



**Consorzio ACEA Pinerolese**  
**Città Metropolitana di Torino**  
**SUB AMBITO 12 - PINEROLESE**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **SOMMARIO**

PREMESSA .....	2
1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	2
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	4
3.1 Informazioni sui gestori .....	4
3.2 Territori serviti .....	6
3.3 Scelta dello schema di servizio .....	10
3.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.) .....	10
3.5 Principi ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi .....	11
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione .....	12
3.7 Trasparenza .....	17
3.8 Attività di comunicazione .....	17
3.9 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni .....	18
3.10 Privacy .....	22
3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento .....	22
3.12 Validità della Carta del servizio .....	22
ALLEGATI .....	22

## PREMESSA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore, ha regolamentato, con Delibera n. 15 del 18/01/2022, la qualità del servizio rifiuti, definendo il "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*"

La normativa regionale (L.R. 1/2018 come modificata dalla L.R. 4/2021 e dalla L.R. 25/2021) ha modificato la *governance* dei rifiuti individuando due distinti livelli:

1. un ambito territoriale ottimale regionale (ATO) attraverso la costituzione di una conferenza d'ambito per l'individuazione e gestione dell'impiantistica e l'organizzazione dell'avvio al trattamento del rifiuto indifferenziato, organico ed ingombranti;
2. i consorzi di bacino (denominati sub ambiti di area vasta), soggetti preposti all'organizzazione delle funzioni inerenti alla prevenzione dei rifiuti, alla riduzione rifiuti indifferenziati, alla raccolta differenziata, trasporto ed avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate (ad esclusione dell'organico e ingombrante nonché dei rifiuti indifferenziati), alle strutture al servizio della raccolta differenziata (centri di raccolta).

Come previsto dal suddetto TQRIF, il Consorzio ACEA Pinerolese, in qualità di Consorzio di Bacino ed Ente Territorialmente Competente (ETC) ha predisposto la presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito "Carta dei servizi"). Essa contiene, con riferimento a ciascun gestore (Comuni ed ACEA Pinerolese Industriale Spa, di seguito "ACEA"), l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché gli standard migliorativi eventualmente stabiliti dallo stesso Consorzio.

La presente Carta dei servizi è comunicata alle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio; è pubblicata sul sito internet del Consorzio e dei singoli gestori ed è aggiornata con cadenza annuale.

## 1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino-utente ed espone le attività che vengono fornite, anche alla luce di quanto definito dal Contratto di Servizio in essere tra Consorzio e ACEA. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate da ACEA e Comuni, e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, consentendo agli utenti una valutazione oggettiva delle attività svolte. Vuole essere uno strumento di comunicazione utile a responsabilizzare gli operatori sulla qualità dei servizi offerti, ma anche uno strumento di condivisione che permetta ai cittadini di divenire parte attiva dei servizi, nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nel presente documento.

Essa stabilisce l'impegno da parte di Consorzio e gestori ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, garantendo chiarezza del rapporto gestore/utente e definendo l'impegno al miglioramento continuo del servizio.

Si può quindi dire che la Carta dei Servizi costituisce uno strumento di tutela per il cittadino-utente.

## 2. 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.

### 3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 3.1 Informazioni sui gestori

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è svolto dal gestore del servizio ACEA Pinerolese Industriale Spa (affidatario *in house*) e dai 47 comuni del bacino 12; in dettaglio:

Nominativo Gestore	PIVA / CF	Riferimento sito internet	Servizio			
			Gestione tariffe e rapporto con utenti	Raccolta e trasporto rifiuti	Spazzamento e lavaggio strade	Controllo territoriale
ACEA Pinerolese Industriale Spa	05059960012	<a href="http://www.ambiente.aceapinerolese.it">www.ambiente.aceapinerolese.it</a>		X	X	
Comune di Airasca	85002910017	www.comune.airasca.to.it	X		X	X
Comune di Angrogna	01451180010	www.comune.angrogna.to.it	X		X	X
Comune di Bibiana	02089080010	www.comune.bibiana.to.it	X		X	X
Comune di Bobbio Pellice	02168110019	www.comune.bobbioPellice.to.it	X		X	X
Comune di Bricherasio	01485680019	www.comune.brigherasio.to.it	X			X
Comune di Buriasco	85002970011	comune.buriasco.to.it	X		X	X
Comune di Campiglione Fenile	01340750015	www.comune.campiglione.fenile.to.it	X		X	X
Comune di Cantalupa	01689900015	www.comune.cantalupa.to.it	X		X	X
Comune di Cavour	01888550017	www.comune.cavour.to.it	X		X	X
Comune di Cercenasco	85003050011	www.comune.cercenasco.to.it	X		X	X
Comune di Cumiana	85003070019	www.comune.cumiana.to.it	X		X	X
Comune di Fenestrelle	85003090017	www.comune.fenestrelle.to.it	X		X	X
Comune di Frossasco	85003110013	www.comune.frossasco.to.it	X		X	X
Comune di Garzigliana	85003130011	www.comune.garzigliana.to.it	X		X	X
Comune di Inverso Pinasca	85003150019	www.comune.inversoPinasca.to.it	X		X	X
Comune di Luserna San Giovanni	01466170014	www.comune.luserna.to.it	X		X	X
Comune di Lusernetta	02054360017	www.lusernetta.gov.it	X		X	X
Comune di Macello	85009840019	comune.macello.to.it	X		X	X

Nominativo Gestore	PIVA / CF	Riferimento sito internet	Servizio			
			Gestione tariffe e rapporto con utenti	Raccolta e trasporto rifiuti	Spazzamento e lavaggio strade	Controllo territoriale
Comune di Massello	85000150012	www.comunemassello.to.it	X		X	X
Comune di None	85003190015	www.comune.none.to.it	X			X
Comune di Osasco	85002230010	www.comune.none.to.it	X		X	X
Comune di Perosa Argentina	85002730019	www.comune.osasco.to.it	X		X	X
Comune di Perrero	85000130014	www.comune.perrero.to.it	X		X	X
Comune di Pinasca	85003250017	www.comune.pinasca.to.it	X		X	X
Comune di Pinerolo	01750860015	www.comune.pinerolo.to.it	X			X
Comune di Piscina	85003820017	www.comune.piscina.to.it	X		X	X
Comune di Pomaretto	85003270015	www.comune.pomaretto.to.it	X		X	X
Comune di Porte	01216670016	www.comune.porte.to.it	X		X	X
Comune di Prigelato	85003290013	www.comune.porte.to.it	X		X	X
Comune di Prali	85000070012	www.comune.pragelato.to.it	X		X	X
Comune di Pramollo	01717670010	www.comune.pramollo.to.it	X		X	X
Comune di Prarostino	85002710011	www.comune.prarostino.to.it	X		X	X
Comune di Roletto	01689990016	www.comune.roletto.to.it	X		X	X
Comune di Rorà	02089100016	www.comune.rora.to.it	X		X	X
Comune di Roure	85003350015	www.comune.roure.to.it	X		X	X
Comune di Salza di Pinerolo	85003370013	www.comune.salzadipinerolo.to.it	X		X	X
Comune di San Germano Chisone	01303920019	www.comune.sangermanochisone.to.it	X		X	X
Comune di San Pietro Val Lemina	85002770015	www.comune.sanpietrovallemina.to.it	X		X	X
Comune di San Secondo di Pinerolo	02039660010	www.comune.sansecondodipinerolo.to.it	X			X
Comune di Scalenghe	85003410017	www.comune.scalenghe.to.it	X		X	X
Comune di Torre Pellice	01451120016	www.comunetorrepellice.to.it	X		X	X
Comune di Usseaux	85003450013	www.comune.usseaux.to.it	X		X	X
Comune di Vigone	85003470011	www.comune.vigone.to.it	X		X	X

Nominativo Gestore	PIVA / CF	Riferimento sito internet	Servizio			
			Gestione tariffe e rapporto con utenti	Raccolta e trasporto rifiuti	Spazzamento e lavaggio strade	Controllo territoriale
Comune di Villafranca Piemonte	01692900010	www.comune.villafrancapiemonte.to.it	X		X	X
Comune di Villar Pellice	02168090013	www.comunevillarpellice.it	X		X	X
Comune di Villar Perosa	01136320015	www.comune.villarperosa.to.it	X		X	X
Comune di Volvera	01939640015	www.comune.volvera.to.it	X			X

### 3.2 Territori serviti

La Tabella. 1 riporta l'elenco dei Comuni facenti parte del SUB AMBITO 12 – PINEROLESE, la popolazione residente al 31 dicembre 2021 (ultimo anno a disposizione), la superficie territoriale comunale, la densità abitativa e le quote di partecipazione (come da adeguamento statutario ai sensi della L.R. 4/2021 ed applicate nella misura del 95% sulla popolazione residente e 5% sulla superficie).

**Tabella. 1 Comuni appartenenti al Bacino 12**

Comune	Quota (metri s.l.m.)	Superficie (Km2)	Abitanti residenti al 31/12/2021	Densità (ab/Km <sup>2</sup> )	Quote di partecipazione
Airasca	257	15,74	3.645	232	2,41
Angrogna	782	38,88	829	21	0,68
Bibiana	406	18,6	3.419	184	2,28
Bobbio Pellice	732	94,08	542	6	0,70
Bricherasio	400	22,76	4.622	203	3,07
Buriasco	301	14,69	1.345	92	0,92
Campiglione Fenile	365	11,09	1.333	120	0,90
Cantalupa	459	11,2	2.600	232	1,72
Cavour	300	48,96	5.401	110	3,67
Cercenasco	256	13,16	1.783	135	1,20
Cumiana	377	60,73	7.822	129	5,27
Fenestrelle	1.154	49,41	481	10	0,49
Frossasco	376	20,15	2.823	140	1,90
Garzigliana	314	7,4	533	72	0,37
Inverso Pinasca	560	8,03	696	87	0,48
Luserna San Giovanni	474	17,74	7.223	407	4,73
Lusernetta	507	7,04	477	68	0,33
Macello	301	14,14	1.151	81	0,79
Massello	1.188	38,26	57	1	0,18

Comune	Quota (metri s.l.m.)	Superficie (Km2)	Abitanti residenti al 31/12/2021	Densità (ab/Km <sup>2</sup> )	Quote di partecipazione
None	246	24,64	7.852	319	5,16
Osasco	344	5,49	1.152	210	0,76
Perosa Argentina	608	26,09	3.106	119	2,10
Perrero	844	63,18	585	9	0,61
Pinasca	560	34,72	2.884	83	1,99
Pinerolo	376	50,34	35.993	715	23,40
Piscina	288	9,9	3.338	337	2,19
Pomaretto	630	8,56	970	113	0,66
Porte	436	4,45	1.076	242	0,71
Pragelato	1.524	89,2	734	8	0,81
Prali	1.455	72,61	249	3	0,44
Pramollo	678	22,48	222	10	0,23
Prarostino	732	10,51	1.252	119	0,85
Roletto	412	9,7	1.995	206	1,32
Rorà	967	12,41	227	18	0,19
Roure	860	59,37	766	13	0,72
Salza di Pinerolo	1.210	15,89	74	5	0,10
San Germano Chisone	486	15,86	1.714	108	1,17
San Pietro Val Lemina	451	12,44	1.442	116	0,97
San Secondo di Pinerolo	413	12,57	3.622	288	2,38
Scalenghe	262	31,68	3.260	103	2,22
Torre Pellice	516	21,1	4.629	219	3,06
Usseaux	1.416	37,97	178	5	0,26
Vigone	260	41,15	5.110	124	3,37
Villafranca Piemonte	253	50,79	4.579	90	3,14
Villar Pellice	664	60,29	1.055	17	0,91
Villar Perosa	530	11,42	3.941	345	2,59
Volvera	251	20,98	8.540	407	5,59
<b>Totale</b>		<b>1.347,85</b>	<b>147.327</b>	<b>109</b>	<b>100,00</b>

La Figura. 1 riporta i confini comunali del territorio consortile appartenenti al Bacino del Consorzio ACEA Pinerolese



**Figura 1: confini comunali**

I 47 Comuni dell'area di riferimento sono raggruppati in 6 "Aree Omogenee", così individuate:

- ✓ Comune di Pinerolo
- ✓ 7 nell'Area ex C.M. Pinerolese Pedemontano,
- ✓ 9 nell'Area ex C.M. Montana Val Pellice,
- ✓ 16 nell'Area ex C.M. Valli Chisone e Germanasca,
- ✓ 3 nell'Area Pianura Nord
- ✓ 11 nell'Area Pianura Sud

La Tabella. 2 e la carta tematica di Figura 2 riportano la collocazione di questi comuni nelle rispettive Aree Omogenee che riprendono, in parte, la collocazione nelle ex Comunità Montane, ora riunite in unioni di comuni (per la parte di territorio montano).



**Tabella. 2 Comuni suddivisi per Area Omogenea, oltre al Comune di Pinerolo**

<b>Pinerolese Pedemontano</b>	<b>Val Pellice</b>	<b>Valli Chisone e Germanasca</b>	<b>Pianura Nord</b>	<b>Pianura Sud</b>
Cantalupa Cumiana Frossasco Prarostino Roletto San Pietro Val Lemina San Secondo di Pinerolo	Angrogna Bibiana Bobbio Pellice Bricherasio Luserna San Giovanni Lusernetta Rorà Torre Pellice Villar Pellice	Fenestrelle Inverso Pinasca Massello Perosa Argentina Perrero Pinasca Pomaretto Porte Pragelato Prali Pramollo Roure Salza di Pinerolo San Germano Chisone Usseaux Villar Perosa	Airasca None Volvera	Buriasco Campiglione Fenile Cavour Cercenasco Garzigliana Macello Osasco Piscina Scalenghe Vigone Villafranca Piemonte

**Fig. 2 Comuni suddivisi per Aree Omogenee (ex Comunità Montane)**



### 3.3 Scelta dello schema di servizio

L'Assemblea dei Sindaci del Consorzio ACEA Pinerolese, con la Deliberazione AC n. 02 del 29/04/2022, ad oggetto: "Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità per il periodo 2022-2025 (art. 3 - TQRIF, allegato "A" alla Deliberazione ARERA 15/2022/r/rif) in qualità di ente territorialmente competente" ha stabilito di posizionarsi nello schema I "livello qualitativo minimo":

		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

La presente Carta dei servizi contiene la descrizione delle attività previste dalla Delibera n. 15/2022 per lo schema I ed al momento non vengono pubblicati indicatori sulle prestazioni; il Consorzio, in qualità di Ente Territorialmente Competente, chiederà il rilevamento dei principali indicatori (Allegato 01) ad ogni Gestore già a partire dal 01/01/2023, così da poter avere una idonea misurazione del servizio per il primo aggiornamento del documento.

I gestori dell'attività gestione tariffe e rapporto con gli utenti ed i gestori del servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, ciascuno per la propria competenza, si impegnano a misurare gli indicatori succitati ed a fornire all'ETC i risultati riscontrati.

### 3.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)

Ad oggi i Comuni del bacino Pinerolese non hanno avviato l'iter per il conseguimento di certificazioni di qualità, etiche o ambientali.

Il Gestore ACEA ha ottenuto le seguenti certificazioni:

#### Certificazione ISO 14001:2015

È una certificazione volontaria, riferita agli standard internazionali ISO, che dichiara formalmente l'impegno di un'impresa ad introdurre nella propria gestione il concetto di sostenibilità ambientale, strutturando i propri processi e le proprie attività in questa ottica.

Impianti attualmente certificati:

- ✓ Linea umido – Digestione Anaerobica
- ✓ Linea umido – Compostaggio
- ✓ Linea Produzione CSS
- ✓ Discarica

### Certificazione ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 rappresenta il riferimento, a livello mondiale, per la certificazione del sistema di gestione per la qualità delle imprese e delle organizzazioni, in tutti i settori produttivi e nei servizi, pensato per tenere sotto controllo i processi aziendali, indirizzandoli alla soddisfazione del cliente.

Impianti attualmente certificati:

- ✓ Linea umido – Digestione Anaerobica
- ✓ Linea umido – Compostaggio
- ✓ Linea Produzione CSS

### Certificazione ISO 45001:2018

È una norma riconosciuta a livello internazionale che specifica i requisiti per un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), con l'obiettivo di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la SSL, nonché cogliere le opportunità al fine di migliorare proattivamente le proprie prestazioni in termini di SSL.

L'adozione del SGSSL consente di raggiungere validi risultati in materia di salute, sicurezza e prevenzione dei rischi, fornendo così maggiori garanzie ai lavoratori. Il miglioramento delle condizioni di lavoro produce effetti positivi sul benessere e sulla qualità della vita dei lavoratori, oltre che su attività, prodotti e servizi forniti dalle Organizzazioni e questo può comportare anche ricadute vantaggiose in termini di efficienza.

Strutture attualmente certificate:

- ✓ Linea umido - Digestione Anaerobica
- ✓ Linea umido - Compostaggio
- ✓ Linea Produzione CSS
- ✓ Discarica
- ✓ Settore Raccolte e Spazzamento
- ✓ Ecoisole

Le certificazioni di cui sopra assicurano il corretto recupero o smaltimento dei rifiuti raccolti nel territorio servito attraverso i propri impianti, oppure tramite altri impianti e ditte convenzionate.

### **3.5 Principi ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi**

La carta della qualità è uno strumento a tutela dei cittadini, pertanto cerca di rendere trasparenti le informazioni sui servizi forniti, che devono attenersi ai seguenti principi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, ponendo l'attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione, anche attraverso pagine dedicate dei siti internet dei singoli gestori e del Consorzio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti i singoli gestori si impegnano a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua; si impegnano altresì a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, l'educazione ed il rispetto; assicura inoltre di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

### **3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione**

Nel Bacino Pinerolese i servizi di gestione rifiuti in essere sono così ripartiti:

#### Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Ogni Comune è titolare della gestione delle tariffe e dei rapporti con i propri utenti.

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani così come definiti dall'art. 183 del Testo Unico dell'Ambiente (TUA), che ha visto l'introduzione, attraverso il D. Lgs. n. 116 del 2020, al comma 1, lett. b-ter, la definizione di "rifiuti urbani", uniformandola a quella comunitaria e individuando al punto 2 i rifiuti provenienti da altre fonti simili per natura e composizione ai rifiuti domestici, che comporta come conseguenza il venir meno dei cosiddetti "rifiuti assimilati".

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il Piano Finanziario della TARI di ogni Comune è determinato annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dal Gestore, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale (salvo diversa determinazione di ARERA). La determinazione è relativa alla componente di servizio svolta dai Gestori e alle altre componenti, come ad esempio i costi di accertamento e riscossione (CARC), gestite direttamente dai Comuni.

Il Consorzio ACEA Pinerolese esercita, per conto dei Comuni, le funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di raccolta integrata dei rifiuti urbani sulla base di quanto definito dalla Legge Regionale n. 04/2021. La stessa Legge prevede anche che il Consorzio svolge la funzione di Ente Territorialmente Competente come definito da ARERA.

In tale contesto esso ha affidato al Gestore ACEA Pinerolese Industriale Spa, con affidamento detto *in house*, i seguenti servizi.

### Servizio di raccolta

Le singole Amministrazioni Comunali, tramite il Gestore del servizio di raccolta ACEA Pinerolese Industriale Spa, attuano ed implementano, in funzione delle utenze considerate e della conformazione geomorfologica del proprio territorio, le seguenti modalità di raccolta e di conferimento:

- ✓ Raccolte stradali di prossimità per eco-punti: ovvero aree segnalate e delimitate presso le quali si trova l'intera batteria di cassonetti (umido, carta, vetro, imballaggi in plastica/metalli, indifferenziato). Tale servizio è in corso di trasformazione: il nuovo sistema di raccolta prevede il conferimento almeno delle frazioni "indifferenziato" e "organico" con un servizio domiciliare esternalizzato e contenitori muniti di appositi sistemi di chiusura e conferimenti controllati - attraverso l'utilizzo di una tessera magnetica che identifica l'utente
- ✓ Raccolte domiciliari con sistemi di raccolta dedicati per le varie frazioni merceologiche (raccolta internalizzata o esternalizzata): si tratta di servizi dedicati alle utenze non domestiche che producono quantità rilevanti di rifiuti, che vengono dotate di cassonetti dedicati svuotati con modalità "porta a porta"
- ✓ Ritiro su chiamata: è attivo un servizio di raccolta su chiamata dei rifiuti ingombranti riservato alle utenze domestiche. La programmazione del servizio (Allegato 02) tiene conto della presenza, sul territorio, di n. 16 centri di raccolta sovracomunali e sarà aggiornata dal gestore ACEA anche in funzione delle richieste avanzate dall'utenza nel corso dell'anno 2023.
- ✓ Servizio di lavaggio cassonetti: Il Gestore ACEA provvede in modo costante nel corso dell'anno al lavaggio dei cassonetti, secondo la programmazione riportata sul sito internet dell'azienda

### Centri di raccolta

Sul territorio pinerolese sono presenti 16 centri di raccolta (ecoisole). Possono conferire i loro rifiuti, rispettando il regolamento delle ecoisole disponibile sul sito internet di ACEA (visionabile al seguente link: <https://ambiente.aceapinerolese.it/ubicazione-e-orari/>):

- ✓ tutti i privati Cittadini residenti, domiciliati o comunque intestatari di un'utenza TARI nei 47 Comuni del territorio Acea, iscritti a ruolo TARI, purché si tratti di rifiuti di origine domestica. Per accedere in ecoisola gli utenti devono presentare la propria tessera sanitaria
- ✓ le utenze non domestiche del bacino Acea, limitatamente ai produttori di rifiuti assimilati agli urbani, secondo quanto previsto da ogni singolo regolamento Comunale; il conferimento in ecoisola è subordinato al possesso dell'apposita tessera di riconoscimento

Trattandosi di aree sovracomunali, ogni utente privato può scegliere l'Ecoisola più comoda per il conferimento dei propri rifiuti.

La Figura 3 riporta gli orari di apertura delle ecoisole:

## ORARI DI APERTURA

		lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
<b>AIRASCA</b>	Via Piscina	CHIUSO	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	10,30/12,45	8,30/10,30
<b>CAVOUR</b>	Via Gemerello, 33	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	CHIUSO	10,30/12,45	14,30/16,30
<b>CUMIANA</b>	Via alla Grotta	10,30/12,45	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	13,15/15,30	8,30/10,30 14,30/16,30
<b>FROSSASCO</b>	Via Piscina	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	11,00/13,00
<b>LUSERNA S.G.</b>	Str. raccordo via I Maggio - V.le Matteotti	13,15/15,30	10,30/12,45	10,30/12,45	13,15/15,30	13,15/15,30	11,00/13,00 14,30/16,30
<b>NONE</b>	Via delle Lame	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	13,15/15,30	10,30/12,45	11,00/13,00
<b>PEROSA ARG.</b>	Via Renato Calzi	10,30/12,45	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	CHIUSO	14,30/16,30
<b>PINEROLO</b>	C.so Costituzione, 15	7,45/15,45	7,45/13,15	7,45/15,45	7,45/13,15	7,45/13,15	8,15/13,45 14,15/16,45
<b>PISCINA</b>	Via Rivarossa	13,15/15,30	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	CHIUSO	14,30/16,30
<b>PRAGELATO</b>	B.ta La Ruà	CHIUSO	VEDI NOTA*	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	9,30/12,00
<b>ROURE</b>	Str. Regionale, 23	CHIUSO	VEDI NOTA**	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	13,30/16,00
<b>S. GERMANO C.</b>	Str. Regionale 166 - km 10	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	11,00/13,00
<b>S. SECONDO</b>	Via San Rocco	10,30/12,45	CHIUSO	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	8,30/10,30
<b>VIGONE</b>	Via Mattalia	10,30/12,45	CHIUSO	CHIUSO	13,15/15,30	CHIUSO	8,30/10,30
<b>VILLAFRANCA P.TE</b>	Loc. San Grato	CHIUSO	13,15/15,30	13,15/15,30	CHIUSO	CHIUSO	11,00/13,00 14,30/16,30
<b>VOLVERA</b>	Str. Antica di Orbassano	13,15/15,30	CHIUSO	10,30/12,45	CHIUSO	13,15/15,30	8,30/10,30 14,30/16,30

**Figura 3**

\* L'Ecoisola di Pragelato è aperta il martedì, da maggio a ottobre, dalle 13,30 alle 15,30, secondo il calendario riportato sul sito [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it). È possibile accedere direttamente al calendario dal seguente link: <https://ambiente.aceapinerolese.it/wp-content/uploads/2021/12/Pragelato2022.pdf>

\*\* L'Ecoisola di Roure è aperta il 2° ed il 4° martedì del mese, dalle 10 alle 12, secondo il calendario riportato sul sito [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it). È possibile accedere direttamente al calendario dal seguente link: <https://ambiente.aceapinerolese.it/wp-content/uploads/2021/12/Roure2022.pdf>

### Compostaggio domestico

Su tutto il territorio pinerolese è incentivata la pratica del compostaggio domestico: si tratta di un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino. Nei Comuni che hanno istituito l'Albo compostatori i cittadini possono iscriversi ed usufruire della riduzione prevista sulla TARI.

È prevista in fase di avvio dei nuovi servizi di raccolta con cassonetti a bocche vincolate e riconoscimento utente, la fornitura del composter insieme ad un manuale di istruzioni per l'utilizzo per le utenze che possano o vogliano adottare tale metodo di gestione della frazione organica.

Sul sito di ACEA è possibile trovare informazioni anche su come acquistare il composter al seguente link: <https://ambiente.aceapinerolese.it/richiesta-compostiera/>

### Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento e lavaggio è svolto dal Comune e/o da ACEA secondo le modalità indicate sui singoli siti internet.

ACEA garantisce il servizio di spazzamento e lavaggio delle aree mercatali ed in occasione di fiere secondo le necessità emergenti e dipendenti dagli eventi organizzati.

L'Allegato 03 riporta la tabella contenente il programma di spazzamento e lavaggio strade dei singoli gestori.

### Altri servizi

Laddove attivati dai singoli Comuni e a seguito di loro specifica richiesta, ACEA eroga ulteriori servizi accessori che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- raccolta siringhe abbandonate
- lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali
- pulizia e disinfezione degli orinatoi e delle fontanelle pubbliche
- servizi in occasione di grandi eventi
- rimozione dei rifiuti abbandonati su suolo pubblico
- servizi cimiteriali, limitatamente al recupero rifiuti cimiteriali da esumazioni ed estumulazioni

La Figura 4 riporta la sintesi dei servizi attivi nei singoli Comuni nell'anno 2022.

COMUNE	SERVIZIO											
	Raccolta stradale	Raccolta per "ecopunti"	Nuovi servizi innovativi (fessera di accesso)	Raccolta "porta a porta" utenze non domestiche	Smaltimento	Spazzamento manuale	Raccolta dedicata Cartone, umido, vetro,	Servizio mercatale	Presenza Centri di Raccolta	Raccolta ingombranti domiciliare	Raccolta foglie	Raccolta sfalci
Airasca		X		X	X		X		X			X
Angrogna		X			X							X
Bibiana		X			X		X					X
Bobbio Pellice	X	X			X							X
Bricherasio		X		X	X	X	X					X
Buriasco		X			X		X					X
Campiglione Fenile		X		X	X							X
Cantalupa		X		X	X							X
Cavour		X		X	X		X		X			X
Cercenasco		X		X	X		X					X
Cumiana		X		X	X		X	X				X
Fenestrelle		X			X							X
Frossasco		X		X	X		X		X			X
Garzigliana		X			X							X
Inverso Pinasca		X		X	X							X
Luserna San Giovanni		X		X	X		X		X			X
Lusernetta		X			X							X
Macello		X			X							X
Massello		X			X							X
None		X	X	X	X	X	X	X	X			X
Osasco		X		X	X		X					X
Perosa Argentina		X		X	X				X			X
Perrero		X			X							X
Pinasca		X		X	X							X
Pinerolo		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Piscina		X		X	X		X		X			X
Pomaretto		X			X		X					X
Porte		X		X	X		X					X
Pragelato		X		X	X				X			X
Prali		X			X							X
Pramollo		X			X							X
Prarostino		X			X							X
Roletto		X			X		X					X
Rorà	X	X			X							X
Roure		X			X				X			X
Salza di Pinerolo		X			X							X
San Germano Chisone		X		X	X				X			X
S. Pietro Val Lemina		X			X							X
San Secondo di Pinerolo		X		X	X	X			X			X
Scalenghe		X		X	X		X					X
Torre Pellice		X		X	X			X				X
Usseaux		X		X	X			X				X
Vigone		X	X	X	X		X		X			X
Villafranca Piemonte		X	X	X	X		X		X			X
Villar Pellice		X			X		X					X
Villar Perosa		X		X	X		X					X
Volvera		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Figura 4: servizi attivi



### 3.7 Trasparenza

Il Consorzio ACEA Pinerolese, in qualità di ETC, ACEA Pinerolese Industriale Spa e Comuni, in qualità di Gestori, ciascuno per quanto di propria competenza, mettono a disposizione degli utenti i seguenti strumenti di comunicazione, attraverso i quali possono interfacciarsi per chiedere informazioni o chiarimenti, avanzare richieste, fare proposte, prenotare servizi, inviare reclami.

Dal 01/01/2023 è attivo il numero verde [800.774.749](tel:800.774.749), unico per tutti i Comuni e sempre attivo, al quale si può far riferimento per fare segnalazioni e richiedere informazioni.

I cittadini possono consultare dati ed informazioni sui servizi di igiene ambientale anche dall'app [Junker](#), disponibile per dispositivi Android ed iOS, che, oltre a fornire informazioni generali sulla raccolta differenziata, contiene le indicazioni su ecopunti ed ecoisole e sul compostaggio domestico; l'app permette anche di effettuare segnalazioni, ad esempio di abbandoni, cassonetti rotti, ecc.

Per il solo Comune di Pinerolo è possibile effettuare segnalazioni attraverso l'app [Municipium](#), per la quale si rimanda al sito internet del Comune ( <https://segnalazioni.comune.pinerolo.to.it/it> )

L'[Allegato 04](#) riporta tutti gli altri canali di informazione attivi.

### 3.8 Attività di comunicazione

Il Consorzio, attraverso il contratto di servizio, incarica il gestore ACEA nell'attività di informazione, formazione e sensibilizzazione riguardanti il ciclo di raccolta dei rifiuti. In tale ambito si individuano due macro-aree di intervento:

- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, che comprende attività continuative, svolte sul lungo periodo nell'ambito del Contratto di Servizio, in quanto rispondono ad obiettivi generali e trasversali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in tale ambito:
  - Progetti di educazione ambientale, rivolti a tutte le scuole di ogni ordine e grado del Bacino servito;
  - Campagne di informazione di carattere generale, non soggette a variazione sul lungo periodo, sulla raccolta differenziata e sulla riduzione dei rifiuti;
  - Campagne di informazione in occasione dell'avvio di nuovi servizi o di sostanziali variazioni su quelli esistenti;
  - Visite agli impianti di trattamento, in particolare al Polo Ecologico Acea;
  - Predisposizione ed aggiornamento materiali informativi di base (es. indicazioni sulla raccolta differenziata);
  - Incontri pubblici di formazione ed informazione (es. corsi sulla pratica del compostaggio domestico);
  - Punti informativi in occasione di manifestazioni di particolare rilievo;
  - Aggiornamento sito internet;
  - Rapporti con la stampa, finalizzati a assicurare l'opportuna attenzione mediatica ai progetti di informazione e formazione ed alle notizie di interesse pubblico;
- PROGETTI SPECIALI: vengono attivati a fronte di esigenze specifiche su temi particolari. Essi vengono progettati a cura di ACEA e successivamente sottoposti all'approvazione del Consorzio Acea Pinerolese. Rientrano in tale ambito tutti i progetti, generalmente di durata limitata, mirati a porre rimedio a situazioni di emergenza o comunque dedicati ad uno specifico aspetto del tema generale, quali ad

esempio: campagne di sensibilizzazione sulla qualità di una specifica frazione, comunicazioni a fronte di errori di conferimento ricorrenti ecc...

ACEA mantiene inoltre un rapporto costante e trasparente con la stampa locale, fornendo alle redazioni comunicati relativi alle iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda. ACEA utilizza anche la rete internet, pubblicando sul sito aziendale ([www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it)) tutte le notizie di interesse collettivo.

Tra le iniziative rientranti nella “Comunicazione Istituzione”, si evidenziano:

- Educazione ambientale nelle scuole
- Corsi di compostaggio
- Visite agli impianti del Polo Ecologico

### **3.9 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni**

In base alle indicazioni fornite dalla Delibera ARERA n. 15/2022, il Consorzio ACEA Pinerolese, e quindi i 47 Comuni che ne fanno parte, ha stabilito di posizionarsi nello schema regolatorio I “livello qualitativo minimo”, pertanto gli obblighi di servizio che ne derivano sono i seguenti:

#### Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione.

La presente Carta della qualità dei Servizi è unica per tutto il Bacino Pinerolese e contiene le informazioni riguardanti il rispetto degli standard di qualità del servizio previsti dalla norma. Essa è scaricabile dal sito internet di ciascun ente interessato ed è a disposizione in formato cartaceo presso gli sportelli dei singoli gestori.

#### Modalità di attivazione del servizio

Il servizio di raccolta rifiuti viene attivato congiuntamente all'iscrizione a ruolo TARI presentata dall'utente al Comune, che è il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Le modalità, i tempi di attivazione del servizio e specifica modulistica sono contenuti nel regolamento Tari comunale a cui si rimanda.

Il Comune provvede a dare risposta alla richiesta di attivazione entro 30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta. Le eventuali attrezzature necessarie per la raccolta rifiuti (compresi i servizi dedicati) saranno consegnate da parte di ACEA o del Comune entro 5 giorni lavorativi (10 in caso di necessità di sopralluogo) dalla data di avvenuta iscrizione a ruolo.

#### Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune (Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti).

Le modalità, i tempi di presentazione delle richieste di variazione/cessazione del servizio e specifica modulistica sono contenuti nel regolamento Tari comunale a cui si rimanda.

La cessazione della conduzione od occupazione dei locali e delle aree deve essere comunicata preventivamente al Comune ed ha effetto dal giorno successivo all'ultimo vuotamento registrato sulla chiave elettronica (nel caso di servizio domiciliare esternalizzato con contenitori muniti di appositi sistemi di chiusura e conferimenti controllati) e dal giorno successivo a quello della restituzione o del ritiro dei contenitori consegnati (nel caso di servizi dedicati); specifico riferimento è contenuto nel regolamento Tari comunale.

Le utenze non domestiche che intendono uscire dal servizio pubblico per la raccolta ed avviare a recupero i propri rifiuti attraverso soggetti terzi, devono presentare la richiesta ai sensi del DL 41/21 entro il 30 giugno di ogni anno.

Gli effetti delle richieste di applicazione della riduzione per avvio a recupero di cui all'art. 238, co. 10 D. Lgs. 152/2006 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo alla richiesta.

Il Comune provvede a dare risposta alla richiesta di variazione/cessazione entro 30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta secondo le indicazioni previste nel regolamento Tari comunale.

#### Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

I gestori del servizio registrano tutti i reclami scritti pervenuti dagli utenti e predispongono un'adeguata risposta entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione; specifiche indicazioni sono previste nel regolamento Tari comunale.

Il reclamo scritto per la richiesta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla *home page* del sito internet del Comune o reperibile presso gli sportelli.

Le segnalazioni scritte sono in capo al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti – (G.T.R.U.). Il Consorzio, ai sensi dell'art. 2, comma 2.4 - TQRIF, ha individuato il gestore del servizio ACEA quale responsabile delle seguenti segnalazioni:

- punti di contatto con l'utente (Numero verde)
- gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni relativi a raccolta e trasporto
- gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni relativi a spazzamento e lavaggio strade (laddove l'attività non sia in capo al comune)
- ogni altra richiesta di informazioni non di diretta competenza del G.T.R.U.

L'inoltro della richiesta al gestore competente deve avvenire entro 5 giorni dal ricevimento; nel caso di impossibilità a fornire risposta al cittadino/utente nei termini richiamati il gestore del servizio deve inviare una risposta preliminare con le informazioni in possesso.

#### Servizio telefonico

E' attivo per tutti gli utenti del bacino Pinerolese un numero verde attraverso il quale gli utenti possono richiedere assistenza o informazioni in merito alla TARI o al servizio di raccolta rifiuti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata. E' possibile rivolgersi anche ai contatti telefonici dei singoli Comuni.

I riferimenti telefonici sono riportati nell'Allegato 04 – Canali di informazione.

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

Le modalità e la periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti sono contenuti nel regolamento Tari comunale al quale si rimanda.

#### Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

E' attivo su tutto il territorio del Bacino Pinerolese il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata, organizzato con le seguenti modalità:

- a. I materiali devono essere resi disponibili sul suolo pubblico, nelle adiacenze del proprio numero civico secondo le indicazioni fornite dall'operatore al momento della prenotazione, inerenti data ed ora.
- b. Il numero massimo di pezzi conferibili è di: 5
- c. A titolo esemplificativo sono considerati rifiuti ingombranti:
  - mobili in genere
  - materassi, reti per letti
  - sedie, tavoli
  - poltrone, divani
  - specchi
  - damigiane, grosse taniche
  - giocattoli di grandi dimensioni
  - RAEE di grandi dimensioni
- d. Prenotazione telefonica al seguente numero: 0121.236.400/401 oppure tramite mail al seguente indirizzo: [area.ambiente@aceapinerolese.it](mailto:area.ambiente@aceapinerolese.it)
- e. La calendarizzazione dei servizi è prevista nell'Allegato 02.

#### Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature

Eventuali disservizi connessi a servizio di raccolta rifiuti e spazzamento o alla rottura o malfunzionamento dei cassonetti possono essere segnalati a mezzo posta, *e-mail*, allo sportello (fisico) o attraverso i contatti telefonici di cui al punto 3.7 e all'Allegato 04

ACEA o il Comune, ciascuno per le sue competenze, intervengono nella risoluzione del disservizio entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione (10 giorni in caso sia necessario un sopralluogo o per la riparazione dei cassonetti)

#### Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

La mappa con la dislocazione e la composizione degli ecopunti e delle ecoisole è disponibile sul sito internet di ACEA al link:

<https://ambiente.aceapinerolese.it/raccolta-per-ecopunti/>

<https://ambiente.aceapinerolese.it/raccolta-dedicati/>

<https://ambiente.aceapinerolese.it/ecoisole/>

e sul sito internet del singolo comune.

E' possibile consultare le stesse mappe anche dall'applicazione JUNKER, alla sezione "Mappe", selezionando il Comune di interesse.

#### Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e lavaggio cassonetti

ACEA predispone annualmente il programma di raccolta rifiuti, che viene aggiornato costantemente. La programmazione dettagliata è consultabile sul sito internet di ACEA al link:

<https://ambiente.aceapinerolese.it/raccolta-per-ecopunti/>

<https://ambiente.aceapinerolese.it/raccolta-dedicati/>

Il Consorzio ACEA, attraverso i Comuni, effettua un controllo periodico sul livello di qualità del servizio (corretto uso dei contenitori, pulizia delle piazzuole, verifica del funzionamento, ecc.).

Eventuali interruzioni di servizio vengono registrate e comunicate al Consorzio ACEA e vengono recuperate puntualmente.

#### Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

ACEA predispone lo stesso programma per i Comuni dai quali ha ricevuto l'incarico di svolgere il servizio di spazzamento e lavaggio è consultabile sul sito internet di ACEA al link:

<https://ambiente.aceapinerolese.it/raccolta-spazzamento/>

Il Comune predispone annualmente il programma di spazzamento e lavaggio delle strade; detta programmazione è consultabile sui siti comunali.

Le suddette programmazioni possono essere visionate nell'Allegato 03.

Eventuali interruzioni nel servizio di spazzamento/lavaggio vengono tracciate del singolo gestore e prontamente risolte.

#### Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Eventuali segnalazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta rifiuti possono essere effettuate al numero verde **800.774.749** accessibile sia da rete fissa che da cellulare e attivo 24 ore su 24.

### **3.10 Privacy**

Ogni singolo gestore garantisce agli utenti un trattamento dei dati personali conforme al Regolamento UE 679/2016 e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse alla gestione del servizio e alla richiesta inoltrata. Il trattamento avverrà con mezzi automatici/cartacei e per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita.

I dati potranno essere comunicati a terzi per la gestione del servizio e per adempiere alle richieste degli utenti.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito del Consorzio ACEA e di ogni gestore nell'apposita sezione del loro sito internet - sezione dedicata alla privacy.

La normativa viene altresì applicata dai gestori nell'ambito dell'attività di controllo territoriale (videosorveglianza).

### **3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento**

Agli Utenti (ed ai Comuni) è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nell'Allegato 01, a garanzia della qualità dei servizi resi.

L'impegno di ciascun Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Al momento non vengono pubblicati indicatori sulle prestazioni; il Consorzio, in qualità di Ente Territorialmente Competente, richiede il rilevamento dei principali indicatori ad ogni Gestore già a partire dal 2023, così da poter avere una idonea misurazione del servizio per il primo aggiornamento del documento.

### **3.12 Validità della Carta del servizio**

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, 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, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune, di ACEA Pinerolese Industriale Spa e del Consorzio ACEA Pinerolese, nonché presso gli uffici di ciascun Ente.

## **ALLEGATI**

Allegato 01: ELENCO INDICATORI

Allegato 02: PROGRAMMAZIONE SERVIZIO INGOMBRANTI

Allegato 03: PROGRAMMA DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Allegato 04: ELENCO CANALI DI INFORMAZIONE