



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

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

## Sommario

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

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

## Sezione 1. INQUADRAMENTO GENERALE

### 1.1 PREMESSA

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

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

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

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

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

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

#### 1.2.1 Cos’è e a cosa serve

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.2.2 Definizioni

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

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

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

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

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

**MTR** è il Metodo Tariffario Rifiuti;

**ETC** è l'Ente Territorialmente Competente;

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

### 1.2.3 Principali riferimenti normativi

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

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

#### 1.2.4 I principi fondamentali

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

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

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

##### ❖ **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

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

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

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

##### ❖ **Continuità**

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

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

##### ❖ **Partecipazione**

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

#### ❖ **Efficienza ed efficacia**

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

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

#### ❖ **Cortesia**

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

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

#### ❖ **Accessibilità**

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

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

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

#### ❖ **Semplificazione delle procedure**

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

#### ❖ **Rispetto delle normative e onestà**

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

### **1.2.5 Trasparenza e chiarezza**

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

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

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

### 1.2.6 Privacy

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

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

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

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

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

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

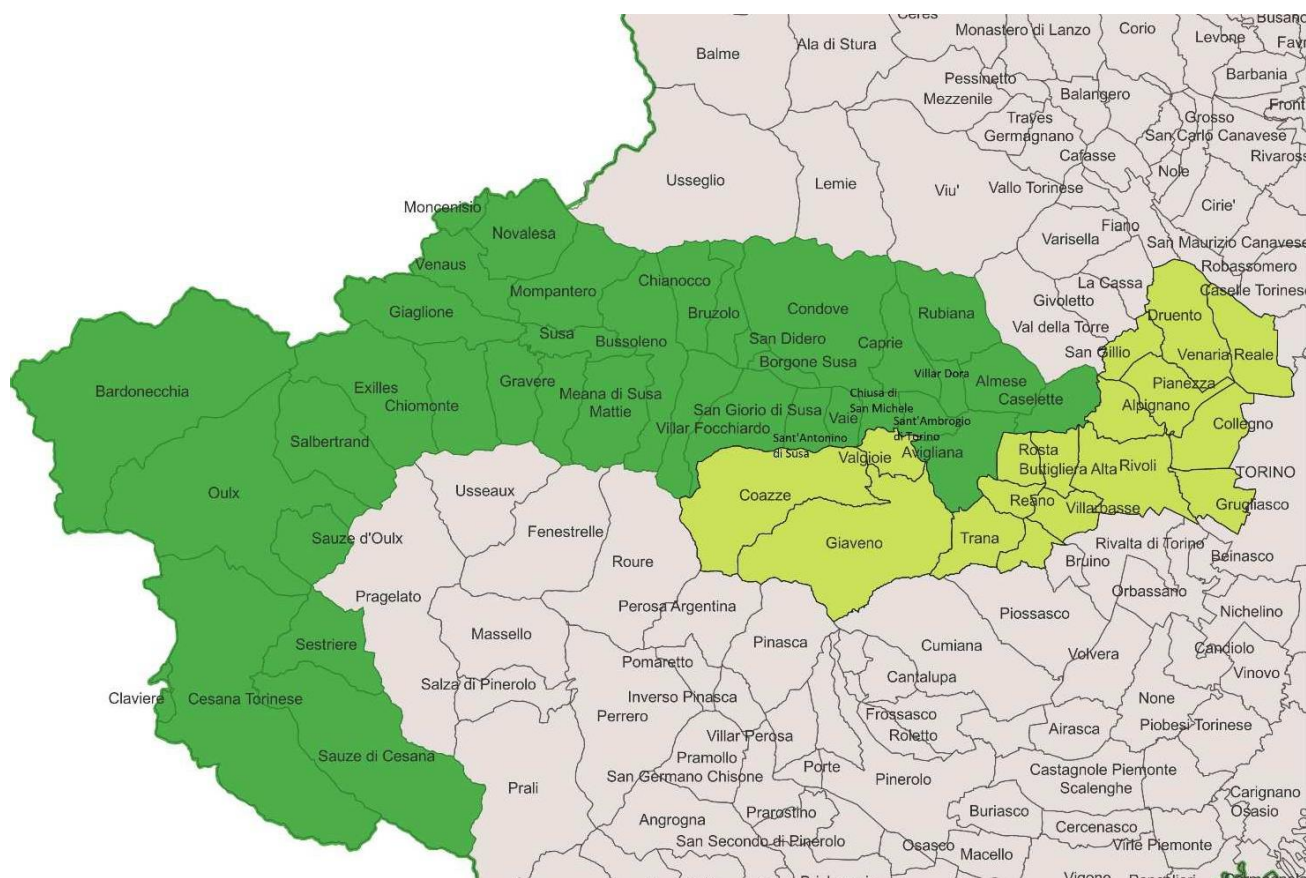
- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
- riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'auto compostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
- trasporto e avvio a specifico trattamento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

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

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

## 1.4 I TERRITORI SERVITI

| <b>Bacino</b> | <b>Area geografica</b>               | <b>N. COMUNI</b> | <b>Superficie [km<sup>2</sup>]</b> | <b>Abitanti al 31/12/2021 (Fonte Istat)</b> | <b>Densità [ab/km<sup>2</sup>]</b> |
|---------------|--------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|
| 15            | Area di Torino ovest e Valle di Susa | 54               | 1.482                              | 331.303                                     | 205,67                             |



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\* SERVIZIO SPAZZAMENTO MANUALE

\*\* SERVIZIO SPAZZAMENTO SU RICHIESTA

## 1.6 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

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

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

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

## 1.7 STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

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

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

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

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

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

## 1.8 DECORRENZA DEL SERVIZIO

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

## Sezione 2. GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.2 VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|                       |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CIDIU SPA</b>      |                                                                                           |
| <b>Sito web</b>       | <a href="http://www.cidiu.it">www.cidiu.it</a>                                                                                                                                |
| <b>Elenco Comuni</b>  | Alpignano, Buttigliera Alta, Coazze, Collegno, Druento, Giaveno, Grugliasco, Pianezza, Reano, Rivoli, Rosta, Sangano, San Gillio, Trana, Valgioie, Venaria Reale, Villarbasse |
| <b>Certificazioni</b> | Iso 9001 (Qualità)<br>Iso 14001 (Ambiente)<br>Iso 45001 (Sicurezza)<br>Iso 27001 (Sicurezza delle informazioni)<br>Iso 37001 (Prevenzione della Corruzione)                   |

### 3.1 SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

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

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

#### 3.1.1 Ecocentri

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

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

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

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

### 3.1.2 Servizi di ritiro su chiamata

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

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

a) i dati identificativi dell'utente:

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

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

#### **Raccolta ingombranti**

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

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

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

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

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

#### **Altri servizi su chiamata**

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

### 3.1.3 Consegna attrezzature

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

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

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

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

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

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

### 3.1.4 Interventi per riparazione contenitori domiciliari

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

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

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

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

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

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

## 3.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

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

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

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

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

### 3.3 ALTRI SERVIZI - LAVAGGIO CASSONETTI E ISPETTORI AMBIENTALI

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

### 3.4 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

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

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

### 3.5 PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 3.5.2 *Programma delle attività di raccolta e trasporto*

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

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

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

### 3.5.4 *Continuità e regolarità del servizio*

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

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

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

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

## 3.6 QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

## 3.7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le richieste di pronto intervento relative a:

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

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

- Forze dell'ordine
- Comune

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

## 3.8 GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

### 3.8.1 Reclamo scritto

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

Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

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

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

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

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

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

### 3.8.2 Richiesta di informazione scritta

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

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

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

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

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

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

### 3.8.3 *Richiesta d'informazione verbale*

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

### 3.8.4 *Contenuti e modalità di risposta*

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

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

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

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

### 3.8.5 *I disservizi*

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

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

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

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

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

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

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

### 3.8.6 Associazioni dei Consumatori

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

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

## Sezione 4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

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

### 4.1 IL NUMERO VERDE

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

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

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

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

#### 4.1.1 I numeri verdi da contattare

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

## 4.2 ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

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

## Sezione 5. MODULI

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

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

## 5.1 Modulo 1

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

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

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

**IL DICHIARANTE** (persona fisica):

|                                                                       |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Cognome</b>                                                        | <b>Nome</b>                                                       |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Nato/a a</b>                                                       | <b>Nato/a il</b>                                                  |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Codice fiscale</b>                                                 | <b>Recapito telefonico</b>                                        |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Indirizzo di residenza</b>                                         | <b>Indirizzo e-mail</b>                                           |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Indirizzo di recapito</b> (se diverso dall'indirizzo di residenza) | <b>Modalità di recapito</b>                                       |
|                                                                       | <input type="checkbox"/> Cartacea <input type="checkbox"/> e-mail |

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

☐ **Nuova attivazione**

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

\_\_\_\_\_

☐ **Cessazione** - indicare il codice utente: \_\_\_\_\_  
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_

☐ **Variazione** - indicare il codice utente: \_\_\_\_\_  
- indicare il codice utenza: \_\_\_\_\_

**CON DECORRENZA A FAR DATA DAL** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

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

|                                                       |                                                         |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico</b> | <b>nel Comune di</b>                                    |
| <br>                                                  | <br>                                                    |
| <b>Tipologia Utenza</b>                               | <b>Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali</b> |
| <input type="checkbox"/> Domestica residente          | <input type="checkbox"/> Proprietà                      |
| <input type="checkbox"/> Domestica non residente      | <input type="checkbox"/> Uso/Usufrutto                  |
|                                                       | <input type="checkbox"/> Locazione                      |
|                                                       | <input type="checkbox"/> Comodato                       |
|                                                       | <input type="checkbox"/> Altro _____                    |

**DATI CATASTALI:**

| Foglio | Particella | Subalterno | Categoria | Classe | Rendita catastale | MQ |
|--------|------------|------------|-----------|--------|-------------------|----|
|        |            |            |           |        |                   |    |
|        |            |            |           |        |                   |    |
|        |            |            |           |        |                   |    |
|        |            |            |           |        |                   |    |
|        |            |            |           |        |                   |    |

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

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

|                               |
|-------------------------------|
| Responsabile del procedimento |
| Istruttore della pratica      |

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

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

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

## 5.2 Modulo 1 bis

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

### -UTENZA NON DOMESTICA-

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

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

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

|                                                                       |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Cognome</b>                                                        | <b>Nome</b>                                                       |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Nato/a a</b>                                                       | <b>Nato/a il</b>                                                  |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Codice fiscale</b>                                                 | <b>Recapito telefonico</b>                                        |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Indirizzo di residenza</b>                                         | <b>Indirizzo e-mail</b>                                           |
|                                                                       |                                                                   |
| <b>Indirizzo di recapito</b> (se diverso dall'indirizzo di residenza) | <b>Modalità di recapito</b>                                       |
|                                                                       | <input type="checkbox"/> Cartacea <input type="checkbox"/> e-mail |

**SOCIETA' – ASSOCIAZIONE – ENTE NON COMMERCIALE:**

|                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>Denominazione/Ragione sociale</b> | <b>Domicilio Fiscale</b> |
|                                      |                          |
| <b>Codice Fiscale</b>                | <b>Partita IVA</b>       |
|                                      |                          |
| <b>E-mail</b>                        | <b>Pec</b>               |
|                                      |                          |

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

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| <b>Cognome</b>        | <b>Nome</b>                |
|                       |                            |
| <b>Codice Fiscale</b> | <b>Indirizzo residenza</b> |
|                       |                            |
| <b>E-mail</b>         | <b>Recapito telefonico</b> |
|                       |                            |

ALTRI CONTITOLARI:

| Cognome e Nome | Codice Fiscale | % possesso |
|----------------|----------------|------------|
|                |                |            |
| Cognome e Nome | Codice Fiscale | % possesso |
|                |                |            |
| Cognome e Nome | Codice Fiscale | % possesso |
|                |                |            |

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

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

**CON DECORRENZA A FAR DATA DAL** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

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

| Ubicazione locali o aree: Via/Piazza/N° civico                                                                                                                                                                                                                                                                                 | nel Comune di                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |
| Attività prevalentemente svolta nei locali                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Titolo di possesso/occupazione/detenzione locali                                    |
| <input type="checkbox"/> Agricola<br><input type="checkbox"/> Industriale<br><input type="checkbox"/> Artigianale<br><input type="checkbox"/> Commerciale<br><input type="checkbox"/> Di Servizio<br><input type="checkbox"/> Associazione o Ente simile<br><input type="checkbox"/> Professionista iscritto ad Albi o Collegi | Descrizione attività:<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>Codice Ateco:<br>_____ |

**DATI CATASTALI:**

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

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

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

| A | Foglio | Particella | Subalterno | Categoria | Classe | Rendita catastale | MQ* |
|---|--------|------------|------------|-----------|--------|-------------------|-----|
|   |        |            |            |           |        |                   |     |
|   |        |            |            |           |        |                   |     |
|   |        |            |            |           |        |                   |     |
|   |        |            |            |           |        |                   |     |

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

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

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

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

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

**TITOLO DI POSSESSO, OCCUPAZIONE O DETENZIONE DEI LOCALI:**

☐ Proprietà
 ☐ Uso/Usufrutto
 ☐ Locazione
 ☐ Comodato

☐ Altro (specificare): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_  
 Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_
 Firma \_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_
 Firma \_\_\_\_\_

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

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

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

### 5.3 Modulo 2

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

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

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

|                                                                       |                            |                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cognome e Nome</b>                                                 |                            |                                                                                                                                                                |
|                                                                       |                            |                                                                                                                                                                |
| <b>Codice fiscale</b>                                                 | <b>Recapito telefonico</b> | <b>E-mail</b>                                                                                                                                                  |
|                                                                       |                            |                                                                                                                                                                |
| <b>Indirizzo di residenza</b>                                         |                            |                                                                                                                                                                |
|                                                                       |                            |                                                                                                                                                                |
| <b>Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza)</b> |                            | <b>Modalità di recapito</b>                                                                                                                                    |
|                                                                       |                            | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Cartaceo <input type="checkbox"/></span> <span>e-mail <input type="checkbox"/></span> </div> |

☐ porge il seguente **reclamo**:

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

Modalità di accredito dell'importo addebitato/non dovuto:

---

---

---

---

---

---

Si allega:

- ☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità  
☐ \_\_\_\_\_

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_

Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_

Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

---

---

---

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

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

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

## 5.4 Modulo 3

## RECLAMO/DISSERVIZIO E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

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

☐ Mail: [segreteria@acselspa.it](mailto:segreteria@acselspa.it)

☐ Pec: [acselspa@legpec.it](mailto:acselspa@legpec.it)

➤ CIDIU SpA - Via Torino 9 – Collegno

☐ Sportello fisico: Via Torino 9 - Collegno

☐ Mail: [numeroverde@cidiu.it](mailto:numeroverde@cidiu.it)

☐ Pec: [gruppcidiu@cert.cidiu.it](mailto:gruppcidiu@cert.cidiu.it)

| Cognome e Nome                                                 |                     |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                     |                                                                   |
| Codice fiscale                                                 | Recapito telefonico | E-mail                                                            |
|                                                                |                     |                                                                   |
| Indirizzo di residenza                                         |                     |                                                                   |
|                                                                |                     |                                                                   |
| Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza) |                     | Modalità di recapito                                              |
|                                                                |                     | Cartaceo <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> |

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DI RECLAMO** (crocettare il caso specifico):

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

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

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

- ☐ Altro
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DELLA SEGUENTE INFORMAZIONE:**

---



---



---



---

Si allega:

- ☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità  
☐ \_\_\_\_\_

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_  
 Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_  
 Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_  
 Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

---



---



---

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

## 5.5 Modulo 4

# INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

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

☐ Mail: [segreteria@acselspa.it](mailto:segreteria@acselspa.it)

☐ Pec: [acselspa@legpec.it](mailto:acselspa@legpec.it)

➤ CIDIU SpA - Via Torino 9 – Collegno

☐ Sportello fisico: Via Torino 9 - Collegno

☐ Mail: [numeroverde@cidiu.it](mailto:numeroverde@cidiu.it)

☐ Pec: [gruppcidiu@cert.cidiu.it](mailto:gruppcidiu@cert.cidiu.it)

| Cognome e Nome                                                 |                     |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                     |                                                                   |
| Codice fiscale                                                 | Recapito telefonico | E-mail                                                            |
|                                                                |                     |                                                                   |
| Indirizzo di residenza                                         |                     |                                                                   |
|                                                                |                     |                                                                   |
| Indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di residenza) |                     | Modalità di recapito                                              |
|                                                                |                     | Cartaceo <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> |

SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA DI INTERVENTO** (crocettare il caso specifico):

Rottura di:

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

Adesivo assente:

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

---



---



---



---

Si allega:

- ☐ copia del documento di identità del richiedente in corso di validità  
☐ \_\_\_\_\_

**Compilazione riservata all'Ufficio**

Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione: \_\_\_\_\_

Codice identificativo della prestazione: \_\_\_\_\_

Codice utente (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Codice utenza (solo per variazione o cessazione): \_\_\_\_\_

Data ricevimento richiesta: \_\_\_\_\_

Causa eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Responsabile del procedimento

Istruttore della pratica

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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