezioni principali così descritte:

- Presentazione del Consorzio e dell'Azienda
- I servizi offerti
- I rapporti con gli utenti
- La qualità del servizio

PARTE 1- PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO E DELL'AZIENDA

1. Il Consorzio C.A.DO.S.

Il Consorzio Ambiente Dora Sangone (C.A.DO.S.) è stato costituito ai sensi della Legge Regionale n. 24 del 24/10/2002 dai Comuni del bacino 15, individuato dalla programmazione regionale e provinciale.

Il bacino 15 è suddiviso nei due sottobacini 15 A e 15 B, che corrispondono al territorio della cintura metropolitana ovest e Valsangone (15 A) e al territorio della Valle di Susa (15 B).

Il Cados è composto da 54 Comuni della ex-Provincia di Torino (ora Città Metropolitana di Torino), per un totale complessivo di circa 344.000 abitanti.

CADOS ha sede legale ed amministrativa in Rivoli (TO) - Corso Francia n. 98 (sede del Municipio di Rivoli). Le informazioni di contatto sono disponibili sul sito istituzionale del Consorzio www.cados.it.

Il C.A.DO.S., nell'esercizio delle proprie funzioni di governo, assicura l'organizzazione dei servizi di spazzamento stradale, dei servizi di raccolta differenziata, della realizzazione delle strutture al servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici ed alle discariche, nonché alla rimozione dei rifiuti.

Il Consorzio è pertanto l'Ente competente all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti e nel 2007 ha affidato per 15 anni con la modalità "in house" il servizio ai due Gestori pubblici Aysel SpA (bacino 15 B) e Cidiu Servizi SpA (bacino 15 A).

Oltre all'affidamento del servizio e al conseguente potere di vigilanza nei confronti dei Gestori, il Consorzio provvede:

- alla raccolta, verifica e trasmissione agli enti competenti dei dati relativi alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti urbani prodotti nel territorio consortile
- alla predisposizione di regolamenti "tipo" e Linee Guida a supporto dell'attività dei Comuni e dei Gestori
- al coordinamento delle attività connesse ai finanziamenti per la realizzazione di interventi in merito alla gestione dei rifiuti urbani da realizzare nei Comuni, di cui risulta beneficiario a seguito di Bandi della Regione Piemonte o altri Enti
- alla verifica e approvazione dei Piani Finanziari Comunali, predisposti dai Gestori e corredati dei costi sostenuti dai Comuni per il servizio di gestione dei rifiuti

2. L'Aysel 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) per la raccolta dei 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 Oulx
- Cantiere di Bruzolo
- Cantiere di Sant'Ambrogio

L'ACSEL SPA nasce da una serie di trasformazioni aziendali che ci sono state a partire dal 2004, anno in cui in seguito alla Legge Regionale 24 ottobre 2002 n° 24, si è dovuto scindere l'AZIENDA CONSORTILE ACSEL VALSUSA in:

- UN CONSORZIO (C.A.DO.S., si veda punto precedente)
- DUE AZIENDE

Le 2 aziende sono:

ARFORMA che si occupava della Discarica di Mattie (impianto di smaltimento dei rifiuti indifferenziati)

ACSEL che si occupa della raccolta dei rifiuti

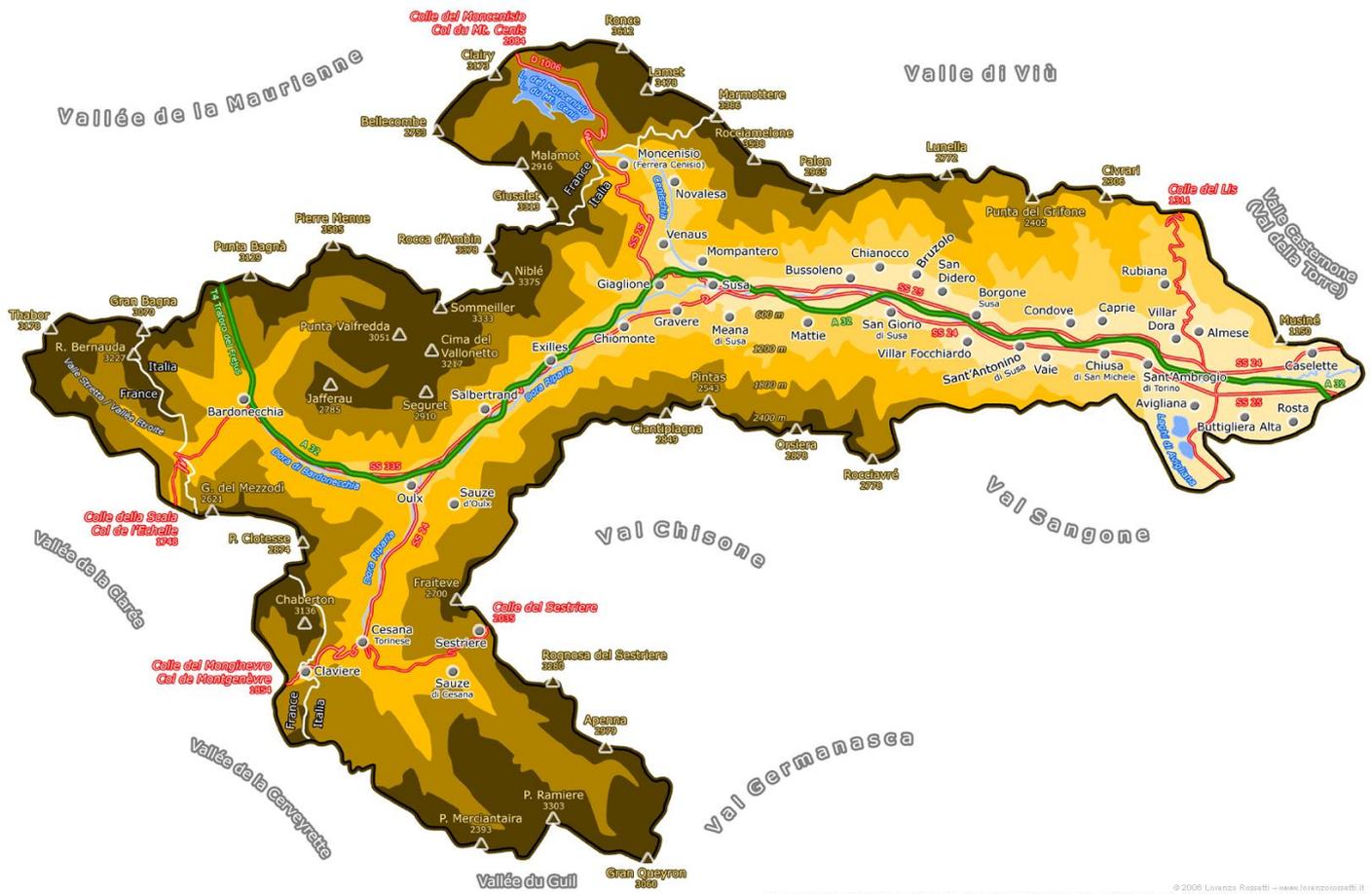
Nel 2012 ACSEL SpA ha inglobato ARFORMA.

3. Profilo aziendale

Ragione sociale	ACSEL SPA
Sede Legale, Amministrativa	Via delle Chiuse 21 – Sant’Ambrogio di Torino
Altre Sedi	Cantiere di Bruzolo: Via Lago Cantiere di Savoulx (Oulx): Strada sul Rio 4
Indirizzo Web	www.acselspa.it
E-mail	segreteria@acselspa.it
Telefono	011/9342978
Numero Verde	800/497052
Fax	011/9399213
Numero dipendenti a tempo indeterminato	N°94
Comuni Serviti	37
Abitanti Serviti	84.788 residenti
Superficie territoriale	1.122 km ²
Densità	75,5 ab residenti/km ²

Elenco dei Comuni serviti:

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, Novalesa, Oulx, Rubiana, Sant’Ambrogio di Torino, Sant’Antonino di Susa, Salbertrand, San Didero, San Giorio di Susa, Sauze di Cesana, Sauze d’Oulx, Sestriere, Susa, Vaie, Venaus, Villardora, Villarfocchiardo.



© 2006 Lorenzo Rossetti - www.lorenzorossetti.it
 This file is licensed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 (CC BY-SA 3.0) - http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/

immagine 1: il territorio della Valle di Susa

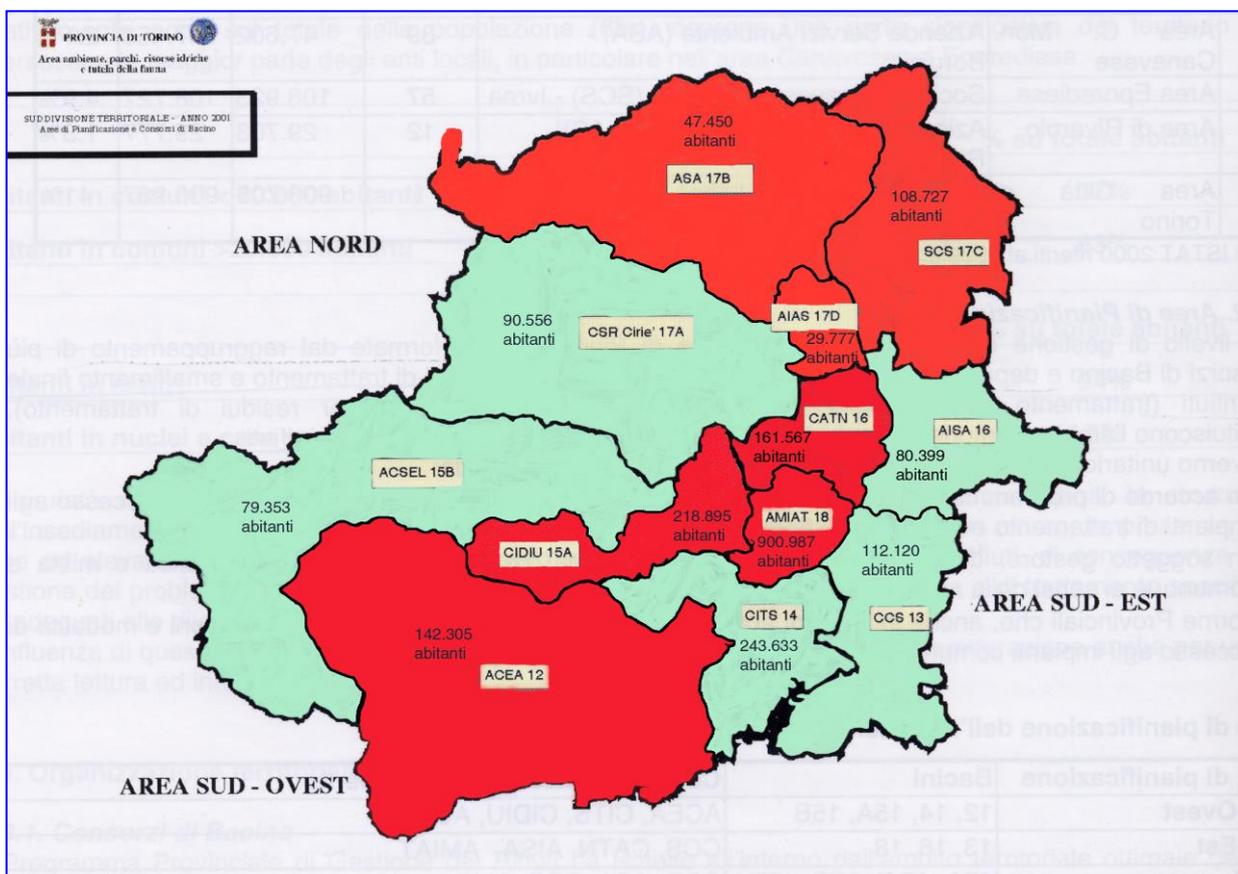


immagine 2: Bacino territoriale di competenza

4. La mission dell'azienda

ACSEL SPA si impegna costantemente, nell'ottica del rispetto dell'ambiente, a raggiungere ed a mantenere l'efficienza e l'efficacia nel modo di operare in ogni settore di competenza.

La mission dell'azienda è offrire soluzioni il più efficaci possibili a qualsiasi problema di gestione ambientale.

5. L'impegno richiesto ai cittadini

I cittadini sono attori fondamentali nel giudicare l'operato dell'azienda; affinché i servizi erogati risultino efficienti efficaci e soddisfacenti per gli utenti, è necessario il contributo di questi ultimi unitamente all'impegno costante e quotidiano degli operatori.

Si richiede ad ogni cittadino il rispetto delle disposizioni dei regolamenti comunali vigenti in particolare per ciò che riguarda la raccolta rifiuti, conferendo i materiali in modo differenziato nei singoli cassonetti, esponendo le attrezzature del porta a porta secondo le modalità indicate, mantenendo pulito il suolo pubblico, conferendo gli ingombranti in modo corretto presso gli ecocentri o al secondo le indicazioni del numero verde 800/497052 e segnalando ogni violazione riscontrata ai regolamenti ed al vivere civile.

6. Gli impianti gestiti dall'ACSEL (Discarica di Mattie)

L'ACSEL SPA gestisce direttamente la Discarica di Mattie, impianto con una capacità complessiva di 450.171 mc.

In seguito ad un ultimo ampliamento di 20.500 mc, del 2012 autorizzato dalla Provincia di Torino si sono conferiti i rifiuti indifferenziati fino a fine 2016

La Discarica riceve i rifiuti non pericolosi provenienti unicamente dalle utenze civili dei 37 comuni della Valle di Susa.

Il lotto già esaurito della discarica di Mattie ospita un impianto di produzione di energia fotovoltaica. Tutta l'energia - prodotta in modo pulito - viene immessa direttamente in rete al fine di evitare che la stessa quantità debba essere prodotta utilizzando combustibili fossili (gas e petrolio).

È presente inoltre un sistema di valorizzazione del biogas che fornisce circa 4.000 MWh/anno netti.

7. Certificazioni di qualità

ACSEL SPA opera quotidianamente nel rispetto delle norme di sicurezza e dell'ambiente; l'azienda si è dotata di un **Sistema di Gestione della Qualità** certificato secondo lo standard **UNI EN ISO 9001:2008**.

Ha inoltre acquisito nel 2009 la certificazione del **Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004** Nel 2016 ha ottenuto la certificazione BH OHSAS 18001

La copia dei certificati è pubblicata sul sito internet www.acselspa.it

8. Modello di Organizzazione e Gestione – ex D.Lgs 8 giugno 2001 n° 231

Ad agosto 2014 ACSEL SPA ha adottato il Modello di Organizzazione e Gestione secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/2001, al fine di operare in piena correttezza e trasparenza nella gestione delle attività aziendali.

Tale modello diventa un sistema privilegiato di sensibilizzazione verso tutti i soggetti che operano in azienda e per conto della stessa a mantenere comportamenti responsabili e corretti. E' stato inoltre predisposto un Codice Etico.

Il testo completo del MOG è reperibile sul sito internet www.acselspa.it

9. Principi fondamentali

a. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'ACSEL SPA ritiene fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali etnici e religiosi. L'azienda garantisce l'uniformità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti nell'ambito di condizioni tecniche ed aree omogenee.

b. Continuità

ACSEL SPA 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 ad 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 il sito internet aziendale e sui giornali locali.

c. Cortesìa e rispetto

Il comportamento verso i cittadini è improntato sul rispetto, attenzione alle richieste e cortesia; si garantisce la corretta informazione all'utenza e la disponibilità del personale addetto.

d. Partecipazione

Sono stati predisposti appositi canali attraverso i quali i cittadini ed i portatori di interessi come associazioni, comitati o altre forme organizzative possono presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

e. Informazione

ACSEL SPA mette a disposizione dei cittadini strumenti di informazione chiari e facilmente accessibili, con linguaggi efficaci e comprensibili.

Le informazioni sui servizi offerti e sulle caratteristiche dei medesimi si possono trovare:

- Contattando il numero verde 800/497052, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30
- Inviando mail nell'apposita sezione del sito internet www.acselspa.it
- Accedendo al sito internet www.acselspa.it, nelle sezioni servizi e comunicazione con le relative sottosezioni.

f. Promozione dell'educazione ambientale

L'ACSEL SPA si impegna ad effettuare azioni di sensibilizzazione ed educazione ambientale a partire dall'ambito scolastico fino ai cittadini adulti

g. Efficienza ed efficacia

L'obiettivo di ACSEL SPA è quello di operare nel modo più razionale, efficiente ed efficace possibile per soddisfare gli utenti del servizio. A tale fine si impegna ad adottare soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più consone possibili al corretto svolgimento dei servizi.

h. Tutela dell'ambiente

La tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini è l'obiettivo principale che ACSEL SPA si pone nello svolgimento di tutte le attività, in particolare per ciò che riguarda lo smaltimento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali da raccolta differenziata

i. Sicurezza del lavoro, rischi, danni

L'ACSEL SPA pone particolare attenzione ed impegno verso la protezione della salute e della sicurezza dei dipendenti e dei cittadini. In ogni attività si procede alla valutazione dei rischi della medesima; inoltre si effettuano a favore dei lavoratori corsi di formazione ed aggiornamento relativi alla sicurezza e salute sul luogo di lavoro, secondo quanto previsto dalle normative attuali e dai contratti di lavoro.

j. Verifica dei risultati ottenuti

L'azienda si impegna a misurare le sue prestazioni, per avviare tempestivamente azioni di correzione.

k. Miglioramento continuo delle prestazioni

L'ACSEL SPA si impegna quotidianamente nel migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti.

l. Correzione rapida dei propri errori

E' costante l'impegno per superare e rimediare ad eventuali errori commessi durante lo svolgimento dei servizi

PARTE 2 – I SERVIZI OFFERTI

1. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

L'ACSEL SPA effettua la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani e di quelli speciali ad essi assimilati e pericolosi provenienti dalle utenze (domestiche e non domestiche) ubicate nei 37 comuni soci dell'azienda.

Nello svolgimento dei servizi si fa riferimento alla normativa vigente, nonché al Piano Regionale ed alla pianificazione subordinata.

a. Raccolta stradale

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.

Il numero di abitanti coinvolti da questa tipologia di servizio ammonta a 15.464 unità corrispondenti al 18,24% della popolazione del territorio valsusino servito dall'azienda Aysel SpA.

b. Raccolta stradale con isole di prossimità ad accesso controllato

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.

Il numero di abitanti coinvolti da questa tipologia di servizio ammonta a 3.907 unità corrispondenti al 4,61% della popolazione del territorio della Valle di Susa servito da Aysel SpA

c. Raccolta differenziata domiciliare

La raccolta dei rifiuti porta a porta di 5 filiere, è stata attivata da Aysel 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

vetro

plastica

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.

PORTA A PORTA 5 FILIERE: coinvolte 45.937 unità corrispondenti al 54,18% della popolazione del territorio.

PORTA A PORTA 1 FILIERA: coinvolte 19.480 unità corrispondenti al 22,97% della popolazione del territorio.

d. Raccolta a contenitori interrati

In alcuni comuni della Valle di Susa la raccolta dei rifiuti avviene anche mediante l'utilizzo delle isole interratae.

Le tipologie installate sono due:

Isola interrata modello tradizionale



Costituita da un torrino di conferimento che permette di introdurre il rifiuto in una bocca di volumetria di 80-100 lt collegata a un contenitore interrato di 5 mc o di 3 mc.

Ogni isola interrata è formata dai seguenti contenitori:

- Contenitore raccolta carta: volumetria da 5 mc
- Contenitore raccolta plastica: volumetria da 5 mc
- Contenitore raccolta vetro: contenitore da 3 mc
- Contenitore raccolta indifferenziato: contenitore da 5 mc

Isola interrata ad alta tecnologia



Costituita da una torretta di conferimento dove è possibile scegliere la tipologia di rifiuto da smaltire (carta o plastica o vetro o indifferenziato). Al di sotto del torrino, interrati, ci sono 8 contenitori da 770 lt in cui viene stabilito a priori cosa mettere in ogni singolo contenitore (ad esempio 2 destinati alla carta, 2 alla plastica, 1 al vetro, ecc...)

Attraverso un nastro, il rifiuto conferito viene introdotto automaticamente nel contenitore di destinazione.

L'installazione di tali strutture permette:

- Migliorare il decoro urbano
- Risolvere i problemi per le zone critiche (centri storici, zone con problemi di viabilità, ecc.)
- Eliminare le isole di prossimità all'interno dei comuni in cui è attiva la raccolta porta a porta.

e. Raccolta carta e cartone

I contenitori per la raccolta di carta e cartone sono di colore bianco.

Le modalità di raccolta sono per alcuni comuni di tipo domiciliare e ad isole interrate, per altri comuni di tipo stradale o ad isole di prossimità chiuse con serratura.

La carta e cartone raccolti vengono venduti sul libero mercato sempre con le finalità del recupero e riciclo.

f. Raccolta imballaggi in vetro

I contenitori per la raccolta del vetro sono di colore blu ed in essi va conferito unicamente l'imballaggio in vetro.

I contenitori utilizzati sono di volumetria varia a seconda della modalità di raccolta e possono essere da 120 lt, 240 lt fino a 3 mc per le campane interrate. Nei comuni dove è attiva la raccolta porta a porta, in casi particolari (centri storici principalmente) sono state consegnate anche pattumierine da 35 lt.

g. Raccolta imballaggi in plastica ed alluminio

I contenitori per la raccolta della plastica e alluminio sono di colore giallo; si inseriscono all'interno anche gli imballaggi in materiale metallico che verranno separati nell'impianto di selezione. Per raccogliere tali imballaggi si utilizzano nei comuni del porta a porta i sacchi trasparenti, o per civici oltre le 4 famiglie i cassonetti di volumetria 360 lt, 770 lt, 1100 lt

Nei comuni con raccolta stradale i cassonetti utilizzati hanno volumetria pari a 770 lt e 1100 lt principalmente; in alcuni casi possono essere stati posizionati anche contenitori da 360 lt. Nelle isole interrate tradizionali la volumetria dei contenitori è pari a 5 mc.

h. Raccolta rifiuti organici

I contenitori per la raccolta della frazione organica sono di colore marrone; all'interno si devono inserire gli avanzi e gli scarti alimentari come pane raffermo, bucce della frutta, fondi del tè e del caffè, fiori secchi e recisi etc...

Questi dovrebbero essere inseriti in sacchetti biodegradabili e compostabili

Per raccogliere tale rifiuto si usano contenitori da 120 lt, 240 lt

Nei comuni dove è attiva la raccolta porta a porta ad ogni famiglia è stata consegnata una pattumierina da 6 lt sottolavello.

i. Raccolta rifiuto indifferenziato

I contenitori per la raccolta del rifiuto indifferenziato sono di colore verde; al loro interno vanno inseriti tutti quei rifiuti che non rientrano in alcuna tipologia di raccolta differenziata (ad esempio rotoli di scotch, dvd e cassette, forbici in materiale misto, carta sporca etc.....). Tali materiali non possono essere avviati a riciclo e sono destinati all'inceneritore. I contenitori utilizzati per la raccolta hanno una volumetria molto varia: 50 lt, 120 lt, 240 lt nei comuni dove c'è il porta a porta, 360 lt, 770 lt, 1100 lt in tutti i comuni.

Nel caso delle isole interrate tradizionali il contenitore interrato ha una volumetria di 5 mc.

j. Raccolta rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti come frigoriferi, parti di mobilio, stufe, materassi reti di letto, elettrodomestici in genere etc... non devono essere conferiti nei cassonetti.

ACSEL SPA ha attivato il servizio gratuito di raccolta a domicilio previa prenotazione chiamando il numero verde 800/497052. Il materiale deve essere esposto davanti al civico dell'abitazione e per ogni appuntamento non devono essere esposti più di 5 pezzi. Chiamando il numero verde l'utente concorda sia il giorno del ritiro che le modalità e comunica l'elenco dei materiali da ritirare.

In alternativa i cittadini possono conferire i rifiuti ingombranti presso gli ecocentri consortili.

k. Raccolta sfalci e potature

L'erba del giardino e le potature possono essere smaltiti in vari modi:

- Raccolta gratuita a domicilio (nei comuni dove è attivo tale servizio): previa prenotazione al numero verde 800/497052 il cittadino può esporre davanti al civico il materiale che verrà ritirato nel giorno indicato all'atto della prenotazione. L'erba del giardino va insaccata mentre le potature legate in fascine. Si possono esporre al massimo 10 sacchi di erba oppure 5 sacchi di erba e 5 fascine. Le fascine non vanno mai esposte in numero superiore a 5 e devono essere di una lunghezza congrua e non troppo pesanti.
- Conferimento presso gli ecocentri consortili con le seguenti limitazioni quantitative: massimo 1 mc negli ecocentri in cui il verde viene raccolto con il contenitore scarrabile; massimo 5 mc negli ecocentri in cui il verde è stoccato a terra.
- Raccolta con cassonetti stradali: in alcuni comuni è attivo il servizio di raccolta a cassonetti stradali di colore arancione all'interno dei quali si possono introdurre sia l'erba sfusa, senza sacchetti, sia le potature.

l. Raccolta rifiuti pericolosi

Raccolta Pile: all'interno dell'edificio comunale e presso i supermercati sono presenti i contenitori per la raccolta delle pile esauste (a stilo, a bottone, batterie dei cellulari...); in alternativa i cittadini possono conferire tale rifiuti presso gli ecocentri consortili

Raccolta farmaci scaduti: all'interno dell'edificio comunale e delle principali farmacie sono presenti i contenitori metallici per la raccolta dei farmaci scaduti; questi vanno inseriti all'interno dei contenitori senza le scatole di cartone. In alternativa il cittadino può conferire tali rifiuti presso gli ecocentri consortili.

Raccolta TFC: con tale sigla si definiscono tutti i rifiuti tossici/nocivi (ad esempio bombolette spray, contenitori vuoti sporchi di vernici...); negli ecocentri consortili sono presenti i contenitori per la loro raccolta.

m. Raccolta RAEE

La sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica; questi possono essere avviati al corretto recupero usufruendo del servizio gratuito di raccolta ingombranti a domicilio chiamando il numero verde 800/497052 oppure conferendoli agli ecocentri consortili.

n. Raccolta indumenti usati

Sui territori dei Comuni soci dell'ACSEL SPA sono presenti dei contenitori metallici in cui è possibile conferire sia gli indumenti usati, ma anche le scarpe, le borse purchè puliti. In alternativa il cittadino può conferirli negli ecocentri consortili.

o. Gli ecocentri

Attualmente, ACSEL SPA ha messo a disposizione dei cittadini 10 ecocentri consortili, 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.

Gli indirizzi dei vari ecocentri sono i seguenti:

- Almese: Località Granaglie, fronte campi sportivi
- Avigliana: Viale Nobel
- Bardonecchia: Località Roccatagliata
- Bussoleno: Regione Isolabella
- Condove: Località Battagliero
- Rubiana: Borgata Ratta
- Sant'Antonino di Susa: zona Cimitero
- Sauze d'Oulx: Località Pin Court
- Sestriere: Via Azzurri d'Italia
- Susa: Località Castelpietra

Gli orari di apertura ed i materiali conferibili in ogni ecocentro sono riportati sul sito internet www.acselspa.it

2. NETTEZZA URBANA ED IGIENE DEL SUOLO

In alcuni Comuni soci l'ACSEL SPA effettua i servizi di nettezza urbana che prevedono:

- a. 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 nelle schede tecniche comunali.
- b. Spazzamento meccanizzato: prevede la pulizia di strade, piazze ed aree mercatali attraverso l'utilizzo di un mezzo meccanico tipo spazzatrice.

- c. 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
- d. 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
- e. Lavaggio strade e sottopassi: per alcuni Comuni è previsto il lavaggio dei sottopassi secondo le frequenze e le modalità stabilite nei contratti di servizio
- f. 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
- g. Pulizia aree mercatali: il servizio prevede la pulizia delle aree pubbliche in seguito allo svolgimento dei mercati.
- h. Rimozione carcasse di animali morti

E' un servizio che viene effettuato in seguito alla segnalazione degli uffici comunali

- i. Ispettori ecologici

ACSEL SPA ha istituito un gruppo di ispettori ecologici che verificano nei comuni soci dell'azienda il corretto conferimento dei rifiuti nei cassonetti.

Queste figure hanno il compito di accertare che i materiali inseriti nei contenitori siano corretti, compilando degli appositi verbali ed allegando la relativa documentazione fotografica. Nel loro operato tali figure privilegiano la prevenzione e l'informazione per incentivare comportamenti collaborativi da parte delle utenze (domestiche e non domestiche)

3. IL RECUPERO E LA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

- a. ACCORDO ANCI-CONAI

In virtù dell'accordo ANCI –CONAI, l'ACSEL SPA conferisce presso le piattaforme individuate dai Consorzi Obbligatori di filiera i materiali provenienti da raccolta differenziata. Il CONAI si impegna a remunerare il materiale raccolto secondo quanto riportato nelle singole convenzioni di filiera.

In particolare ACSEL SPA ha aderito ai seguenti consorzi:

Acciaio: CNA

Alluminio: CIAL

Plastica: COREPLA

Carta: COMIECO

Legno: RILEGNO

Pile: centro di coordinamento nazionale pile ed accumulatori (CDCNPA)

PARTE 3 – I RAPPORTI CON GLI UTENTI

1. ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni sullo svolgimento dei servizi vengono messe a disposizione dei cittadini con vari strumenti di comunicazione che vengono di seguito descritti.

a. Sito internet www.acselspa.it , aggiornato recentemente ed il cui restyling grafico e contenutistico ha come obiettivo che il sito rappresenti un'utile strumento per gli utenti al fine di approfondire le tematiche legate ai rifiuti ed una modalità che permetta una maggiore interazione tra utente ed azienda. Sul sito è possibile trovare:

- ✓ Notizie sull'azienda, autorizzazioni e certificazioni che la medesima ha conseguito
- ✓ Descrizione delle modalità di raccolta rifiuti nei singoli comuni riportate in apposite schede
- ✓ Ubicazione, orari di apertura, materiali conferibili e regolamento di utilizzo degli ecocentri presenti in valle
- ✓ Informazioni sul tema del wireless e banda larga
- ✓ Sezione sulle gare ed appalti
- ✓ Campagne informative e calendari della raccolta rifiuti per i comuni in cui è attivo il porta a porta
- ✓ Un'ampia sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente secondo quanto prescritto dalla legge
- ✓ Dati quantitativi generali dell'azienda
- ✓ Sezione contatti in cui è possibile richiedere informazioni, chiarimenti e lasciare segnalazioni e/o commenti
- ✓ Sezione in cui iscriversi per ricevere la newsletter che periodicamente ACSEL spa pubblicherà

b. Numero verde 800/497052: è un servizio gratuito attivo per gli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 (ad esclusione dei giorni festivi). Contattando tale numero è possibile richiedere informazioni sui

servizi, effettuare le prenotazioni per la raccolta degli ingombranti e del verde, lasciare segnalazioni che verranno prese in carico dall'azienda.

2. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

a. 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.

b. Materiale informativo

Il materiale informativo distribuito periodicamente ai cittadini 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.

c. 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.

d. Visite agli impianti

Si propongono ai comuni soci ed alle scuole visite agli impianti gestiti dall'azienda e presso impianti di terzi.

e. Educazione nelle scuole

Viene posta particolare attenzione ai rapporti con le scuole a favore delle quali annualmente vengono rivolte proposte specifiche di educazione ambientale (incontri nelle classi, visita ad impianti...) nonché attività a coinvolgimento diretto come concorsi creativi.

f. Punti informativi

Ritenendo fondamentale il contatto diretto con la popolazione, ACSEL SPA è presente all'interno dei

g. Carta dei servizi

La carta dei servizi è stata adottata dal mese di _____ anno _____

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.

3. 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

4. GESTIONE DEI DISSERVIZI E DEI RECLAMI

Nel caso in cui avvengano dei disservizi, i cittadini li possono segnalare, come i reclami, contattando il numero verde 800/497052 che invierà la segnalazione all'azienda per la presa in carico e per la risoluzione tempestiva del disservizio.

Gli utenti possono inoltre segnalare comportamenti che non corrispondono ai principi ed alle finalità enunciate dalla carta dei servizi, inviando il proprio reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo che si trova sul sito internet www.acselspa.it nei seguenti modi:

- Per posta o consegnandolo a mano a: ACSEL SPA, via delle Chiuse 21, 10057 Sant'Ambrogio di Torino
- Per fax al numero 011/9399213
- Per posta elettronica all'indirizzo segreteria@acselspa.it

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'ACSEL SPA si impegna a dare risposta al cittadino relativamente a quanto segnalato, indicando l'esito degli accertamenti effettuati nonché i tempi ed i modi per la soluzione delle irregolarità segnalate.

Il modulo per i reclami può essere reperito:

- Sul sito internet
www.acselspa.it/amministrazionetrasparente/attigenerali/cartaservizi
- In sede, presso l'Ufficio Segreteria, via delle Chiuse 21, 10057 Sant'Ambrogio di Torino

5. TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali ed identificativi vengono trattati conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs 193/03 "codice in materia di protezione dei dati personali". Tutti gli interessati, in ogni momento, potranno rivolgersi al titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare, rettificare o richiederne la cancellazione.

PARTE 4 – LA QUALITA' DEL SERVIZIO

1. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

a. Fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi

L'ACSEL SPA ha individuato come fattori fondamentali da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- Rispetto delle tempistiche di frequenza per i servizi programmati
- Tempo di attivazione dei servizi a chiamata
- Tempo di risposta ai reclami

b. 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 9001:2008
- Audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto della norma UNI EN ISO 14001:2004
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini di customer satisfaction a cadenza triennale
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti con un sistema informatizzato

SCHEDE DESCRITTIVE

1. SCHEDA 1: DIMENSIONAMENTO DELL'AZIENDA E DEL TERRITORIO SERVITO
2. SCHEDA 2: COMUNI SERVITI E TIPOLOGIA DI SERVIZIO
3. SCHEDA 3: QUANTITA' DI RIFIUTO – vd sito internet www.acselspa.it
4. SCHEDA 4: MEZZI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA
5. SCHEDA 5: GESTIONE INFORMAZIONI E RICHIESTE DALL'UTENZA
6. SCHEDA 6: INDICATORI DI QUALITA'
7. MODULO RECLAMO

SCHEDA 1: DIMENSIONAMENTO DELL'AZIENDA E DEL TERRITORIO SERVITO

voce	u.m	2014	2015	2016
Dipendenti	N°	83	105	94
Dirigenti	N°	1	1	1
Impiegati e quadri	N°	13	21	12
Addetti ai servizi operativi	N°	69	83	81
Comuni serviti	N°	37	37	37
Popolazione servita	N°	85.959	85.959	84.788
Estensione territorio	Km2	1.200		
Densità abitativa media	Ab/km2	71,63	71,63	70,65

SCHEDA 2: COMUNI SERVITI E TIPOLOGIA DI SERVIZIO

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	x
BORGONE SUSÀ	x		x			x	x	x	x
BRUZOLO	x		x				x	x	
BUSSOLENO		x		x			x	x	X
CAPRIE	x		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	x	
MATTIE	x						x	x	
MEANA DI SUSÀ	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	x	
SANT'AMBROGIO DI TORINO		x		x	x	X	x	x	x
SANT'ANTONINO DI SUSÀ		x		x			x	x	x
SAN DIDERO	x					X	x	x	
SAN GIORIO DI SUSÀ	x						x	x	
SALBERTRAND	x					X	x	x	
SAUZE DI CESANA	x					X	x	x	
SAUZE D'OULX	x				x	X	x	x	X
SESTRIERE	x			x			x	x	X
SUSÀ		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	x	

SCHEDA 3: QUANTITA' DI RIFIUTO: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet dell'azienda www.acselspa.it

SCHEDA 4: MEZZI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA

TIPOLOGIA MEZZO	N°
Minicompattatore	26
Compattatore 4 assi	7
Compattatore 3 assi	9
Compattatore 2 assi	2
Costipatore	22
Bivasca	2
Autocarro scarrabile	3
Furgone	2
Pianale daily	3

SCHEDA 5: GESTIONE INFORMAZIONI E RICHIESTE DALL'UTENZA

I dati sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it

SCHEDA 6: INDICATORI DI QUALITA'

Accessibilità al servizio

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Apertura al pubblico degli ecocentri	Orari di apertura minimo e massimo	15 ore	
		25 ore	
Esistenza di un numero telefonico dedicato agli utenti	Orario di attivazione	30 ore a settimana	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14,00 alle ore 16.30
Risposta alle richieste scritte ed ai reclami scritti degli utenti	Tempo massimo di prima risposta	5 giorni lavorativi	

Continuità del servizio

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Sospensioni programmate dovute a causa di forza maggiore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	48 ore	
Sospensioni per festività	Tempo massimo di sospensione del servizio in caso di festività	Da 1 a 3 giorni	La sospensione avviene solo per la raccolta di carta, vetro settimanale, plastica

Valutazione del servizio, comunicazione ed informazione

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Campagne di informazione	Frequenza minima delle campagne	Almeno 1 all'anno	Mezzi utilizzati: <ul style="list-style-type: none">- Giornali locali- Sito internet- Predisposizione ed aggiornamento materiali informativi- Punti informativi
Progetti di educazione ambientale per le scuole	Frequenza minima del progetto	Almeno 1 all'anno	<ul style="list-style-type: none">• Incontri informativi• Visite agli impianti (discarica/ecocentri)
Visite agli impianti per scuole e gruppi	Frequenza minima dell'offerta	Almeno 1 all'anno	Ecocentri: Aperti tutto l'anno in orario di servizio, previa prenotazione

Raccolta rifiuti urbani: controllo e riparazione dei contenitori

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Controllo e riparazione dei contenitori	Tempo massimo dalla segnalazione	5 giorni lavorativi	Oltre alle segnalazioni degli utenti anche gli operatori di ACSEL SPA annotano su apposito modulo la presenza di contenitore rotto/da manuzionare o da sostituire

Raccolta rifiuti urbani: frequenze svuotamento contenitori: dati presenti sul sito internet www.acselspa.it

Raccolta rifiuti urbani: lavaggio dei contenitori: dati presenti sul sito internet www.acselspa.it

I lavaggi vengono effettuati nei mesi da giugno ad ottobre ed in particolare:

- **Rifiuto indifferenziato (rsu):** un lavaggio al mese da giugno ad ottobre – totale 5 lavaggi
- **Organico:** un lavaggio al mese da giugno ad ottobre; nel periodo estivo i contenitori vengono lavati a cadenza quindicinale – totale 8 lavaggi
- **Carta, plastica, vetro:** un lavaggio nei mesi di settembre/ottobre – totale 1 lavaggio

MODULO RECLAMO

Carta dei Servizi di ACSEL SPA

Spett.le

ACSEL SPA

Via delle Chiuse 21

10057 Sant'Ambrogio di Torino

ambiente@acselspa.it

fax 011/9399213

IL sottoscritto _____

(cognome e nome)

Residente a _____ Via _____ n° _____

Cap _____ tel _____

Mail _____ fax _____

Esprime il seguente reclamo

(descrizione del reclamo riportando il maggior numero di informazioni come luogo, data, ora etc....)

data _____ Firma _____

Informativa ai sensi dell'art.13 D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Ai sensi della normativa sul trattamento dei dati personali, DLgs 196/2003 e s.m.i., il contenuto del presente messaggio e dei relativi allegati ha natura riservata e confidenziale ed è rivolto esclusivamente ai destinatari identificati; la lettura, la copiatura, la pubblicazione, l'uso e la diffusione non autorizzati, sia in forma completa sia parziale non sono consentiti e costituiscono un illecito perseguibile; nel caso si riceva il messaggio per errore bisogna provvedere alla sua cancellazione e alla distruzione di tutte le copie esistenti, dandocene immediata comunicazione scritta a mezzo posta elettronica.

Vi informiamo che la ACSEL SpA è in possesso dei vostri dati e che presso la nostra struttura aziendale viene effettuato il trattamento dei dati personali acquisiti nel pieno rispetto del DLgs 196/2003 e s.m.i.; il trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della vostra riservatezza; il titolare del trattamento è la ACSEL SpA nella persona del suo legale rappresentante; qualora desideriate cancellarvi dalla nostra banca dati, inviate una comunicazione scritta a mezzo posta elettronica inserendo la frase "Richiesta di cancellazione".