

2022 / 2025

Carta della QUALITÀ

del servizio integrato
di gestione dei rifiuti
urbani

I Comuni del consorzio:

ALMESE	EXILLES	S.DIDERO
ALPIGNANO	GIAGLIONE	S.GIORIO DI SUSÀ
AVIGLIANA	GIAVENO	SALBERTRAND
BARDONECCHIA	GRAVERE	SAN GILLIO
BORGONE SUSÀ	GRUGLIASCO	SANGANO
BRUZOLO	MATTIE	SAUZE D'OULX
BUSSOLENO	MEANA DI SUSÀ	SAUZE DI CESANA
BUTTIGLIERA ALTA	MOMPANTERO	SESTRIERE
CAPRIE	MONCENISIO	SUSÀ
CASELETTE	NOVALESA	TRANA
CESANA TORINESE	OULX	VAIE
CHIANOCCO	PIANEZZA	VALGIOIE
CHIOMONTE	REANO	VENARIA REALE
CHIUSA S.MICHELE	RIVOLI	VENAUS
CLAVIERE	ROSTA	VILLARBASSE
COAZZE	RUBIANA	VILLARDORA
COLLEGNO	S.AMBROGIO DI TORINO	VILLARFOCCHIARDO
CONDOVE	S.ANTONINO DI SUSÀ	
DRUENTO		

Sommario



– Il servizio Integrato

01. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

- Premessa
- La carta
- Il consorzio di area vasta C.A.DO.S
- I territori serviti
- I soggetti gestori che erogano i singoli servizi
- Scelta dello schema regolatorio di servizio
- Standard di qualità e indicatori utilizzati
- Decorrenza del servizio

02. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

- Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- Variazione e cessazione del servizio
- Reclamo, richieste scritte di informazioni
- Modalità e periodicità di pagamento

03. GESTORI DELLA RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

- Servizio di raccolta e trasporto
- Spazzamento e lavaggio strade
- Altri servizi
- Comunicazione e sensibilizzazione
- Partecipazione e collaborazione del cittadino
- Qualità del servizio
- Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- Gestione di reclami

04. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Il numero verde
- Ente territorialmente competente

Premessa |

La Carta della Qualità è un documento sulla gestione dei rifiuti urbani che informa i cittadini sugli impegni dei gestori, modalità di erogazione e standard di qualità. È stato introdotto dall'ARERA e approvato dal Consorzio C.A.DO.S. come EGATO.

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.

01.

La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

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 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 5 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.

SEZIONE 5 - Moduli.



I principi fondamentali

**TUTELA
DELL'AMBIENTE
E DELLA SALUTE
DEI CITTADINI**

**EGUAGLIANZA E
IMPARZIALITÀ
DI TRATTAMENTO**

CONTINUITÀ

PARTECIPAZIONE

**EFFICIENZA
ED EFFICACIA**

ACCESSIBILITÀ

CORTESIA

**SEMPLIFICAZIONE
DELLE PROCEDURE**

**RISPETTO DELLE
NORMATIVE E
ONESTÀ**

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.

“

Il C.A.DO.S.
si impegna a
vigilare sul corretto e
puntuale adempimento
di quanto previsto
dalla presente
Carta della Qualità

”

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 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.

Quali servizi assicura il consorzio?

- ◆ 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.

I TERRITORI SERVITI

Area di Torino ovest
e Valle di Susa

54
Comuni

15
Bacino

1.482
Superficie Km²

331.303
Abitanti al 31/12/2021



Bacino 15 A

Gestore del servizio di igiene urbana:
Cidiu S.p.A.



Bacino 15 B

Gestore del servizio di igiene urbana:
Aysel S.p.A.

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.



– Comune

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti



– Acsel o Cidiu

Gestore della raccolta e trasporto



– Acsel o Cidiu o Comune

Gestore dello spazzamento e lavaggio strade

Comuni**CIDIU**

Raccolta / trasporto rifiuti
Spazzamento e lavaggio strade

ALPIGNANO
BUTTIGLIERA ALTA
COAZZE
COLLEGNO
DRUENTO
GIAVENO
GRUGLIASCO
PIANEZZA
REANO
RIVOLI
ROSTA
SAN GILLIO
SANGANO
TRANA
VALGIOIE
VILLARBASSE
VENARIA REALE



17
Comuni

359
Superficie Km²

250.129
Abitanti al 31/12/2021

Comuni**ACSEL**

Raccolta / trasporto rifiuti
Spazzamento e lavaggio strade

ALMESE	MONCENISIO
AVIGLIANA	NOVALESA
BARDONECCHIA	OULX
BORGONE SUSÀ	RUBIANA
BRUZOLO	SALBERTRAND
BUSSOLENO	S.ANTONINO DI SUSÀ
CAPRIE	S.DIDERO
CASELETTE	S.GIORIO DI SUSÀ
CESANA TORINESE	S.AMBROGIO DI TORINO
CHIANOCCO	SAUZE DI CESANA
CHIOMONTE	SAUZE D'OULX
CHIUSSA S.MICHELE	SESTRIERE
CLAVIERE	SUSÀ
CONDOVE	VAIE
EXILLES	VENAUS
GIAGLIONE	VILLARDORA
GRAVERE	VILLARFOCCHIARDO
MATTIE	
MEANA DI SUSÀ	
MOMPANTERO	



37
Comuni

1.122
Superficie Km²

81.174
Abitanti al 31/12/2021

02. Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani |

Le richieste devono essere inviate al gestore entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile mediante posta, e-mail, sportello fisico o online. In caso di ritardo o omissione della richiesta ci si attiene alle disposizioni sanzionatorie previste. Il gestore mette a disposizione uno sportello online e/o uno fisico per richiedere assistenza. Il tempo di risposta alle richieste è di 30 giorni lavorativi, mentre il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è di 5 giorni lavorativi, 10 in caso di necessità di sopralluogo.

MODALITÀ DI
ATTIVAZIONE
SERVIZIO:

Link al Modulo:



Variazione e cessazione del servizio |

Le richieste devono essere inviate entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, tramite posta, e-mail, sportello fisico o online. In caso di ritardata o omessa richiesta, ai fini sanzionatori ci si attiene alle disposizioni della Legge n. 147 del 2013. Gli effetti delle richieste di variazione/cessazione del servizio decorrono dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione se la richiesta è stata presentata nel termine dei 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

VARIAZIONE
DEL SERVIZIO:

Link al Modulo:



Reclamo, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi |

Il gestore risponde entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta e indica i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità o al ristoro del pregiudizio arrecato. L'utente può richiedere informazioni anche in forma verbale tramite NUMERO VERDE o presso lo sportello fisico dell'Ufficio Comunale o sportello online dove presente.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti |

Il termine di scadenza per il pagamento è di almeno 20 giorni dalla data di emissione del documento di riscossione e deve essere chiaramente indicato. L'utente non può essere considerato responsabile per eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita e, in caso di modalità onerosa, l'onere non può superare quello sostenuto dal gestore. Il gestore garantisce inoltre una periodicità minima di riscossione annuale, la possibilità di rateizzare i pagamenti, e la possibilità per l'utente di verificare il documento di riscossione e chiedere eventuali rettifiche. Il tempo per rispondere alle richieste di rettifica è di 120 giorni lavorativi. Ulteriori informazioni possono essere trovate nel Regolamento di gestione delle Tariffe sul sito web del Comune di ubicazione dell'immobile o contattando l'Ufficio Tributi.

RECLAMI RICHIESTE:



Link al Modulo:



RATEIZZAZIONE RETTIFICA DEL SERVIZIO:



Link al Modulo:





Certificazioni

Iso 9001 (Qualità)
 Iso 14001 (Ambiente)
 Iso 45001 (Sicurezza)



Certificazioni

Iso 9001 (Qualità)
 Iso 14001 (Ambiente)
 Iso 45001 (Sicurezza)
 Iso 27001 (Sicurezza delle informazioni)
 Iso 37001 (Prevenzione della Corruzione)

03. Servizio di raccolta e trasporto |

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 PROSSIMITÀ' (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.

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

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:

- 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;
- 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.

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.

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.



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.

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 tradurle in 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:



Come collabora il cittadino?

- 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



Gestione di reclami e disservizi, richieste di informazioni |

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

SCARICA IL MODULO



Verbale

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*

Associazioni dei consumatori

L'utente potrà altresì rivolgersi per eventuali reclami e segnalazioni alle seguenti Associazioni dei Consumatori:

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
ASS. 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



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*

04.

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.

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:

- Frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- Elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- Descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- Ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- 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;
- Eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e eventuali modalità per l'ottenimento della compostiera.
- Ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2022 / 2025

Carta della QUALITÀ

del servizio integrato
di gestione dei rifiuti
urbani

CADOS

CONSORZIO AMBIENTE DORA SANGONE

Scarica il documento integrale su:

www.cados.it

