



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

**(art. 5 Allegato A Delibera Arera 15/2022 -TQRIF)**

**Edizione 2023-2025**

# Indice generale

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	3
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. INFORMAZIONI SUI GESTORI.....	4
4. TERRITORI SERVITI .....	5
5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO .....	6
6. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI.....	7
7. PRINCIPI DEI GESTORI.....	7
8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI .....	8
8.1 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti .....	8
8.2 Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade .....	11
8.3 Servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .....	12
9. TRASPARENZA.....	14
10. OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ .....	15
10.1 Carta della qualità del servizio .....	15
10.2 Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	16
10.3 Variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	16
10.4 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....	17
10.5 Sportello fisico e online.....	18
10.6 Servizio telefonico.....	18
10.7 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e accredito degli importi non dovuti.....	19
10.8 Ritiro ingombranti su chiamata .....	19
10.9 Disservizi e riparazione contenitori raccolta porta a porta .....	20
10.10 Programma di raccolta e trasporto rifiuti urbani .....	20
10.11 Programma di spazzamento e lavaggio delle strade .....	21
10.12 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	21
11. PRIVACY .....	22
12. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	22
13. IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI .....	22
13.1 La campagna di Customer Satisfaction del 2022 .....	24
13.2 Le attività previste nel 2023 .....	25

# 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è, ai sensi dell'art. 1.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito TQRIF), approvato con Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 s.m.i., *“il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*.

Ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Ai sensi dell'art. 7 comma 1 della Legge Regione Piemonte n. 1 del 10/01/2018, l'Ente territorialmente competente nel Bacino 13 (Chierese) è il Consorzio Chierese per i Servizi.

Ai sensi dell'art. 5.2 del TQRIF, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione rifiuti (di seguito TITR), approvato con Deliberazione Arera n. 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019, sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La presente Carta della qualità è stata redatta ed articolata sulla base dello schema pubblicato da IFEL - Fondazione Anci in data 28 luglio 2022.

## 2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”;

- D.L 30/07/1999 n°286 art.11 comma 1: prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- Legge 14 novembre 1995, n. 481: affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori;

- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 (legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) e D.L. 24 gennaio 2012 n. 1: impongono al soggetto gestore di emanare una “*Carta della qualità dei servizi*” recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e i diritti, anche di natura risarcitoria, che l'utente può esigere nei confronti del gestore.

-Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani;

-Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 3. INFORMAZIONI SUI GESTORI

Ai sensi del TQRIF, 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.

In particolare si definisce:

- GRT (gestore della raccolta e trasporto): il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
- GSL (gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade): il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- GTRU (gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti): 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;

Nel territorio del Consorzio Chierese operano i seguenti gestori:

#### GRT e GSL

- ETAmbiente S.p.A., Via Rocca Tedalda, 435 – 50136 Firenze
- Cooperativa Sociale P.G. Frassati di P.L. s.c.s. E.T.S., Strada Comunale della Pellerina, 22/7 – 10146 Torino
- De Vizia Transfer S.p.A., Via Duino 136 – 10127 Torino

#### GTRU

- Consorzio Chierese per i Servizi, Strada Fontaneto 119 – 10023 Chieri (TO)
- Comuni di Andezeno, Isolabella, Marentino, Mombello, Moncucco, Montaldo, Moriondo, Pavarolo, Pralormo

## 4. TERRITORI SERVITI

Il Consorzio Chierese per i Servizi, ai sensi degli Allegati A-bis e A-ter della L.R. 1/2018, è l'Ente territorialmente competente relativamente ai seguenti 19 Comuni: Andezeno, Arignano, Baldissero T.se, Cambiano, Carmagnola, Chieri, Isolabella, Marentino, Mombello di Torino, Moncucco T.se, Montaldo T.se, Moriondo, Pavarolo, Pecetto T.se, Pino T.se, Poirino, Pralormo, Riva presso Chieri, Santena.

Ai sensi dell'art. 1.1 del TQRIF, ogni Comune consorziato corrisponde ad una "gestione", ossa ad un territorio sul quale si applica la medesima tariffa TARI.

Tuttavia, poiché l'affidamento dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti urbani e spazzamento e lavaggio strade è gestita in forma unitaria, fino al 28 febbraio 2028, per conto del Consorzio Chierese (stazione appaltante), a seguito di gara d'appalto europea ad evidenza pubblica, da parte del R.T.I. formato da ETAmbiente, Cooperativa Frassati e De Vizia Transfer, la presente Carta si riferisce all'intero territorio.

Nello specchio sottostante sono indicati i gestori per i 19 Comuni consorziati:

<b>Comune</b>	<b>GRT</b>	<b>GSL</b>	<b>GTRU</b>
Andezeno	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Andezeno
Arignano	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Baldissero T.se	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Cambiano	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Carmagnola	De Vizia Transfer	De Vizia Transfer	Consorzio Chierese
Chieri	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Isolabella	De Vizia Transfer	De Vizia Transfer	Comune di Isolabella
Marentino	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Marentino
Mombello	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Mombello
Moncucco	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Moncucco
Montaldo	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Montaldo
Moriondo	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Moriondo
Pavarolo	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Comune di Pavarolo
Pecetto T.se	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Pino T.se	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Poirino	De Vizia Transfer	De Vizia Transfer	Consorzio Chierese
Pralormo	De Vizia Transfer	De Vizia Transfer	Comune di Pralormo
Riva presso Chieri	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese
Santena	ETAmbiente – Coop. Frassati	ETAmbiente – Coop. Frassati	Consorzio Chierese

## 5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Nello specchio sottostante sono indicati il posizionamento delle 19 “gestioni” (Comuni) nella matrice degli schemi regolatori, ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF, e la delibera dell’Assemblea Consortile con cui il posizionamento è stato approvato.

<b>Comune</b>	<b>Schema regolatorio</b>	<b>Delibera A.C.</b>
Andezeno	Schema II	n. 12 del 26 aprile 2022
Arignano	Schema II	n. 13 del 26 aprile 2022
Baldissero T.se	Schema II	n. 14 del 26 aprile 2022
Cambiano	Schema II	n. 15 del 26 aprile 2022
Carmagnola	Schema II	n. 16 del 26 aprile 2022
Chieri	Schema II	n. 17 del 26 aprile 2022
Isolabella	Schema II	n. 18 del 26 aprile 2022

Marentino	Schema II	n. 19 del 26 aprile 2022
Mombello	Schema II	n. 20 del 26 aprile 2022
Moncucco	Schema II	n. 21 del 26 aprile 2022
Montaldo	Schema II	n. 22 del 26 aprile 2022
Moriondo	Schema II	n. 23 del 26 aprile 2022
Pavarolo	Schema II	n. 24 del 26 aprile 2022
Pecetto T.se	Schema II	n. 25 del 26 aprile 2022
Pino T.se	Schema II	n. 26 del 26 aprile 2022
Poirino	Schema II	n. 27 del 26 aprile 2022
Pralormo	Schema II	n. 28 del 26 aprile 2022
Riva presso Chieri	Schema II	n. 11 del 26 aprile 2022
Santena	Schema II	n. 29 del 26 aprile 2022

## 6. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI

Nello specchio sottostante sono riportate le certificazioni ottenute dai gestori inerenti il tema della qualità:

Gestore	UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema qualità)	UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema gestione ambientale)	ISO 45001:2018 (Sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro)	SA 8000:2014 (Sistema gestione responsabilità sociale)
ETAmbiente	X	X	X	X
Cooperativa Frassati	X	X	X	X
De Vizia Transfer	X	X	X	X

## 7. PRINCIPI DEI GESTORI

Tutti i gestori si ispirano ai seguenti principi nell'espletamento delle proprie attività ed ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- *Eguaglianza*: L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. I gestori si impegnano a far sì che nell'erogazione dei servizi non venga compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
- *Imparzialità*: I gestori ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- *Continuità*: I gestori garantiscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori si impegnano ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute

e della sicurezza dell'utente.

- *Partecipazione*: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del gestore ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano. Esso può inoltre formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.
- *Efficienza ed efficacia*: I gestori si impegnano a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- *Cortesia*: i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono pertanto tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.
- *Qualità e tutela dell'ambiente*: I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

## **8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

In questa sessione sono descritti sinteticamente i servizi erogati dai gestori.

### **8.1 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti**

La raccolta differenziata porta a porta che attualmente è il principale sistema di raccolta in tutto il territorio del Consorzio Chierese per i Servizi. I contenitori destinati alla raccolta dei rifiuti urbani sono forniti a cura del GRT ad ogni singola utenza ed hanno una capacità compresa tra 10 litri e 1.100 litri; il volume dei contenitori assegnati è dimensionato in funzione del numero totale degli occupanti della singola utenza. Tali contenitori sono collocati all'interno di aree private di pertinenza dell'utente o del condominio. L'esposizione dei cassonetti sul suolo pubblico per la raccolta da parte dei mezzi del GRT è a carico degli utenti e avviene in base a uno specifico calendario fornito dal Consorzio; tale calendario è disponibile sul sito del Consorzio e ne esiste una versione cartacea reperibile dall'utente negli Ecosportelli; è anche previsto l'invio cartaceo a domicilio a tutti gli utenti.

La raccolta porta a porta avviene per le seguenti frazioni merceologiche:

- frazione non recuperabile;
- frazione organica;
- frazione costituita da imballaggi in vetro;
- frazione costituita da imballaggi in plastica e metalli;



- frazione costituita da carta, cartone e tetrapak;
- sfalci e potature

Per ciascuna tipologia di raccolta sono utilizzati cassonetti e/o sacchi dedicati, aventi specifiche colorazioni a seconda del materiale a cui sono destinati. Con l'obiettivo di informare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, il Consorzio ha realizzato del materiale informativo in distribuzione sul territorio presso gli Ecosportelli e pubblicato sul proprio sito web.

Sul calendario, oltre alle raccolte giorno per giorno nell'area di riferimento, sono indicate alcune informazioni essenziali:

- i numeri utili da contattare per il ritiro a domicilio degli ingombranti
- gli orari dell'Ecosportello del comune di riferimento
- l'indirizzo e gli orari del centro di raccolta di riferimento
- le procedure da seguire per richiedere la sostituzione dei contenitori danneggiati
- le modalità e i tempi per effettuare le segnalazioni di mancata raccolta

Per consultare i calendari della raccolta porta a porta si invita a visitare la sezione dedicata [Calendari raccolta - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#)

E' disponibile inoltre, sul sito [La tua differenziata - Home](#), una progressive Web App, sviluppata dalla Città metropolitana di Torino in collaborazione con i Consorzi di Bacino ed i GRT del territorio dove è possibile consultare i calendari dei passaggi del porta a porta e ricevere sul cellulare le notifiche sui passaggi, ma anche visualizzare i punti riduci e riusa, esercizi commerciali, associazioni, laboratori, presso i quali è possibile effettuare acquisti di prodotti senza imballaggi, far riparare oggetti e manufatti, donare oggetti dismessi e impegnarsi attivamente contro la lotta allo spreco alimentare.

Per maggiori informazioni sulla raccolta porta a porta si invita a visitare la sezione dedicata [Aree Tematiche - La raccolta - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#).

Presso l'Ufficio Distribuzione del GRT è possibile:

- Sostituire i contenitori danneggiati.
- Modificare la dotazione dei contenitori in riduzione di capacità.
- Modificare la dotazione dei contenitori in aumento di capacità

Per maggiori informazioni sulla modifica dotazione dei contenitori, orari ed ubicazione dell'Ufficio Distribuzione si invita a visitare la sezione dedicata [Come fare per - Modifica dotazione Contenitori - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#)

I sacchetti gialli in plastica per la raccolta imballaggi in plastica e metalli sono reperibili presso la sede del Consorzio e gli Ecosportelli. Da aprile 2014 il Consorzio ha posizionato alcuni distributori automatici dei sacchetti per la raccolta differenziata degli imballaggi in plastica e metalli. Il distributore consente alle

utenze domestiche il prelievo con il semplice utilizzo della tessera sanitaria dell'intestatario dell'utenza o di un familiare.

Per maggiori informazioni sulla distribuzione dei sacchetti gialli si invita a visitare la sezione dedicata [Come fare per - Ritiro sacchi gialli - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#)

Il GRT garantisce ai cittadini anche il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti. Tali rifiuti sono costituiti da tutti quei rifiuti domestici che per dimensioni non possono essere posti nei contenitori forniti alle utenze; apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) come ad esempio frigoriferi, surgelatori, congelatori, televisori, computer, lavatrici, lavastoviglie e condizionatori, altri beni durevoli e mobilio.

Il servizio di raccolta può avvenire a domicilio, mediante scarrabili itineranti e/o mediante il conferimento da parte dell'utenza presso il Centro di Raccolta.

Nel caso di raccolta a domicilio l'utente dovrà prenotare telefonicamente il servizio al numero verde dei GRT. All'atto della prenotazione l'utente dovrà comunicare il nominativo, il luogo dell'intervento, il recapito telefonico, la tipologia e il quantitativo del materiale da conferire. Per ogni prenotazione l'utente potrà richiedere al massimo il prelievo di n° 5 ingombranti. Il giorno previsto per la raccolta, il materiale è posto dagli utenti all'esterno, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta.

Per maggiori informazioni sulla raccolta ingombranti si invita a visitare la sezione dedicata [Aree Tematiche - La raccolta - Rifiuti ingombranti - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#)

Le seguenti tipologie di rifiuto sono invece raccolte con modalità differenti dalla raccolta porta a porta: contenitori dedicati sul territorio (abiti e accessori di abbigliamento), presso alcuni esercizi commerciali (farmaci, pile, RAEE) e/o presso i centri di raccolta comunali, è possibile raccogliere in modo differenziato e avviare a recupero altre tipologie di rifiuto:

- indumenti usati: il servizio di raccolta è svolto mediante appositi contenitori di colore bianco, dislocati sul territorio o nei Centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da pile e batterie: la raccolta avviene mediante appositi contenitori da 120 litri di colore giallo posti presso i rivenditori dei beni da cui derivano i rifiuti raccolti (es. negozi, supermercati, ecc.) o presso i Centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da farmaci e medicinali: la raccolta avviene mediante appositi contenitori da 120 litri di colore bianco posti presso i rivenditori dei beni cui derivano i rifiuti raccolti (es. farmacie, ambulatori etc.) o presso i Centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da contenitori per le vernici, oli esausti minerali, oli e grassi commestibili, accumulatori per auto, lampade a scarica e tubi catodici: la raccolta avviene presso i Centri di Raccolta;

Per maggiori informazioni sulle altre raccolte differenziate si invita a visitare la sezione dedicata [Uffici e Servizi - Servizi - Altre Raccolte Differenziate - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#).

I Centri di Raccolta (CDR) sono aree recintate, attrezzate e custodite, in cui i cittadini possono conferire le diverse tipologie di rifiuto di provenienza domestica e/o commerciale che non possono essere conferiti ai cassonetti della normale raccolta, nei limiti indicati nei rispettivi regolamenti comunali.

I Centri di Raccolta attivi nel territorio del Consorzio Chierese sono 7 e servono tutti i 19 Comuni, quattro CDR sono multicomunali. Il conferimento dei rifiuti nei centri di raccolta è gratuito per tutti i cittadini residenti all'interno dei Comuni serviti dal Centro.

Per maggiori informazioni su ubicazione, orari e rifiuti conferibili nei Centri di Raccolta si invita a visitare la sezione dedicata: [Uffici e Servizi - Servizi - Centri di Raccolta - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](http://www.ccs.to.it/uffici-e-servizi-servizi-centri-di-raccolta-consorzio-chierese-per-i-servizi).

## **8.2 Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade**

Il GSL provvede alle seguenti operazioni:

- spazzamento manuale e svuotamento cestini: lo spazzamento riguarda marciapiedi, strade, vie, piazze, giardini, aiuole, parchi, aree di parcheggio veicolare, fermate dei mezzi di trasporto e prevede la rimozione sistematica dei rifiuti con la frequenza minima indicata negli allegati dei singoli Comuni interessati al servizio. L'operatore addetto allo spazzamento manuale deve anche effettuare la pulizia e la disinfezione delle fontanelle;
- spazzamento meccanizzato: viene effettuato con l'impiego di mezzi autospazzatrici idonee ad asportare sabbia e ogni altro rifiuto presente;
- spazzamento misto: deve essere svolto con le modalità dello spazzamento manuale e meccanizzato ad esclusione dello svuotamento dei cestini.

Il Consorzio Chierese ha individuato gli standard qualitativi di spazzamento manuale e misto, che sono il livello qualitativo della pulizia e delle strade e dei cestini stradali che il GSL deve garantire e si classificano in:

- Livello buono: strada e marciapiede puliti, privi di qualsiasi tipo di rifiuto (sacchetti, cartacce, escrementi, foglie, ecc..). I cestini hanno un volume residuo utilizzabile superiore al 20% del volume totale.
- Livello sufficiente: strada e marciapiede sufficientemente puliti con nessun sacchetto, moderate quantità di cartacce o mozziconi di sigaretta, con erbacce e foglie in quantità moderata. Il volume residuo utilizzabile dei cestini è compreso tra il 5% ed il 20% del volume totale.
- Livello insufficiente: strada e marciapiede sporchi con rilevanti quantità di rifiuti, cartacce, escrementi e erbacce e foglie in quantità moderata. Il volume residuo utilizzabile dei cestini stradali è inferiore al 5% del volume totale.

- Livello scadente: strada e marciapiede molto sporchi con notevoli quantità di rifiuti, cartacce, escrementi, con presenza di erbacce o foglie in quantità rilevanti. I cestini hanno un volume residuo utilizzabile inferiore al 5%.

I livelli qualitativi sono costantemente monitorati e controllati dal Consorzio Chierese. Tutte le zone del territorio del Consorzio Chierese per i Servizi a cui è assegnato un livello qualitativo sono suddivise in unità di monitoraggio (di lunghezza pari a circa 250 m) che l'incaricato al controllo dovrà prendere in esame durante cicli di verifica effettuati fino a 4 volte l'anno in ogni Comune. Percorrendo ciascuna unità di monitoraggio, l'addetto compila la griglia di valutazione della qualità dell'igiene urbana assegnando livelli qualitativi ottenuti per comparazione con gli standard precedentemente elencati.

Per informazioni di dettaglio sulle aree spazzate, relative frequenze di spazzamento ed i relativi livelli qualitativi da raggiungere si invita a visitare la sezione dedicata: [Servizio di Spazzamento e Lavaggio - Calendario e orari del servizio spazzamento e lavaggio - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#).

### **8.3 Servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Nei Comuni in cui il GTRU è il Consorzio Chierese (Arignano, Baldissero T.se, Cambiano, Carmagnola, Chieri, Pecetto T.se, Pino T.se, Poirino, Riva presso Chieri e Santena), è applicata la TARI puntuale. La tassa sui rifiuti (di seguito TARI), istituita dalla Legge 27 dicembre 2013, n.° 147, è dovuta da chiunque possieda, occupi o detenga qualsiasi tipo di locale suscettibile di produrre rifiuti urbani.

La TARI puntuale è composta di quota fissa e quota variabile. Per le utenze domestiche (residenze civili) la quota fissa è calcolata in base ai metri quadrati dell'abitazione (comprensivi di cantina, garage ed altre pertinenze se presenti) e al numero degli occupanti mentre la quota variabile è calcolata in base al numero di svuotamenti relativi ai contenitori dei rifiuti non recuperabili.

Per le utenze non domestiche (attività commerciali, industriali, artigianali, uffici e altri) la quota fissa della TARI puntuale viene calcolata in base alla categoria assegnata (tramite i codici ISTAT delle attività) e ai metri quadrati di superficie occupata; la quota variabile in base al numero di svuotamenti dei contenitori dei rifiuti non recuperabili e ai volumi dei contenitori di carta, vetro e organico in dotazione.

Il Consorzio Chierese dei Servizi provvede alla precompilazione ed alla postalizzazione del modello di pagamento relativo alla TARI puntuale.

L'utente riceve a casa, almeno 15 giorni prima della data della prima scadenza, un avviso di pagamento annuale, diviso in due o più rate (modello F24) specifiche per ogni Comune. La fattura di acconto TARI corrisponde ad una percentuale (di norma il 100%) dell'importo all'anno precedente; l'anno successivo verrà emesso un documento di conguaglio elaborato sulla base dei dati effettivamente rilevati nell'anno di competenza. L'importo risultante da tale calcolo potrà essere in aumento o in riduzione dell'importo dovuto

per l'anno successivo oppure sarà oggetto di specifici avvisi di pagamento e o di rimborso.

La quota variabile può essere ridotta di una percentuale variabile in ogni Comune a tutti gli utenti che praticano il compostaggio, cioè che procedono direttamente al recupero della frazione organica o anche della frazione di sfalci e potature con formazione di compost riutilizzabile nella pratica agronomica.

I Comuni a TARI puntuale possono personalizzare l'allegato 3 del “*Regolamento consortile per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI)*” in merito a agevolazioni ed esenzioni. Alcuni Comuni ad esempio hanno deciso di utilizzare le fasce di reddito presentate tramite ISEE per apportare riduzioni sulla parte fissa o variabile.

Tutte le operazioni inerenti la TARI (attivazione, cessazione, variazione utenza, presentazione istanze per concessione ed erogazione di riduzioni) possono essere svolte presso gli Ecosportelli.

Per informazioni di dettaglio sulle TARI puntuale, consultare le tariffe deliberate e le riduzioni/agevolazioni previste si invita a visitare la sezione dedicata: [Uffici e Servizi - Servizi - Tari - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#).

Il Consorzio Chierese per i Servizi mette a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto nei quali garantisce una completa informazione sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti. Le modalità adottate dal Consorzio per garantire una corretta informazione degli utenti sono:

1) Sportello online: <http://www.ccs.to.it/SportelloOnline>; all'interno sono reperibili e compilabili online i moduli per attività quali, per esempio, l'attivazione, la variazione e la cessazione di un utenza.

2) Numero Verde 800 911 913

3) Sportello fisico centrale presso la sede operativa in Strada Fontaneto, 119 Chieri (TO):

Tel. 011.9414343 - Orari di apertura:

- Dal lunedì al giovedì 8.30- 12.30 e 14.00- 17.00
- Venerdì' 8.30- 12.30

3) I recapiti e-mail del CCS sono:

Posta elettronica certificata: [ccs@postecert.it](mailto:ccs@postecert.it)

Generale Consorzio: [ccs@ccs.to.it](mailto:ccs@ccs.to.it)

Ufficio Tariffa: [tariffa@ccs.to.it](mailto:tariffa@ccs.to.it)

4) Sportelli fisici (Ecosportelli) decentrati nei 10 Comuni gestiti:

Per informazioni di dettaglio su ubicazione, orari e modalità di accesso agli Ecosportelli, si invita a visitare la sezione dedicata [Uffici e Servizi - Articolazione Uffici - Ecosportelli - Consorzio Chierese per i servizi \(ccs.to.it\)](#).

Nei Comuni in cui il GTRU è il singolo Comune, la TARI applicata è di tipo presuntivo. La tariffa è proporzionale esclusivamente, per le utenze domestiche, alla superficie dell'immobile e al numero dei componenti il nucleo familiare, per le utenze non domestiche, alla superficie dell'immobile e al tipo di attività esercitata.

In tali Comuni i canali di contatto sono i seguenti:

<b>Comune</b>	<b>Sito web</b>	<b>Sportello fisico</b>	<b>Indirizzo mail</b>
Andezeno	<a href="#">Imposta Unica Comunale (IUC) - Comune di Andezeno</a>	Piazza Italia n. 3	<a href="mailto:r.bechis@comune.andezeno.to.it">r.bechis@comune.andezeno.to.it</a>
Isolabella	<a href="#">Comune di Isolabella - TRIBUTI</a>	Piazza Cavour n. 1	<a href="mailto:ragioneria@comune.isolabella.to.it">ragioneria@comune.isolabella.to.it</a>
Marentino	<a href="#">Comune di Marentino - Finanziario - Tributi</a>	Piazza Umberto I n. 1	<a href="mailto:contabilita@comune.marentino.to.it">contabilita@comune.marentino.to.it</a>
Mombello	<a href="#">Comune di Mombello di Torino - CONTABILITA' E FINANZE</a>	Via Castello 4	<a href="mailto:sereteria@comune.mombelloditorino.to.it">sereteria@comune.mombelloditorino.to.it</a>
Moncucco	<a href="#">Comune di Moncucco Torinese - Come fare per - TARI</a>	Via Mosso 4	<a href="mailto:comune@comune.moncucco.asti.it">comune@comune.moncucco.asti.it</a>
Montaldo	<a href="#">Pagamento Tassa Rifiuti (TARI) - Comune di Montaldo Torinese</a>	Via Trinità 17	<a href="mailto:tributi@comune.montaldotorinese.to.it">tributi@comune.montaldotorinese.to.it</a>
Moriondo	<a href="#">Comune di Moriondo Torinese - Ufficio tributi</a>	Piazza Vittorio Veneto 1	<a href="mailto:ragioneria@comune.moriondo.to.it">ragioneria@comune.moriondo.to.it</a>
Pavarolo	<a href="#">Pagamento Tassa Rifiuti (TARI) - Comune di Pavarolo</a>	Via Barbacana n. 2	<a href="mailto:ragioneria@comune.pavarolo.to.it">ragioneria@comune.pavarolo.to.it</a>
Pralormo	<a href="#">Pagamento Tassa Rifiuti (TARI) - Comune di Pralormo</a>	Via Umberto I n. 16	<a href="mailto:finanziaria@comune.pralormo.to.it">finanziaria@comune.pralormo.to.it</a>

Infine si riportano di seguito i canali di contatto dei GRT/GSL:

<b>Gestore</b>	<b>Sportello online</b>	<b>Numero Verde utenti</b>	<b>Sportello fisico</b>	<b>Indirizzo mail</b>
ETAmbiente	<a href="http://www.chieresedifferenzia.it">www.chieresedifferenzia.it</a>	800 - 843464	Strada Fontaneto n. 119 – Chieri (TO)	<a href="mailto:cch.piemonte@etaspa.com">cch.piemonte@etaspa.com</a>
Coop. Frassati	<a href="http://www.chieresedifferenzia.it">www.chieresedifferenzia.it</a>	800 - 843464		<a href="mailto:cch.piemonte@etaspa.com">cch.piemonte@etaspa.com</a>
De Vizia Transfer	<a href="http://www.deviziachierese.it">www.deviziachierese.it</a>	800 - 901925		<a href="mailto:info@deviziachierese.it">info@deviziachierese.it</a>

## 9. TRASPARENZA

Nello specchio seguente sono indicati i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla

trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (TITR), che i gestori hanno l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*:

<b>Gestore</b>	<b>URL sezione trasparenza ARERA</b>
Consorzio Chierese per i Servizi ETAmbiente	<a href="http://www.ccs.to.it/aree-tematiche/Arera">http://www.ccs.to.it/aree-tematiche/Arera</a>
Coop. Frassati	
De Vizia Transfer	<a href="http://www.deviziaarera2020.com/consorzio-chierese/">http://www.deviziaarera2020.com/consorzio-chierese/</a>
Comune di Andezeno	<a href="https://www.comune.andezeno.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti">https://www.comune.andezeno.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti</a>
Comune di Isolabella	
Comune di Marentino	
Comune di Mombello	
Comune di Moncucco	
Comune di Montaldo	<a href="#">Trasparenza gestione rifiuti - Comune di Montaldo Torinese</a>
Comune di Moriondo	
Comune di Pavarolo	<a href="https://www.comune.pavarolo.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti">https://www.comune.pavarolo.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti</a>
Comune di Pralormo	<a href="https://www.comune.pralormo.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti">https://www.comune.pralormo.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti</a>

## 10. OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ

In questa sezione vengono descritti, per ciascun servizio ed in relazione allo schema regolatorio prescelto (Schema II):

- gli obblighi di servizio e la modalità di fruizione
- gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità
- gli standard ulteriori e migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente

### 10.1 Carta della qualità del servizio

Obblighi di servizio: adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio.

Modalità di fruizione: La presente Carta della qualità del servizio è scaricabile nella sezione trasparenza del Consorzio Chierese all'indirizzo: <http://www.ccs.to.it/aree-tematiche/Arera>.

Indicatore Arera: non previsto.

Standard Arera: non previsto.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.2 Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi di servizio: modalità di attivazione del servizio di cui all'articolo 6 e 7 del TQRIF.

Modalità di fruizione: la richiesta di attivazione servizio deve essere presentata dall'utente al GTRU entro 30 giorni solari dalla data del possesso o detenzione dell'immobile compilando l'apposito modulo. Il GTRU è tenuto a fornire una risposta all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta. Il GTRU inoltra la richiesta al GRT, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. Il GRT consegna i contenitori all'utente entro 5 giorni lavorativi dal pervenimento della richiesta da parte del GTRU, senza sopralluogo, oppure entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo.

Indicatore Arera: tempo di risposta da parte del GTRU alla richiesta di attivazione dell'utente.

Standard Arera: 80% delle risposte inviate entro 30 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

Indicatore Arera: tempo di inoltro della richiesta al GRT, da parte del GTRU.

Standard Arera: 80% delle richieste inoltrate entro 5 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

Indicatore Arera: tempo di consegna dei contenitori all'utente, da parte del GRT.

Standard Arera: 80% delle consegne effettuate entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo, o entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.3 Variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi di servizio: modalità di variazione o cessazione del servizio di cui all'articolo 10 e 11 del TQRIF.

Modalità di fruizione: la richiesta di variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al GTRU entro 90 giorni solari dalla data in cui è avvenuta la variazione o cessazione compilando l'apposito modulo. Il GTRU è tenuto a fornire una risposta all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.



Indicatore Arera: tempo di risposta da parte del GTRU.

Standard Arera: 80% delle risposte inviate entro 30 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

#### **10.4 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

Obblighi di servizio: procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui agli articoli 13, 17 e 18 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il reclamo, la richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati deve essere presentata dall'utente al GTRU compilando gli appositi moduli. Qualora vi sia una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, il GTRU è tenuto a fornire una risposta all'utente entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta. Qualora vi sia un reclamo o richiesta scritta di informazioni che riguardino il servizio di gestione tariffe o rapporti con gli utenti, il GTRU è tenuto a fornire una risposta all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta. Qualora vi sia un reclamo o richiesta scritta di informazioni che riguardino il servizio di raccolta e trasporto rifiuti o di spazzamento e lavaggio delle strade, il GTRU è tenuto ad inoltrare la richiesta al GRT o al GSL entro 5 giorni lavorativi; il GRT o il GSL trasmettono al GTRU la risposta entro 30 giorni lavorativi; infine il GTRU inoltra all'utente la risposta entro 5 giorni lavorativi.

Indicatore Arera: tempo di risposta, da parte del GTRU, alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Standard Arera: 80% delle risposte inviate entro 60 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

Indicatore Arera: tempo di risposta da parte del GTRU, del GRT o del GSL, a reclami o alle richieste scritte di informazioni.

Standard Arera: 80% delle risposte inviate entro 30 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

Indicatore Arera: tempo di inoltro dei reclami o delle richieste scritte di informazioni, da parte del GTRU, al GRT o al GSL.

Standard Arera: 80% dei reclami o delle richieste inoltrate entro 5 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

Indicatore Arera: tempo di inoltro delle risposte ricevute dal GRT o dal GSL, da parte del GTRU, all'utente.

Standard Arera: 80% delle risposte inoltrate entro 5 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.5 Sportello fisico e online

Obblighi di servizio: obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui agli articoli 19 e 22 del TQRIF.

Modalità di fruizione: lo sportello fisico o online del GTRU consente all'utente di inoltrare al gestore reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Lo sportello fisico o online del GRT consente all'utente di inoltrare al gestore richieste per il ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione dei contenitori per la raccolta porta a porta.

Indicatore Arera: non previsto.

Standard Arera: non previsto.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.6 Servizio telefonico

Obblighi di servizio: obblighi di servizio telefonico di cui agli articoli 20 e 22 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il Numero Verde del GTRU consente all'utente di richiedere al gestore assistenza o informazioni. Il Numero Verde del GRT consente all'utente di inoltrare al gestore richieste per il ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione dei contenitori per la raccolta porta a porta.

Indicatore Arera: tempo di attesa.

Standard Arera: è prevista la registrazione del tempo di attesa.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

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

Obblighi di servizio: modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e accredito degli importi non dovuti di cui al Titolo V del TQRIF.

Modalità di fruizione: il termine di scadenza del pagamento della prima rata è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il GTRU garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. L'avviso di pagamento deve essere inviato dal GTRU all'utente almeno una volta l'anno e deve prevedere almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale. Il GTRU è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione agli utenti beneficiari di bonus sociale o con importo addebitato che superi del 30% il valore medio degli avvisi di pagamento degli ultimi 2 anni. In tal caso l'importo della singola rata non potrà essere inferiore a 100 €. L'accredito degli importi non dovuti a seguito di richiesta di rettifica da parte dell'utente deve essere effettuato dal GTRU mediante detrazione dell'importo nel primo documento di riscossione utile oppure per rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o l'accredito in detrazione, qualora superiore o uguale a 50 €, non possa avvenire entro i 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Indicatore Arera: tempo di accredito degli importi non dovuti.

Standard Arera: 80% degli accrediti entro 120 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.8 Ritiro ingombranti su chiamata

Obblighi di servizio: modalità per ottenimento del servizio di ritiro ingombranti su chiamata di cui agli articoli 29 e 30 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il GRT garantisce gratuitamente all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata con almeno un ritiro mensile per utenza e con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro. Il ritiro dovrà avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente mediante telefono, mail o sportello.

Indicatore Arera: tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti.

Standard Arera: 80% dei ritiri entro 15 giorni lavorativi.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.9 Disservizi e riparazione contenitori raccolta porta a porta

Obblighi di servizio: obblighi in materia di disservizi e riparazione dei contenitori per la raccolta porta a porta di cui all'articolo 32 del TQRIF.

Modalità di fruizione: l'utente presenta al GRT o al GSL, via posta, mail, telefono, sportello online o fisico, una segnalazione per disservizi o presenta al GRT, via posta, mail, telefono, sportello online o fisico, una richiesta di riparazione di contenitori per la raccolta porta a porta. Il GRT o il GSL risolve il disservizio entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione, senza sopralluogo, oppure entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo (NB: per le mancate raccolte entro il giorno lavorativo successivo). Il GRT ripara o sostituisce il contenitore entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione, senza sopralluogo, oppure entro 15 giorni lavorativi dalla segnalazione, con sopralluogo.

Indicatore Arera: tempo di risoluzione disservizio.

Standard Arera: 80% delle risoluzioni entro 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo), entro 10 giorni lavorativi (con sopralluogo).

Standard ulteriori ETC: 90% delle risoluzioni entro il giorno lavorativo successivo, per le mancate raccolte.

Indicatore Arera: tempo di riparazione/sostituzione contenitori.

Standard Arera: 80% delle riparazioni/sostituzioni risoluzioni entro 10 giorni lavorativi (senza sopralluogo), entro 15 giorni lavorativi (con sopralluogo).

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 10.10 Programma di raccolta e trasporto rifiuti urbani

Obblighi di servizio: predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di cui all'articolo 35.2 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il GRT predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione del rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Indicatore Arera: non previsto.

Standard Arera: non previsto.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

### **10.11 Programma di spazzamento e lavaggio delle strade**

Obblighi di servizio: predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'articolo 42.1 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il GRT predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Indicatore Arera: non previsto.

Standard Arera: non previsto.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

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

Obblighi di servizio: obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 48 del TQRIF.

Modalità di fruizione: il GRT attiva un Numero Verde gratuito dedicato al pronto intervento a cui gli operatori delle Forze dell'Ordine o del Consorzio Chierese possono rivolgersi per fare richieste di rimozione di rifiuti abbandonati che possano ostacolare la viabilità o impattare sulle condizioni igieniche-sanitarie, richieste di rimozione di rifiuti stradali in seguito ad incidenti che possano ostacolare la viabilità o creare situazioni di pericolo, richieste di intervento per errato posizionamento o rovesciamento contenitori che possano ostacolare la viabilità. Il GRT effettua l'intervento entro 4 ore dalla chiamata, salvo la necessità di procedere alla previa caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, che deve essere fatta entro 15 giorni lavorativi. In tal caso il GRT procede comunque, entro le 4 ore dalla chiamata, alla messa in sicurezza e confinamento dell'area.

Indicatore Arera: tempo di intervento del GRT sul luogo di chiamata.

Standard Arera: 70% di interventi entro 4 ore dall'inizio della chiamata al GRT.

Standard ulteriore ETC: non previsto.

## 11. PRIVACY

Nello specchio sottostante sono indicate le pagine web ove consultare le informative sulla privacy dei gestori:

<b>Gestore</b>	<b>URL sezione privacy</b>
Consorzio Chierese per i Servizi	<a href="http://www.ccs.to.it/Contatti-DPO-Informativa-Privacy">http://www.ccs.to.it/Contatti-DPO-Informativa-Privacy</a>
ETAmbiente	<a href="https://www.etambiente.it/privacy-policy/">https://www.etambiente.it/privacy-policy/</a>
Coop. Frassati	<a href="https://www.coopfrassati.com/lavoro/privacy/">https://www.coopfrassati.com/lavoro/privacy/</a>
De Vizia Transfer	
Comune di Andezeno	<a href="https://www.comune.andezeno.to.it/it-it/privacy">https://www.comune.andezeno.to.it/it-it/privacy</a>
Comune di Isolabella	<a href="http://www.comune.isolabella.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4307">http://www.comune.isolabella.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4307</a>
Comune di Marentino	<a href="https://www.comune.marentino.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8786">https://www.comune.marentino.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8786</a>
Comune di Mombello	<a href="https://www.comune.mombelloditorino.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4199">https://www.comune.mombelloditorino.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4199</a>
Comune di Moncucco	<a href="https://www.comune.moncucco.asti.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4793">https://www.comune.moncucco.asti.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4793</a>
Comune di Montaldo	<a href="https://www.comune.montaldotorinese.to.it/it-it/privacy">https://www.comune.montaldotorinese.to.it/it-it/privacy</a>
Comune di Moriondo	<a href="http://www.comune.moriondo.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=6686">http://www.comune.moriondo.to.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=6686</a>
Comune di Pavarolo	<a href="https://www.comune.pavarolo.to.it/it-it/privacy">https://www.comune.pavarolo.to.it/it-it/privacy</a>
Comune di Pralormo	<a href="https://www.comune.pralormo.to.it/it-it/privacy">https://www.comune.pralormo.to.it/it-it/privacy</a>

## 12. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La presente Carta di qualità del Servizio ha una validità di 3 anni, dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, coincidente con la durata fine del primo periodo regolatorio sulla qualità stabilito dal TQRIF.

Su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative o a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

## 13. IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il Consorzio Chierese ha stipulato, in data 14/11/2019, un Protocollo di intesa con le associazioni dei consumatori iscritte nel Registro istituito dalla legge regionale n. 24/2009, in attuazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, con scadenza al 28/02/2028.

In particolare il Protocollo prevede che le Associazioni prestino la propria collaborazione nello svolgimento delle seguenti attività:

- a) pubblicizzare la Carta di qualità del Servizio tramite i canali di comunicazione telematici (siti internet e profili di social network);

- b) a seguito di confronto con il Consorzio, verificare annualmente la congruità dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio rispetto alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge.
- c) a seguito di confronto con il Consorzio e sotto la sua diretta responsabilità, ideare e realizzare un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta di qualità del Servizio, con particolare riferimento alla qualità erogata dal Gestore del servizio nei rapporti con l'utenza e/o a standard qualitativi percepibili da quest'ultima;
- d) partecipare alla Sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, nell'ambito di confronto con il Consorzio e il Gestore del servizio, previa verifica dei reclami che saranno raccolti e messi a disposizione delle Associazioni da Consorzio e Gestore;
- e) redigere una relazione conclusiva annuale descrittiva delle attività svolte e contenente, sulla base del monitoraggio e della verifica dei reclami, eventuali richieste di azioni correttive finalizzate al miglioramento della qualità del servizio e eventuali richieste di modifica della Carta di qualità del Servizio.

Il 5 agosto 2020 il Protocollo è stato oggetto di alcune modifiche con l'intento di semplificare la realizzazione delle attività. In particolare è stato previsto che, per un periodo di tre anni, Codacons Piemonte, Movimento Consumatori Torino APS, Tutelattiva APS e Associazione Consumatori Piemonte APS sono delegate dalle altre Associazioni a svolgere tutte le attività di cui sopra, assumendo ogni esclusiva responsabilità nei confronti del Consorzio.

Alla redazione della presente Carta di qualità del servizio hanno quindi collaborato le seguenti associazioni dei consumatori:



ACP Associazione Consumatori Piemonte

Via San Francesco d'Assisi, 17 - 10122 Torino

Tel: 011/4367413 - 011/4366566 e Fax: 011/5215961 – Mail [sportello@consumatoripiemonte.it](mailto:sportello@consumatoripiemonte.it)

**CODACONS**



CODACONS PIEMONTE

Via Pietro Palmieri, 63 - 10138 Torino

Tel e fax: 011/5069219 –Mail [codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO

Via San Secondo, 3 - 10128 Torino

Tel: 011/5069546 e Fax: 011/5611414 – Mail [torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

**Tutelattiva**

Tutelattiva

Via Matteo Pescatore, 15 - 10124 Torino

Tel: 011/4346964 e Fax: 011/0703898 - Mail [segreteria@tutelattiva.it](mailto:segreteria@tutelattiva.it)

### 13.1 La campagna di Customer Satisfaction del 2022

Nel corso dell'anno 2022 le Associazioni dei Consumatori hanno realizzato una specifica indagine di Customer Satisfaction nel territorio del Consorzio Chierese avente ad oggetto principale il livello di soddisfazione del servizio di raccolta rifiuti e degli Ecosportelli.

È stato predisposto e somministrato agli utenti un questionario composto da 24 domande. Il campione è composto da 288 questionari, compilati in forma anonima. Di seguito si fornisce una sintesi delle risposte pervenute:

<b><u>Qualità della raccolta differenziata</u></b>	Molto insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Puntualità della raccolta differenziata	1,74%	1,39%	10,76%	47,22%	38,89%
Frequenza della raccolta differenziata	3,13%	4,17%	19,44%	45,83%	27,43%



Pulizia/igiene delle aree di esposizione dei sacchi/contenitori	3,01%	7,52%	23,68%	40,98%	24,81%
Orari e giorni di esposizione dei rifiuti differenziati	2,13%	5,32%	13,83%	52,48%	26,24%
Quantità e capienza dei contenitori	2,11%	8,10%	17,61%	45,07%	27,11%
Facilità d'uso dei contenitori	1,45%	2,17%	8,70%	46,38%	41,30%

<b><u>Ecosportelli</u></b>	Molto insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Tempi di attesa per parlare con un operatore	1,90%	7,11%	27,96%	45,02%	18,01%
Cortesia e professionalità	0,96%	3,35%	15,79%	52,63%	27,27%
Chiarezza delle risposte	1,49%	3,47%	18,32%	49,01%	27,72%

### 13.2 Le attività previste nel 2023

Nel corso dell'anno 2023 le Associazioni dei consumatori delegate svolgeranno le seguenti attività:

1. affiancamento personale di 5 Ecosportelli del Consorzio, tramite presenza di personale delle associazioni per un totale di 3 trasferte mensili
2. attività di mystery client su attività degli Ecosportelli e Numero Verde del Consorzio
3. relazione finale su reclami, attività di affiancamento e attività di mystery client